

# KI als Rakete für die Kundenkommunikation

## Interview mit Jan Andresen

Jan Andresen ist Gründer von Insaight.io, einer KI-gestützten Lösung zur Optimierung der Kundenkommunikation. Seine Expertise in der Entwicklung innovativer Technologien verbindet er mit dem pragmatischen Ansatz „Don't guess, test!“

### **Wie hat sich deine Rolle als Plattformbetreiber durch den Einsatz von KI verändert?**

Viele Kunden wissen, dass sie KI einsetzen wollen, sind sich jedoch unsicher, wie sie dies konkret umsetzen können. Dadurch hat sich der Beratungsaufwand gegenüber den Kunden erheblich erhöht.

Wir unterstützen unsere Kunden nicht nur bei der Identifikation passender Anwendungsfälle, sondern auch bei der Umsetzung von maßgeschneiderten KI-Lösungen, die ihre Prozesse effizienter, schneller und kostengünstiger gestalten.

### **Wie tragen deine KI-Lösungen zur Effizienzsteigerung im Bereich der Kommunikation und des Marketings bei?**

Unsere KI-Lösungen steigern die Effizienz insbesondere in der Inbound-Kundenkommunikation, wie bei Kundenanfragen und im 1st-Level-Support. Sie entlasten Unternehmen erheblich, verbessern gleichzeitig die Customer Experience und garantieren eine konstant hohe Servicequalität.

Unsere KI kann mühelos in Peak-Zeiten skalieren und greift in Sekundenbruchteilen auf umfangreiche Datenquellen zu. Ziel ist es nicht, den Menschen zu ersetzen, sondern ihn zu entlasten: Mitarbeiter gewinnen wertvolle Zeit, um sich effektiver auf komplexe 2nd- und 3rd-Level-Anfragen zu konzentrieren, wodurch die gesamte Kommunikationskette optimiert wird.

### **Welche Rolle spielt KI bei der Personalisierung und Automatisierung von Marketingkampagnen?**

Eine der großen Stärken von Large Language Models liegt in ihrer Fähigkeit, den vollständigen Kontext eines einzelnen Targets innerhalb einer Zielgruppe zu erfassen und zu

analysieren. Dadurch können maßgeschneiderte Argumente entwickelt und Nutzungsbeispiele individuell angepasst werden.

Diese hochgradig personalisierten Ansätze verbessern die Relevanz und Effizienz von Marketingkampagnen erheblich. Das wirkt sich positiv auf die gesamte Marketingkette aus und führt letztlich zu einer deutlich höheren Conversion-Rate.

## **Wie unterstützt eure Technologieplattform die Optimierung von Kampagnen in Echtzeit?**

Die Optimierung von Kampagnen in Echtzeit ist nicht unser Schwerpunkt.

Unsere Stärke liegt darin, Kunden am Ende der Kampagne effektiv zu unterstützen, wenn sie reagieren – sei es durch einen Anruf, einen Besuch auf der Webseite oder den Einstieg in einen Dialog. Hier setzen wir mit unserer Technologie an, um die Kundenkommunikation effizienter zu gestalten, die Customer Experience zu verbessern und Unternehmen bei der weiteren Conversion zu unterstützen.

## **Welche Rolle spielt KI bei der Integration von Datenanalyse und kreativem Output?**

KI kann eine wichtige Rolle bei der Verknüpfung von Datenanalyse und kreativem Output spielen, aber es ist entscheidend, die richtigen Modelle und Tools gezielt auszuwählen. Je nach Anwendungsfall sind unterschiedliche KI-Modelle besser geeignet: Während Large Language Models wie ChatGPT bei der Verarbeitung von Text und der Generierung kreativer Inhalte glänzen, sind sie weniger effektiv bei der Analyse komplexer Zahlenreihen. Hier kommen spezialisierte Machine-Learning-Modelle ins Spiel. Der Schlüssel liegt darin, vorab genau zu definieren, welche Daten analysiert werden sollen und welches Ziel erreicht werden soll. Auf dieser Basis kann eine maßgeschneiderte Tool-Kette entwickelt werden, die Datenanalyse und kreativen Output optimal miteinander verbindet.

