



Zendesk
Edition

KI Discovery Workshop

Entdecke die Zukunft deiner
Kundenprozesse –
mit CX-/CRM-KI-Tools

Exklusives Angebot von OPEN auf der CCW 2026 in Berlin:

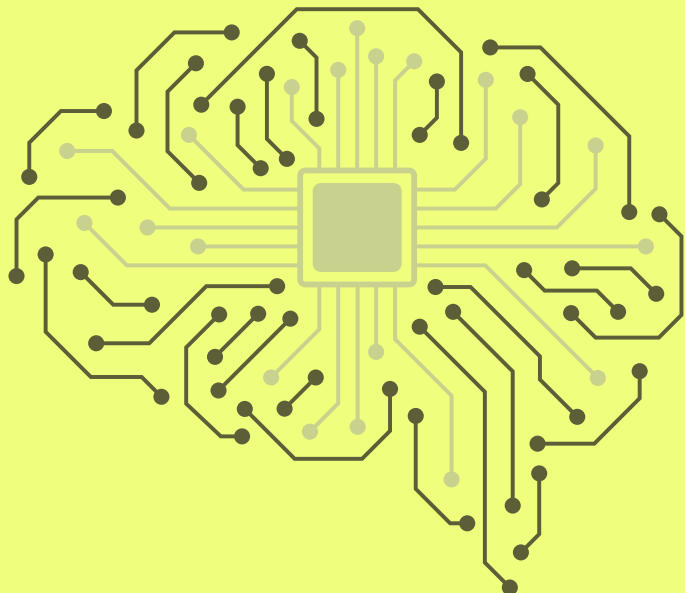
Dieses Angebot gilt nur bis
zum 15. April 2026 und
ausschließlich für Besucher*
innen, die einen Termin
vereinbaren und uns auf
der CCW besuchen.



Inhaltsverzeichnis

1. Einstieg in die KI-gestützte Prozessoptimierung	3
2. Unser Workshop-Angebot	5
3. Ablauf und Agenda	6
4. Themenschwerpunkt: KI-Potenziale für dein Zendesk-System	8

Erfahrt, wie die neuesten CX- und CRM-KI-Funktionalitäten eure Arbeitsabläufe optimieren und Prozesse automatisieren können.



