

Conversational AI Contact Center Envisioning

Motivation

Viele Unternehmen wollen ihren Kundenservice mit Conversational AI und einer modernen Contact-Center-Plattform weiterentwickeln, sind sich jedoch unsicher, wie sie einen konkreten Schwerpunktbereich strukturiert bewerten und in eine belastbare Umsetzungsentscheidung überführen.

Der Envisioning Workshop schafft Orientierung. Aus einem klar definierten Schwerpunktbereich – z. B. Self-Service, Call-Routing oder Agent Assist – entwickeln wir einen bewerteten, umsetzungsnahen High-Level-Business-Case.

In einem interaktiven Format analysieren wir Serviceprozesse, Automatisierungsgrade, Datenbereitschaft und organisatorische Voraussetzungen und leiten daraus ein priorisiertes Zielbild ab.

Was WIR mitbringen

Mit über 30 Jahren Erfahrung in der Unternehmensberatung und über 20 Jahren Erfahrung in der Implementierung von Software- und Datenarchitekturen ist Bolzhauser als Teil der PRODYNA-Gruppe bestens gerüstet, Sie bei der Bewertung und Einführung moderner Kundenservice- und KI-Plattformen zu unterstützen:

- Erfahrung in Prozessoptimierung, Contact-Center-Transformation und Enterprise-AI-Strategie.
- Strukturierte Frameworks für Vorgangsarten-Analyse, Business-Case-Herleitung und Umsetzungsplanung.
- Neutrale Moderation, visuelle Dokumentation und klare Übersetzung zwischen Fachbereich, IT und Management.

Was SIE benötigen

Alles, was Sie brauchen, ist ein klar definierter Schwerpunktbereich im Kundenservice, der mit Conversational AI, einer Contact-Center-Plattform oder KI-gestützter Agentenunterstützung bewertet und perspektivisch umgesetzt werden soll.

Zusätzlich benötigen Sie:

- Einblick in relevante Vorgangsarten, Servicekanäle und aktuelle Automatisierungsgrade
- Transparenz über bestehende Call-/Routingtechnologien, Systeme und Wissensquellen
- fünf Tage durchgängige Zeit für die beteiligten Rollen



Benefits

- Schnelle Klarheit: Identifiziert die Vorgangsarten und Automatisierungshebel mit dem größten geschäftlichen Mehrwert.
- Frühe Risiko-Transparenz: Macht Daten-, Architektur- und Organisationsrisiken frühzeitig sichtbar.
- Fokussierte Priorisierung: Vermeidet Ressourcenverlust durch zu breit angelegte oder unreife Vorhaben.
- Belastbare Investitionsentscheidung: Schafft Transparenz über Nutzen, Aufwand und Komplexität als Entscheidungsgrundlage.
- Nahtloser Übergang: Liefert eine belastbare Grundlage für Konzeption und Umsetzungsplanung.



Quick facts

Dauer: ~ 5 Tage

Teilnehmer: Customer Service / Fachbereich, IT, Contact-Center-Betrieb, Operations, Compliance / Datenschutz, Qualitätsmanagement, Workforce Management

Format: Beratungsorientiert, ergebnisorientiert, mit gezielten interaktiven Workshops zur Validierung und Abstimmung

Fokus: Grobanalyse für einen definierten Schwerpunktbereich, z. B. Conversational AI, Contact-Center-Plattform oder KI-gestützte Agentenunterstützung im Kundenservice

Was SIE von UNS bekommen

Am Ende des Workshops liegt eine belastbare Grundlage für die Weiterverfolgung eines priorisierten Conversational-AI- oder Contact-Center-Vorhabens vor. Die Ergebnisse dienen als klare Entscheidungsbasis für die nächsten Schritte:

- Priorisierte Vorgangsarten-Liste mit Automatisierungspotenzial, Komplexität und erwartetem Nutzen
- Grobes Call-Routing- und Übergabekonzept für Self-Service, Virtual Agent und Live-Agenten
- Technisches Grobkonzept der relevanten Plattform-Komponenten und Systemintegrationen
- Datenanforderungen und Readiness-Einschätzung mit Ampelmodell, insbesondere für unstrukturierte Daten
- Anforderungen an Aufbauorganisation, Rollen, Workforce Management und Qualitätsmanagement
- Grober Umsetzungsplan inkl. Aufwand-, Kosten- und Komplexitätseinschätzung

Der Workshop folgt einem klar strukturierten Ablauf, bei dem jeder Schritt gezielt auf die Erarbeitung konkreter, verwertbarer Ergebnisse einzahlt:

PHASEN	AKTIVITÄTEN
Einführung & Zielbild	Einordnung des Schwerpunktbereichs, Klärung von Erwartungen, Rahmenbedingungen und Erfolgskriterien Deliverable: Klar definiertes Zielbild und Bewertungsrahmen
Vorgangsarten & Service Mapping	Abbildung der Serviceprozesse und Vorgangsarten inkl. Volumen, Komplexität und Automatisierungsgrad Deliverable: Priorisierte Vorgangsarten-Map
Capability Mapping	Mapping von Conversational-AI- und Plattformfähigkeiten auf priorisierte Prozessschritte Deliverable: Zielbild
Data Readiness Check	Bewertung von Datenverfügbarkeit, -qualität und Datenschutz, insbesondere unstrukturierter Daten Deliverable: Datenanforderungen inkl. Readiness-Ampel
Architecture & Routing Check	Integrationspunkte, Cloud-Readiness und Prüfung des Call-Routings sowie der Übergabelogik Deliverable: Einschätzung des Architektur- und Plattform-Fits
Organisation & Business Case	Aufbauorganisation, QM-/WFM-Anforderungen, Nutzenhypothese und grobe Aufwandsschätzung Deliverable: High-Level-Business-Case und Umsetzungsplan

Hinweis: Dies ist unsere Standardmethodik. Gerne passen wir sie an die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Organisation an.

Legen SIE los

Für weitere Informationen melden Sie sich gerne bei info@bolzhauser.de

Über Bolzhauser

Bolzhauser ist seit über 30 Jahren eine renommierte Unternehmensberatung für die Optimierung, Digitalisierung und Restrukturierung von Unternehmen aus allen Branchen. Wir begleiten unsere Kunden von der Analyse über die Konzeption bis hin zur nachhaltigen Implementierung unserer maßgeschneiderten Lösungen. Als Teil der PRODYNA-Gruppe liefern wir nicht nur das Business-Know-how, sondern auch die technische Umsetzung – alles aus einer Hand. Lernen Sie uns kennen auf www.bolzhauser.de.