## **Wie siehst du die Zukunft der traditionellen Medien im Vergleich zu KI-gesteuerten Plattformen?**

Ich bin mir unsicher, ob man die Zukunft der traditionellen Medien im Vergleich zu KI-gesteuerten Plattformen schon klar einschätzen kann – dafür ist es aus meiner Sicht noch zu früh.

Klar ist allerdings, dass traditionelle Medien nicht darum herumkommen werden, KI einzusetzen, um ihren Output zu optimieren und effizienter zu produzieren. Gleichzeitig vermute ich, dass die unterschiedlichen menschlichen Perspektiven und Standpunkte auch weiterhin die große Stärke der traditionellen Medien bleiben werden.

## **Welche neuen Erwartungen haben deine Kunden an eure Technologieplattformen in Bezug auf KI?**

Unsere Kunden erwarten vor allem eine spürbare Entlastung ihrer Mitarbeiter und eine deutliche Steigerung der Effizienz. Gleichzeitig wünschen sie sich, durch den Einsatz von KI ein besseres Kundenerlebnis zu schaffen, das sowohl schneller als auch präziser auf die Bedürfnisse ihrer Kunden eingeht.

## **Inwiefern erleichtern deine KI-Tools die kreative Arbeit von Agenturen und Unternehmen?**

Ein gutes Beispiel sind KI-Tools zur Bildgenerierung. Ein Marketing-Team kann bereits während eines Meetings innerhalb von 15 Minuten erste Entwürfe erstellen und direkt diskutieren. Dabei geht es weniger darum, sofort ein finales Ergebnis zu erzielen, sondern vielmehr darum, Missverständnisse zu vermeiden und klare Vorstellungen darüber zu entwickeln, was gewünscht – und vor allem, was nicht gewünscht – ist.

Diese schnelle Visualisierung fördert die kreative Zusammenarbeit und macht den gesamten Prozess effizienter.

## **Welche Chancen siehst du in der Dezentralisierung durch den Einsatz von KI-Tools für kleinere Marktteilnehmer?**

Kleine Marktteilnehmer verfügen oft nur über begrenzte Budgets. Selbst wenn man argumentiert, dass KI-gestützte Prozesse nicht die gleiche Qualität wie manuelle Ansätze erreichen, stellt sich die Frage, ob diese Qualität bei 70 % oder vielleicht sogar bei 90 % liegt.

Für viele kleine Unternehmen ist das mehr als ausreichend und oft deutlich besser als das, was sie vorher hatten – und das zu einem Bruchteil der Kosten. Dadurch können kleinere Marktteilnehmer Technologien nutzen, die bisher großen Unternehmen vorbehalten waren, und so ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken.

## **Welche neuen Produkte oder Dienstleistungen habt ihr als Reaktion auf den technologischen Wandel durch KI entwickelt?**

In Deutschland ist es der Hauptjob von rund 300.000 Menschen, Kundenanfragen per Telefon oder E-Mail zu bearbeiten. Allein das Verstehen des Sachverhalts eines Kunden nimmt dabei viel Arbeitszeit in Anspruch. Unsere KI-Lösungen sind heute bereits in der Lage, etwa 50 % dieser Arbeit vollautomatisch und oft in besserer Qualität zu übernehmen, da die KI Millionen von Seiten an Informationen in Sekundenschnelle durchsuchen kann.

Wir unterstützen Unternehmen dabei, Kundenanfragen am Telefon und im Web effizient zu bearbeiten. Unsere Technologie erfasst den Sachverhalt, löst standardisierte Anliegen direkt und leitet komplexere Fälle gut vorbereitet – inklusive aller relevanten Hintergrundinformationen – an den menschlichen Support weiter. So sparen Unternehmen Zeit, reduzieren Kosten und steigern die Kundenzufriedenheit.

