

Vergleich: **KI-Agent von YOUNEA** vs. traditionelle Lösungen

Kriterium	KI-Agent von YOUNEA	Traditionelle Lösungen
Erreichbarkeit	24/7 verfügbar, in jeder Sprache	Begrenzte Servicezeiten, oft nur lokal
Warteschleifen	Keine Wartezeiten, sofortige Antwort	Lange Wartezeiten, hohe Abbruchrate
Dialogführung	Natürliche KI-gestützte Gespräche	Menüführung („Drücken Sie die 1“)
Skalierbarkeit	Unbegrenzte Anfragen gleichzeitig	Begrenzte Kapazität, hohe Personalkosten
Kosteneffizienz	Reduzierte Personalkosten, skalierbar	Hohe Kosten durch Personal & Infrastruktur
Personalmangel	Entlastung von Teams, keine Abhängigkeit vom Fachkräftemangel	Hoher Personalbedarf, schwer zu besetzen
Integration	Schnittstellen zu CRM, ERP & Ticketing-Systemen	Manuelle Prozesse, oft unflexibel
Datenschutz	EU AI Act- & DSGVO-konform	Oft unsichere oder unstrukturierte Datenverarbeitung
Flexibilität	Anpassbar an Unternehmensprozesse	Starre, vordefinierte Abläufe
Lernfähigkeit	Ständige Verbesserung durch KI & maschinelles Lernen	Kein selbstständiges Lernen
Multichannel-Fähigkeit	Telefon, Chat & WhatsApp integriert	Meist nur einzelne Kanäle bedient
Antwortgeschwindigkeit	Sofortige Reaktion auf Anfragen	Verzögerung durch begrenzte Personalressourcen
Personalisierung	KI erkennt und speichert Kundenvorlieben	Wiederholte Eingabe von Kundendaten erforderlich
Fehleranfälligkeit	KI minimiert menschliche Fehler	Hohe Fehlerquote durch manuelle Prozesse
Kundenbindung	Individuelle, kontextbasierte Kommunikation	Standardisierte, unpersönliche Abläufe
Erweiterbarkeit	Schnell anpassbar an neue Geschäftsanforderungen	Aufwendige Änderungen erforderlich
Sprachsteuerung	Unterstützt natürliche Sprachverarbeitung (NLP)	Eingeschränkte oder keine Sprachsteuerung
Datenanalyse & Reporting	Echtzeit-Analyse von Kundeninteraktionen	Begrenzte oder manuelle Auswertung
Proaktive Kundenansprache	Automatische Erinnerungen & Follow-Ups	Meist nur reaktive Bearbeitung von Anfragen
Betriebskosten	Geringe laufende Kosten nach Implementierung	Hohe Betriebskosten durch Personal & Infrastruktur