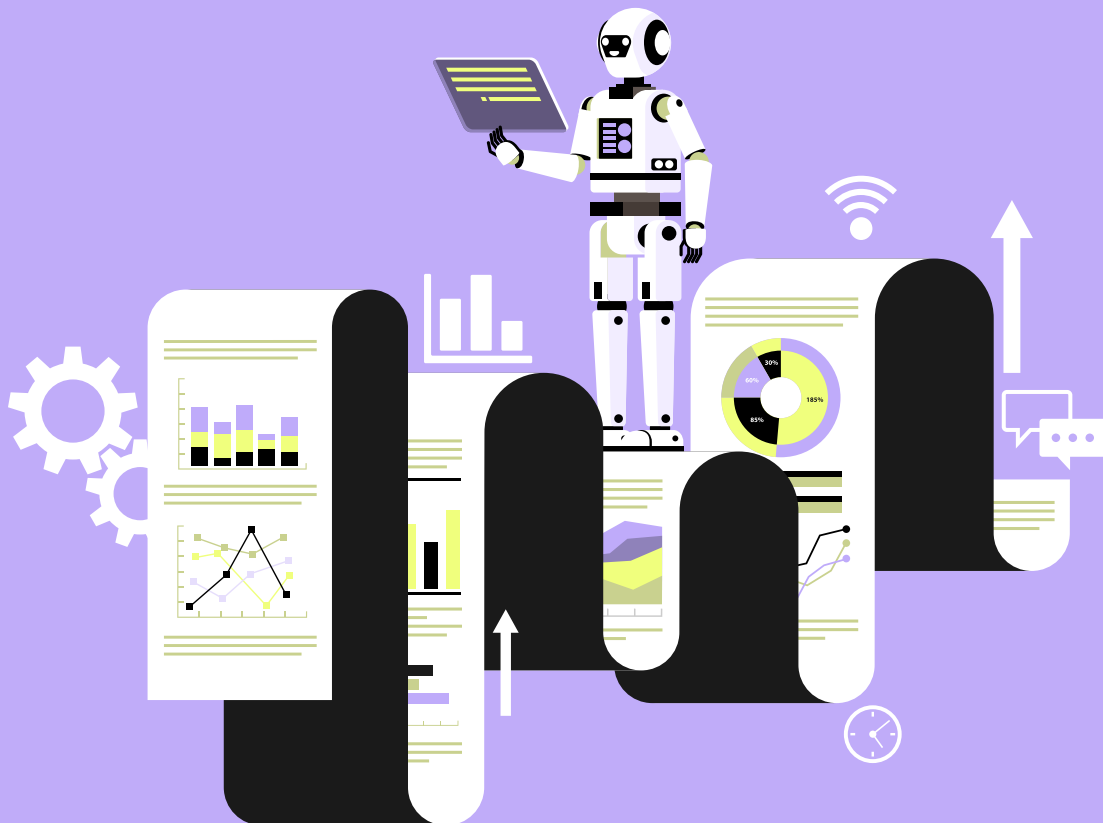


1. Einstieg in die KI-gestützte Prozessoptimierung

Stehst du vor der Herausforderung, eure CX- und CRM-Prozesse zukunftsfähig aufzustellen? Künstliche Intelligenz eröffnet dabei völlig neue Möglichkeiten: Von der automatisierten Kundenansprache über intelligente Lead-Scoring-Systeme bis hin zu KI-gestützten Service-Routinen.

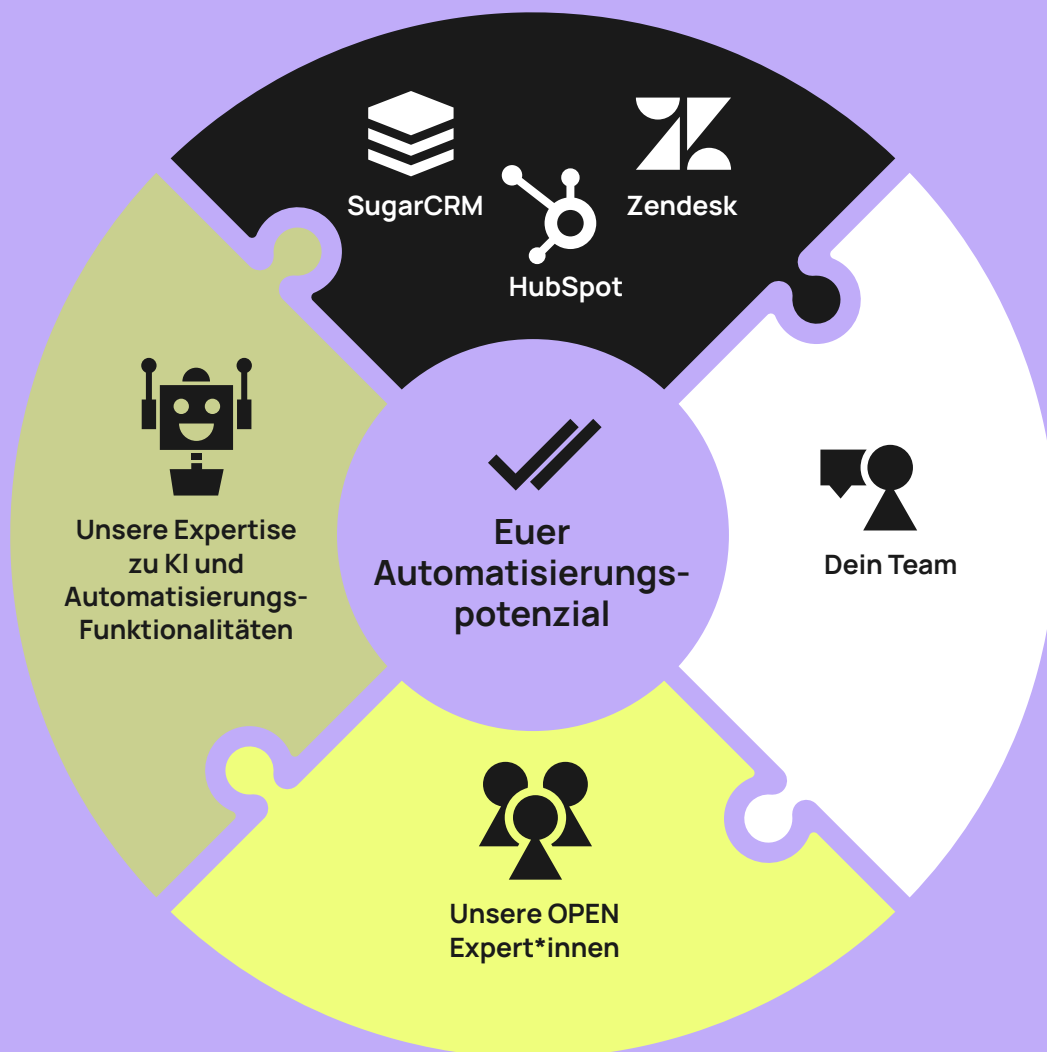
Wir erleben in der täglichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden, welche konkreten Verbesserungen der strategische KI-Einsatz bewirkt:

- ▶ Automatisierte Routineaufgaben entlasten Teams spürbar
- ▶ Intelligente Priorisierung beschleunigt Vertriebs- und Service-Prozesse
- ▶ KI-gestützte Analysen ermöglichen datenbasierte Entscheidungen
- ▶ Smart Automation steigert die Effizienz in allen Kundeninteraktionen





Speziell für unsere Kunden haben wir einen kompakten KI Discovery Workshop entwickelt, der euch effizient den optimalen Einstieg in die Welt der KI und Automatisierung ermöglicht. Dabei beleuchten wir gezielt die Schwerpunkte Marketing, Vertrieb und Service. Das Besondere: Wir kombinieren diese grundlegenden Potenziale direkt mit den spezifischen KI-Funktionalitäten deines eingesetzten CX-/CRM-Systems. So entstehen praxisnahe Ansätze, die direkt auf dein System und deine Anforderungen zugeschnitten sind.



Lass uns gemeinsam die Potenziale von KI für deine spezifischen Herausforderungen entdecken. In unserem Workshop entwickeln wir konkrete Lösungen für dein Business. Ich freue mich auf deine Fragen.



Kim
Sales Managerin
kim-joanna.juhl@open.de
0561 316 663 44



2. Unser Workshop-Angebot



Was dich erwartet

Ein interaktiver Deep-Dive in die Welt der KI-gestützten Prozessoptimierung:

- ▶ Praktische Einblicke in zukunftsweisende KI-Tools und deren Einfluss auf eure Workflows
- ▶ Identifikation konkreter Optimierungspotenziale in euren Prozessen
- ▶ Einblick in die notwendigen Schritte für eine erfolgreiche Automatisierung
- ▶ Reality Check: Wo KI heute schon Mehrwert schafft – und wo (noch) nicht



Für wen ist der Workshop?

Dieser Workshop ist ideal für Teams, die Zendesk, HubSpot oder SugarCRM aktiv nutzen und ...

... ihre Marketing-, Vertriebs- oder Service-Prozesse auf das nächste Level heben wollen

... repetitive Tasks intelligent automatisieren möchten

... das volle Potenzial ihrer CX-/CRM-Tools ausschöpfen wollen

Warum du dabei sein solltest



Praxisorientiert: Hands-on-Session mit direkter Anwendung auf eure realen Use Cases



Individuell: Maßgeschneiderte Lösungsansätze für eure spezifischen Herausforderungen



Innovativ: Direkter Zugang zu State-of-the-Art KI-Funktionen für eure Prozessoptimierung

Quick Facts



Dauer: 4 Stunden



Format: Remote
(flexible Aufteilung auf mehrere Sessions möglich)



Regulärer Wert: 975 EUR – für euch zum halben Preis, für 487,50 EUR bis zum 15. April 2026.



Sichere dir jetzt deinen Workshop-Termin und mache den ersten Schritt in Richtung optimierter Kundenprozesse. Ich freue mich auf einen Termin mit dir.



Kim
Sales Managerin
kim-joanna.juhl@open.de
0561 316 663 44



3. Ablauf und Agenda

KI- und Automatisierungspotenzial aufdecken. In 4 Stunden.



In unserem strukturierten KI Discovery Workshop führen wir dich Schritt für Schritt durch die Möglichkeiten der KI-gestützten Prozessoptimierung. Dabei liegt unser Fokus auf der praktischen Anwendung, eurem eingesetzten System und euren spezifischen Use Cases.

Einführung und Zielsetzung (30 Min)

1.

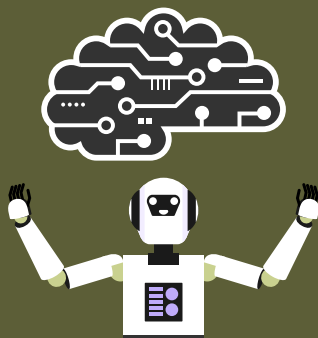
- ▶ Welcome und Kennenlernen
- ▶ Formulierung von Erwartungen und Definition der Workshop-Ziele
- ▶ Verständnis für die KI-Funktionalitäten schaffen



Deep Dive KI-Funktionalitäten (45 Min)

2.

