

KI IM KUNDENMANAGEMENT – CHANCEN, TOOLS UND PRAXISANWENDUNGEN

PRÄSENZ-KOMPAKTSEMINAR

KURSBESCHREIBUNG

Künstliche Intelligenz verändert die Spielregeln im Kundenmanagement. Wer künftig wettbewerbsfähig bleiben will, sollte verstehen, wie KI-basierte Lösungen den Vertrieb, Service und andere Kundenprozesse nicht nur beschleunigen, sondern auch präziser und nachhaltiger gestalten können. In diesem praxisnahen Workshop zeigt Ihnen Thomas Friedlmayer von Oraklion.ai anhand konkreter Anwendungsbeispiele, wie Sie Ihre Vertriebsaktivitäten und Ihre Marktbearbeitung durch KI-Unterstützung effizienter und wirkungsvoller aufstellen. Sie erhalten fundierte Einblicke in aktuelle Entwicklungen, lernen innovative Tools kennen und erarbeiten erste Beispiele für eigene KI-Projekte im Unternehmen.



ZIELE DES WORKSHOPS

- Sie entwickeln ein solides Verständnis für die Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz im Kundenmanagement – mit Fokus auf Vertrieb und Services.
- Sie lernen, wie moderne KI-Lösungen Prozesse optimieren, die Kundenkommunikation verbessern und die Teamproduktivität steigern können.
- Sie erhalten praxisorientierte Impulse, um eigene KI-Projekte gezielt zu planen, zu bewerten und erfolgreich umzusetzen.

DAS ERWARTET SIE

- Grundlagen & Marktüberblick: Wie funktioniert KI im Kundenmanagement? Welche Potenziale bietet sie für Serviceprozesse? Sie lernen zentrale Konzepte, aktuelle Trends und marktführende Anwendungen kennen.
- Toolbox für das Kundenmanagement: Sie machen sich mit mindestens 10 innovativen KI-Tools vertraut und erfahren, wie diese im Alltag Zeit sparen, Daten effizient nutzen und Kundenerlebnisse verbessern.
- Von der Idee zur Umsetzung: Sie erhalten konkrete Hinweise zur Auswahl, Integration und Nutzung KI-gestützter Systeme – eine wertvolle Grundlage für eigene KI-Strategien.
- KI im CRM: Anhand praxisnaher Beispiele erleben Sie, wie KI bestehende CRM-Plattformen auf ein neues Leistungsniveau hebt – und so neue Vertriebschancen ermöglicht.

ZIELGRUPPE

Der Workshop richtet sich an Fach- und Führungskräfte aus Vertrieb und Kundenservice, die das Potenzial von KI strategisch und praktisch erschließen möchten.

KUR SINHALTE

EINLEITUNG

- Fokus: Ankommen, Vernetzen, Erwartungen klären
- Vorstellung des Workshopleiters und der Teilnehmer:innen
- Überblick über die Ziele und den Ablauf des Workshops
- Abstimmung der Erwartungshaltungen der Teilnehmer:innen

GRUNDLAGEN DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

- Fokus: Basisverständnis für KI und deren Anwendung im Unternehmenskontext
- Einführung in die Welt der Künstlichen Intelligenz
- Abgrenzung: Was KI kann – und was (noch) nicht
- Trends und technologische Grundlagen
- Anwendungsfelder von KI speziell im Kundenmanagement

KI-CONTENT-ERSTELLUNG

- Fokus: Einsatz von KI zur schnellen und kreativen Erstellung von Marketing- und Vertriebsinhalten
- Zielsetzung und Best Practices bei der KI-gestützten Content-Produktion
- Anwendungsbeispiele: Erstellung von Avataren, Präsentationen, Bildern, Videos und Texten

PROFESSIONELLES PROMPTING

- Fokus: Effektive Nutzung von KI-Tools durch gezielte Eingaben (Prompts)
- Grundlagen und Best Practices im Prompt Engineering
- Techniken zur klaren Formulierung und Strukturierung von Prompts
- Übung: Optimierung eigener Prompts zur besseren KI-Antwortqualität

CUSTOM CHATGPT: MEINE ERSTE EIGENE KI-ANWENDUNG

- Fokus: Eigene KI-Anwendungen nutzen und anpassen
- Analyse von Webseiten und Mitbewerbern mithilfe KI-gestützter Methoden
- Einführung in die Erstellung eines maßgeschneiderten „Custom ChatGPT“
- Praxisübung: Erstellung einer ersten, eigenen KI-Anwendung basierend auf Unternehmensdaten und Mitbewerbs-Informationen