## **Wie habt ihr eure Technologieplattformen optimiert, um den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden?**

Deutschland und Europa stellen besonders hohe Anforderungen an den Datenschutz, insbesondere bei kundenbezogenen Daten. Es ist beispielsweise nicht erlaubt, personenbezogene Daten einfach an eine OpenAI-API zu übermitteln. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, hosten wir die besten Open-Source-Modelle auf unseren eigenen leistungsstarken GPU-Servern in Deutschland. Dadurch können wir unseren Kunden vollen Daten- und Geheimschutz gewährleisten. Unsere Lösungen sind so flexibel, dass wir sogar Air-Gapped-Systeme betreiben können – Systeme, die aus Sicherheitsgründen vollständig vom Internet getrennt sind. Diese Infrastruktur bietet Unternehmen maximale Kontrolle und Sicherheit für ihre sensiblen Daten.

## **Wo siehst du die größten Stärken und Schwächen in der Interaktion zwischen Mensch und KI?**

Die größte Schwäche in der Interaktion zwischen Mensch und KI sehe ich darin, dass KI keine klassischen Fehlermeldungen ausgibt. Anders als bei Software wie Excel, wo ich bei einem Fehler in der Formel eine klare Rückmeldung erhalte, liefert eine KI auch bei einem schlechten oder fehlerhaften Prompt ein Ergebnis – sie versucht, das Beste daraus zu machen. Das kann dazu führen, dass Nutzer enttäuscht sind, obwohl der Fehler in ihrer Eingabe liegt.

Die größte Stärke der KI sehe ich in ihrer Rolle als Sparringspartner für den Menschen. Der Begriff 'Co-Pilot' beschreibt das Potenzial sehr treffend – auch wenn der 'Microsoft Co-Pilot' in der Praxis enttäuschend ist, hat Microsoft hier die passende Wortwahl gefunden. Wenn Steve Jobs den Computer einst als 'Fahrrad für den Geist' bezeichnet hat, dann ist die KI für den Menschen wie eine Rakete, die ihn in völlig neue Dimensionen bringt.

## **Wie stellst du Transparenz und Datenschutz bei KI-gestützten Projekten sicher?**

Wir stellen Transparenz und Datenschutz sicher, indem wir den anspruchsvollen, aber notwendigen Weg gehen, KI-Modelle selbst zu hosten. Dadurch können wir garantieren, dass alle Daten sicher bleiben und nicht an Dritte weitergegeben werden.

Dieser Ansatz ermöglicht uns, die volle Kontrolle über die Datenverarbeitung zu behalten und höchste Datenschutzstandards zu erfüllen – ein entscheidender Faktor für viele unserer Kunden.

## **Welche praktischen Schritte haben sich als besonders hilfreich bei der Integration von KI in deinen Arbeitsalltag erwiesen?**

Wenn ich eine neue Aufgabe angehe, überlege ich zunächst, wie KI mich dabei unterstützen kann. Ein besonders hilfreicher Ansatz ist es, die KI in eine spezifische Rolle zu versetzen – etwa als Coach oder Unterstützer für die jeweilige Aufgabe. Die KI stellt mir dann beispielsweise fünf relevante Fragen: An drei davon hatte ich selbst schon gedacht, aber zwei weitere hätte ich ohne die KI gar nicht auf dem Schirm gehabt. So kann ich gezielt von ihrem Wissen profitieren und neue Perspektiven gewinnen.

Ein weiterer wichtiger Schritt ist, den Zugriff auf die KI so niederschwellig wie möglich zu gestalten. Dafür habe ich zahlreiche Keyboard-Shortcuts eingerichtet, die mit Prompts hinterlegt sind. Diese ermöglichen es mir, markierten Text – unabhängig davon, in welchem Programm ich mich befinde – sofort zu verarbeiten oder damit zu arbeiten. Das spart enorm Zeit und macht die Integration der KI in meinen Arbeitsalltag besonders effizient.

## **Dein Fazit?**

KI ist die Rakete der Kundenkommunikation – sie steigert Effizienz, entlastet Mitarbeitende und macht fortschrittliche Technologien für alle zugänglich.