

Strategie-Board für den Einsatz von KI-Agenten (Chat, Telefon, WhatsApp) mit YOUNEA

1

Zielsetzung definieren

Welche Aufgaben soll die KI übernehmen?
(z. B. Kundenservice, Terminverwaltung)
Welche Probleme soll sie lösen?
Welche Erwartungen haben Sie an die KI?

2

Kundenkommunikation analysieren

Welche Kommunikationskanäle nutzen Sie?
(WhatsApp, E-Mail, Web-Chat, Telefon)
Soll die KI vordefinierte Antworten nutzen?
Können Sie uns Beispiel-Chatverläufe zur besseren Anpassung bereitstellen?

3

Wissensbasis aufbauen

Gibt es eine FAQ-Liste, die die KI beantworten soll?
Welche Produkt- oder Preisinformationen sind wichtig?
Soll die KI Dokumente oder Anleitungen bereitstellen?
Wer hält die Inhalte aktuell?

6

Terminverwaltung automatisieren

Soll die KI Termine für Sie buchen?
Reicht eine Google-Kalender-Integration oder benötigen Sie eine andere Lösung?
Soll sie an Termine erinnern oder Änderungen verwalten?

5

Telefon-KI einrichten

Welche Nummer wird genutzt? (Festnetz oder Mobil)
Wie soll die KI Ihre Kunden begrüßen?
Soll sie Anrufe entgegennehmen oder nur weiterleiten?

4

WhatsApp-Integration

Nutzen Sie Ihre aktuelle Nummer oder benötigen Sie eine neue?
Sollen frühere Chats analysiert werden, um die KI zu trainieren?
Reagiert die KI automatisch oder leitet sie Anfragen nur weiter?

7

Sprachstil & Tonalität definieren

Wie soll die KI kommunizieren? (Freundlich, formell, locker)
Gibt es Begriffe, die sie unbedingt nutzen oder vermeiden soll?
Soll sie sich je nach Kommunikationskanal unterschiedlich verhalten?

8

Erreichbarkeit & Verfügbarkeit planen

Soll die KI rund um die Uhr oder nur zu bestimmten Zeiten verfügbar sein?
Wie soll sie außerhalb der Geschäftszeiten reagieren?
Gibt es Notfallkontakte, an die schwierige Anfragen weitergeleitet werden sollen?

9

Proaktive Kommunikation festlegen

Soll die KI Kunden über Angebote oder Neuigkeiten informieren?
Möchten Sie, dass sie personalisierte Nachrichten sendet?
Gibt es bestimmte Anlässe, zu denen die KI aktiv werden soll?
(Geburtstage, Sonderaktionen)