- ▶ **Präsentation neuer KI-Funktionen im jeweiligen Tool, z.B.**
 - Automatisierte Antworten (z. B. mit KI-Bots)
 - Intelligente Einteilung von Anfragen
 - Kontextuelle Empfehlungen für Benutzer/Agenten
 - Intelligentes Wissensdatenbank-Management
- ▶ **Live-Demo der Funktionalitäten**
- ▶ **Q&A und erste Diskussion**



Analyse der aktuellen Kundenprozesse (60 Min)

3.

Schritt 1:
Mapping deiner aktuellen Workflows

Schritt 2:
Pain Point Analyse

Schritt 3:
Identifikation von repetitiven oder ineffizienten Aufgaben

Ergebnis:
Liste von potenziellen Einsatzbereichen für KI



Work-Session: Einsatz von KI Tools zur Prozess- verbesserung (60 Min)



4.

► Ideenfindung und Brainstorming

- Welche der KI-Funktionen könnten die identifizierten Herausforderungen lösen?
- Erarbeitung von Lösungsvorschlägen für konkrete Use Cases
- Bewertung nach Machbarkeit und potenziellem Nutzen

Wrap-up & Next Steps (45 Min)

► Präsentation der Key Findings

- Kurze Vorstellung der erarbeiteten Lösungsansätze

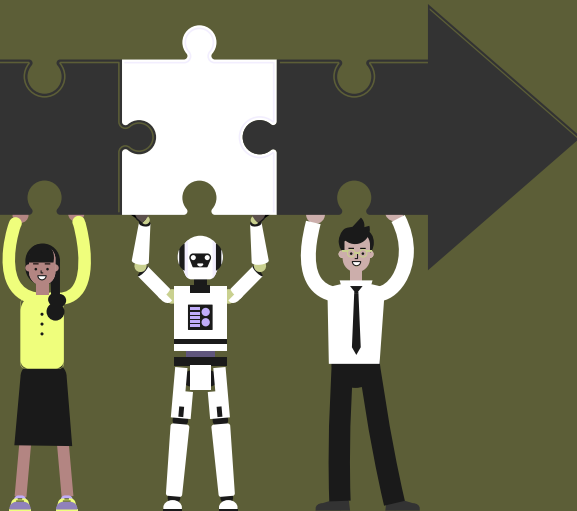
► Feedback-Session

- Wie haben die Teilnehmer den Workshop erlebt?
- Welche offenen Fragen bestehen noch?

► Roadmap und nächste Schritte

- Möglichkeiten zur Implementierung der erarbeiteten Ideen

5.



Zusammenfassung

Dieser strukturierte Workshop-Ansatz gewährleistet, dass du und dein Team nicht nur die KI-Funktionalitäten eures Systems kennenlernt, sondern auch konkret erarbeitet, wie diese in euren individuellen Prozessen Mehrwert schaffen. Durch die Kombination aus theoretischem Verständnis und praktischer Anwendung entstehen direkt umsetzbare Lösungen für die Optimierung eurer Marketing-, Vertriebs- oder Service-Prozesse.



Bereit für den nächsten Schritt? Kontaktiere mich für ein unverbindliches Vorgespräch zu deinem individuellen Workshop. Ich freue mich auf ein Vorgespräch mit dir.