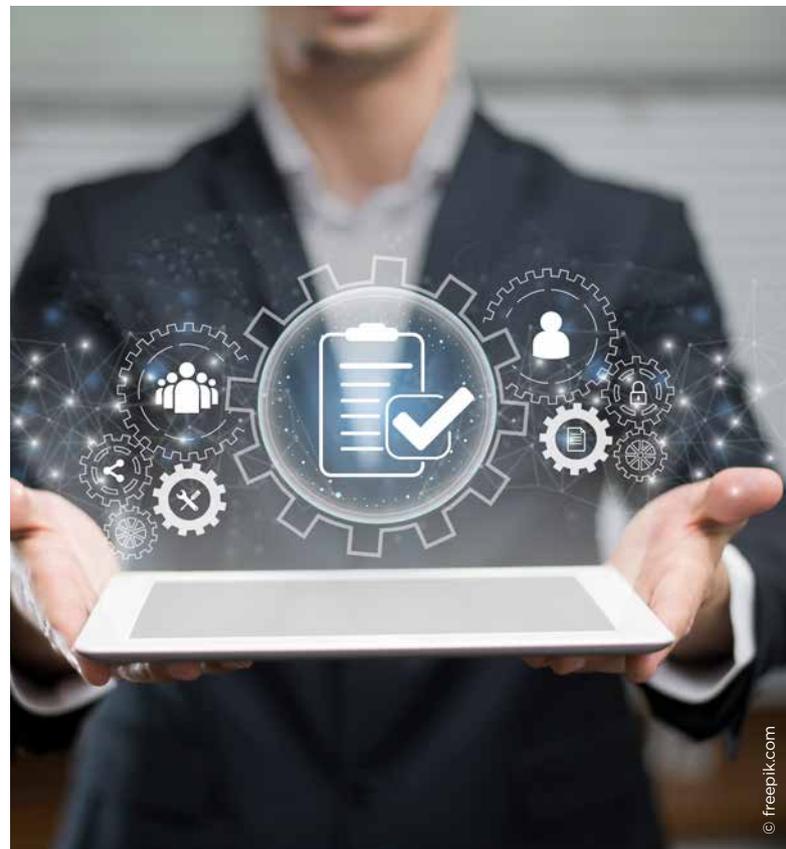
KI-ANWENDUNGEN IM VERTRIEB

In diesem Kapitel werden konkrete Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz entlang des Vertriebsprozesses aufgezeigt. Ziel ist es, den Teilnehmer:innen praxistaugliche Ansätze zu vermitteln, wie sie KI gewinnbringend in ihrem Vertrieb einsetzen können.

- Fokus: Konkrete Einsatzszenarien von KI im Vertriebsprozess
- Nutzung von B2B-Datenbanken: Künstliche Intelligenz ermöglicht die intelligente Analyse und Anreicherung von B2B-Datenbanken. Unternehmen können nicht nur klassische Kontaktdaten, sondern auch Verhaltens- und Interessensdaten nutzen, um potenzielle Kund:innen besser zu identifizieren und gezielter anzusprechen. KI hilft bei der Priorisierung von Leads, der Automatisierung von Rechercheaufgaben und der Aktualisierung von Datensätzen in Echtzeit.
- Lead Scoring und Dealqualifikation: Durch KI-gestütztes Lead Scoring werden Leads anhand definierter Kriterien automatisch bewertet und priorisiert. KI hilft außerdem bei der Dealqualifikation, indem sie Hinweise auf Abschlusschancen oder Risiken frühzeitig identifiziert und erfolgssteigernde Handlungsempfehlungen gibt.
- KI-Agents: Einsatz als Online-Verkaufsberater: Virtuelle KI-gestützte Verkaufsberater („KI-Agents“) können auf Webseiten oder in Online-Shops eingesetzt werden, um Kund:innen gezielt durch den Kaufprozess zu begleiten. Sie beantworten Fragen in Echtzeit, machen Produktempfehlungen und sorgen für eine personalisierte Customer Journey. Dadurch wird die Conversion-Rate gesteigert und die Customer Experience verbessert, ohne dass ständig menschliche Ressourcen benötigt werden.
- Sales Coaches und Assistenten: KI-basierte Sales Coaches unterstützen Vertriebsmitarbeiter:innen individuell durch Analyse und Zusammenführung von Kundentypen, Produktinformationen und Sales-Methoden. Sie geben Handlungsempfehlungen zur Argumentation und zum optimalen Messaging in Richtung der Zielperson. Zudem übernehmen virtuelle Assistenten Aufgaben wie Terminkoordination, Dokumentation von Vertriebsaktivitäten oder die Vorbereitung von Verkaufsgesprächen, was die Effizienz im Vertrieb deutlich erhöht.
- Integration von KI in CRM-Systeme: Moderne CRM-Systeme integrieren zunehmend KI-Funktionen, um Prozesse zu automatisieren und datenbasierte Entscheidungen zu ermöglichen. Dazu gehören z.B. intelligente Aufgabenverteilungen, Prognosen zur Verkaufswahrscheinlichkeit (Forecasting) oder Empfehlungen für Cross- und Upselling. KI verwandelt das CRM von einem Datenspeicher in ein proaktives Vertriebswerkzeug, das eine signifikante Produktivitäts- und Effizienzsteigerung bringt.