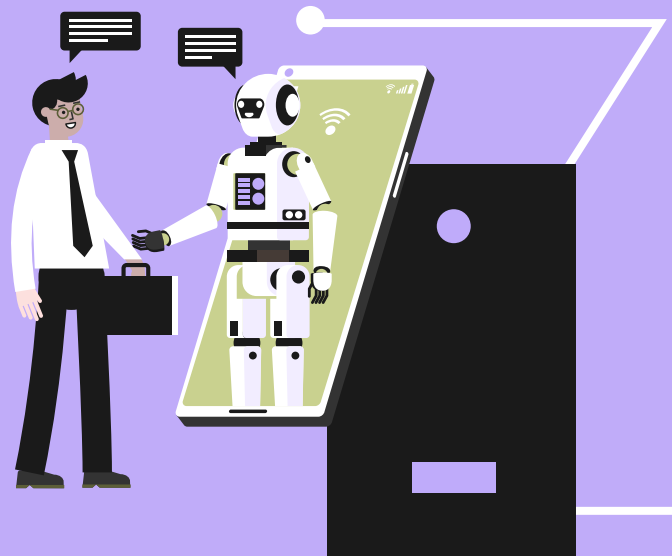


Kim
Sales Managerin
kim-joanna.juhl@open.de
0561 316 663 44



4. Themenschwerpunkt: KI-Potenziale für euer Zendesk-System

Die Integration von KI in Zendesk eröffnet völlig neue Möglichkeiten für euren Kundenservice. Wir zeigen euch in unserem KI Discovery Workshop die wichtigsten Bereiche, in denen KI eure Service-Prozesse optimieren und dein Team effektiv unterstützen kann. Von der intelligenten Automatisierung bis zum smarten Knowledge Management – entdecke die konkreten Potenziale für euer System.



Smart Response Management

Problem: Viele Anfragen beinhalten sich wiederholende, einfache Fragen, die Support-Teams täglich beantworten

KI-Lösung: Einsatz von KI-Bots, die standardisierte Antworten auf häufig gestellte Fragen geben können

Impact: Entlastung der Support-Mitarbeiter und verkürzte Antwortzeiten durch automatisierte Antworten

Intelligent Ticket Routing

Problem: Eine manuelle Zuordnung, Kategorisierung und Priorisierung von Anfragen führt oft zu Verzögerungen und Ineffizienzen

KI-Lösung: Nutzung von KI, um Anfragen automatisch dem bestgeeigneten Mitarbeiter oder Team zuzuweisen

Impact: Reduzierte Wartezeiten und gezielte Bearbeitung, wodurch die Kundenzufriedenheit steigt



Kontextuelle Empfehlungen

Problem: Support-Mitarbeiter müssen oft nach Informationen suchen, um Kundenfragen effizient zu beantworten

KI-Lösung: Echtzeit-Empfehlungen und Vorschläge basierend auf dem Inhalt der Anfrage und Kundendaten

Impact: Schnellere Problemlösung und besserer Kundenservice durch relevante Informationen zur richtigen Zeit

Eskalationsmanagement und Stimmungsanalyse

Problem: Eskalationen und unzufriedene Kunden sind oft schwer im Voraus zu erkennen

KI-Lösung: KI-basierte Stimmungsanalyse, die auf Basis der Wortwahl die Eskalations-Wahrscheinlichkeit bewertet

Impact: Frühe Erkennung und präventives Eingreifen bei potenziell kritischen Fällen, was die Kundenzufriedenheit verbessert

Analyse und Insights zur Identifikation von Trends

Problem: Kundenbedürfnisse und häufige Probleme lassen sich in großen Datenmengen schwer erkennen

KI-Lösung: KI-gestützte Datenanalyse, die Trends, Muster und häufige Anfragen identifiziert

Impact: Strategische Verbesserungen und proaktive Maßnahmen durch tiefere Einblicke in Kundenbedürfnisse durch automatisierte Antworten

Automatische Antwortentwürfe für komplexe Anfragen

Problem: Ausführliche und maßgeschneiderte Antworten für komplexe Anfragen erfordern viel Zeit

KI-Lösung: KI-generierte Antwortvorschläge, die Agenten als Grundlage für ihre Antworten verwenden können

Impact: Schnellere und dennoch qualitativ hochwertige Antworten bei komplexen Anfragen



Automated Follow-up Management

Problem: Nachverfolgung von Anfragen wird oft manuell durchgeführt und führt zu hohen Bearbeitungszeiten

KI-Lösung: Automatische Erinnerungen und Follow-Ups an Kunden

Impact: Verbesserte Kundenbindung und erhöhte Zufriedenheit durch proaktive Kommunikation

Intelligentes Wissensdatenbank-Management

Problem: FAQ-Bereiche und Wissensdatenbanken sind oft nicht mehr aktuell oder weisen Wissenslücken auf, die schwer zu identifizieren sind

KI-Lösung: KI-generierte „Content Cues“, die Moderatoren Insights geben, welche Anpassungen in der Wissensdatenbank aufgenommen werden sollten und wo aktuelle Trends bestehen

Impact: Geringeres Ticketvolumen und höhere Kundenzufriedenheit durch besseren Self Service



Bereit, deine Customer Experience mit KI auf das nächste Level zu heben? Lass uns gemeinsam deine Service-Prozesse optimieren! Kontaktiere mich noch heute für deinen individuellen Workshop-Termin.



Kim
Sales Managerin
kim-joanna.juhl@open.de
0561 316 663 44