KI IM SERVICE UND DER KUNDENBINDUNG

In diesem Kapitel lernen die Teilnehmer:innen praxisnahe Einsatzmöglichkeiten von Künstlicher Intelligenz kennen, mit denen Serviceprozesse automatisiert, Kundenbeziehungen nachhaltig gestärkt und



Abwanderungen frühzeitig erkannt werden können. Ziel ist es, konkrete Strategien für den Aufbau langfristiger Kundenloyalität mithilfe intelligenter Technologien zu vermitteln.

- Fokus: KI-gestützte Anwendungen zur Optimierung von Servicequalität, Kundenbindung und Vorhersage von Kundenverhalten
- Automatisierung im Kundenservice: Künstliche Intelligenz ermöglicht die Automatisierung standardisierter Serviceprozesse – von Chatbots über personalisierten E-Mail-Antworten bis hin zur vollständigen Automatisierung mit Hilfe von Low-Code/No-Code Plattformen. So können Kundenanliegen schneller und rund um die Uhr bearbeitet werden, während sich Service-Teams auf komplexere Aufgaben konzentrieren.
- Kundenbindung durch personalisierte Erlebnisse: KI-gestützte Systeme analysieren kontinuierlich das Kundenverhalten, erkennen Präferenzen und helfen Unternehmen, individuell zugeschnittene Angebote und Services auszuspielen. Personalisierung auf Basis von Echtzeitdaten stärkt die emotionale Bindung zum Unternehmen und erhöht die Wiederkaufsrate.
- Churn Prediction – Abwanderung frühzeitig erkennen: Mithilfe von Machine-Learning-Modellen lassen sich Muster im Nutzerverhalten identifizieren, die auf eine drohende Kundenabwanderung hinweisen. Unternehmen können so proaktiv eingreifen – etwa durch gezielte Reaktivierungskampagnen oder individuelle Problemlösungen – bevor der:die Kund:in abspringt.
- Loyalitätssteigerung durch intelligente Systeme: Loyalty-Programme lassen sich durch KI deutlich zielgerichteter gestalten. Das Ergebnis: Mehr Relevanz, höhere Beteiligung und stärkere Kundenbindung.

IT-KI-PROJEKTE: WAS IST WICHTIG?

- Fokus: Erfolgsfaktoren bei der Einführung von KI-Projekten
- Auswahlkriterien für geeignete KI-Lösungen
- Vorgehensweise bei der Pilotierung und Skalierung
- Methodische Erfolgsbausteine für eine nachhaltige Implementierung

ETHIK UND DATENSCHUTZ

- Fokus: Rechtliche und ethische Rahmenbedingungen kennen und berücksichtigen
- Datenschutz und KI: Was ist zu beachten?
- Umgang mit sensiblen Daten
- Ethische Leitlinien im Einsatz von KI im Vertrieb



SUMMARY UND ABSCHLUSS

- Fokus: Reflexion und Ausblick
- Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse und Ergebnisse
- Möglichkeit für individuelle Fragen und Feedback
- Verabschiedung und Übergabe von weiterführenden Materialien

**JETZT
KURSPLATZ SICHERN**

Der Kurs hat eine begrenzte Teilnehmer:innen-Anzahl, sichern Sie sich daher jetzt Ihren Platz.

TEILNAHMEGEBÜHREN

Gesamter Präsenz-Lehrgang*

€ 752,00 für ADV-Mitglieder | € 800,00 für Nicht-Mitglieder

* Die Preise verstehen sich pro Person, exkl. USt.

ORT: Präsenzseminar in Wien

WANN: 25. Juni 2025 | 10:00 - 16:00 Uhr

MAG. THOMAS FRIEDLMAYER

Experte für KI im Kundenmanagement | Zertifizierter KI-Berater des TIP | Referent der WKO Niederösterreich

Thomas Friedlmayer bringt über 25 Jahre Erfahrung in Digitalisierung, Kundenmanagement und IT/KI mit. Als Geschäftsführer von Oraklion e.U. berät er Unternehmen bei der Einführung von KI-gestützten Vertriebsstrategien. Er ist offizieller KI-Berater der Technologie- und InnovationsPartner (TIP) und Referent der Wirtschaftskammer Niederösterreich. Seine Karriere umfasst Managementpositionen bei Technologieführern wie SAP, Accenture und T-Systems, wo er zahlreiche Kunden:innen bei der erfolgreichen Implementierung von innovativen Softwarelösungen unterstützt hat. Seine Schwerpunkte liegen in praxisorientierter KI-Anwendung, strategischem Kundenmanagement, Training und Change Management - speziell zugeschnitten auf die Herausforderungen moderner Vertriebsorganisationen.



RRREFERENT

KONTAKT

Zur Anmeldung oder Rückfragen wenden Sie sich bitte an unser ADV-Sekretariat. Sie erreichen uns von Montag bis Freitag unter +43 (1) 533 09 13 oder per Mail an christiane.schiefer@adv.at

ADV ARBEITSGEMEINSCHAFT FÜR DATENVERARBEITUNG

Hintere Zollamtsstraße 17 | 03. OG | 1030 Wien | E-Mail: office@adv.at | Tel: +43 (1) 533 09 13
www.adv.at | ZVR-Zahl: 79467848