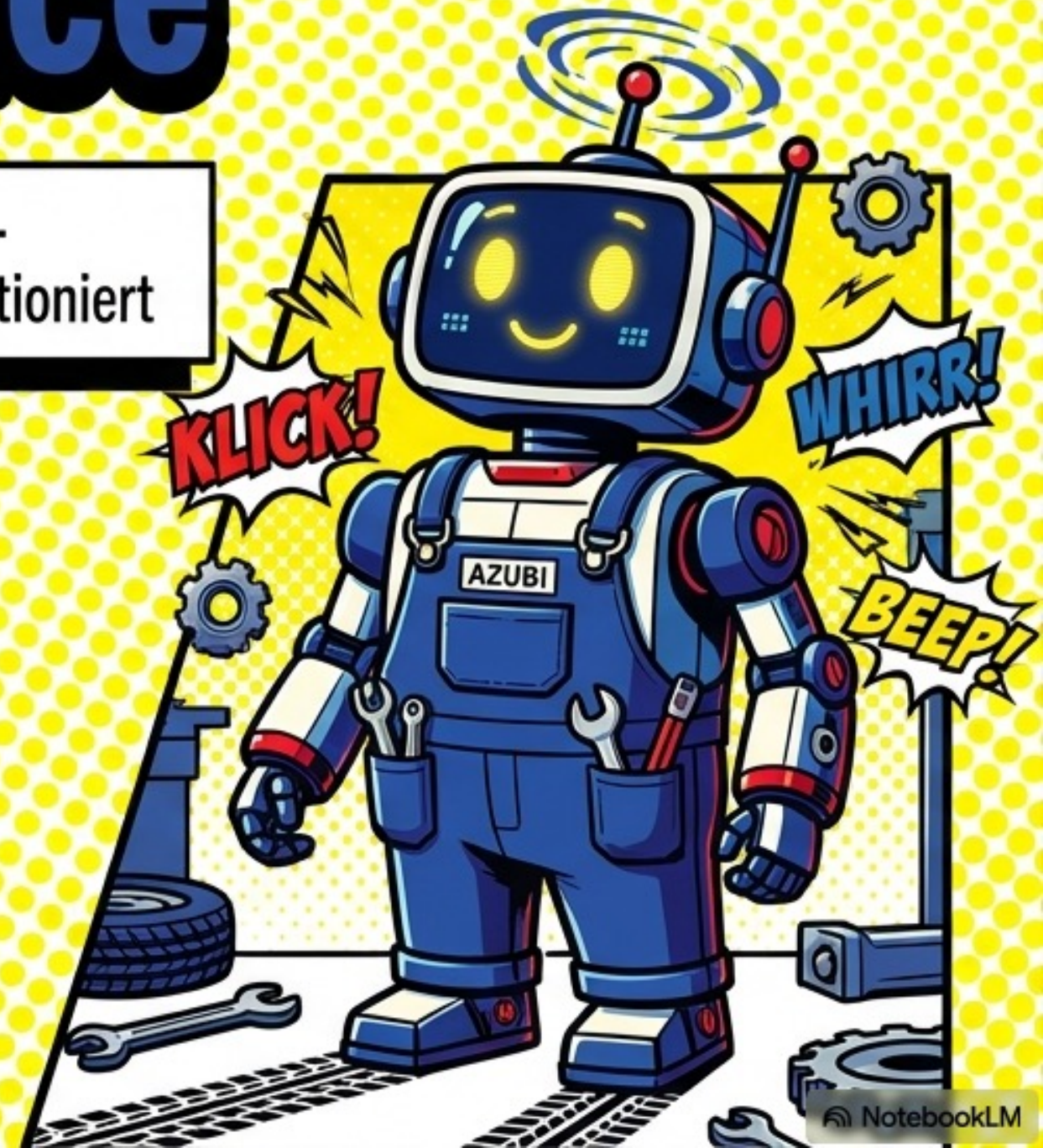


Der erste Tag vom Neuen: KI im Service

MEIKO Service Forum 2026 –
Wie der digitale Azubi Ihren Betrieb revolutioniert



07:30 Uhr



M-iQ Fehlercodes?
E01 bis E99 fehlerfrei
verinnerlicht!

ZISCH!

Wow,
der bringt
aber schon
was mit!

WUSCH!

09:30 Uhr



Systemfehler.
Wo ist der
Klarspüler?

KLIRR!

GLUCK!

Hä? Der hat sich
heute Morgen wohl
nicht selbst die Schuhe
zugebunden...

Die Einführung von KI ist wie der erste Tag eines neuen Azubis: Sie weckt gleichzeitig absolute Faszination und völlige Fassungslosigkeit.

KI = Azubi im 1. Lehrjahr

ZISCH!



KLICK!



Würden Sie einen Azubi nach drei Tagen feuern, nur weil er die Kaffeemaschine nicht bedienen?

Nein. Sie nehmen ihn an die Hand und formen ihn.

Ein Azubi im ersten Lehrjahr ist kaum brauchbar. Am Ende des dritten Lehrjahrs ist er die rechte Hand Ihres besten Technikers. Genau so verhält es sich mit Künstlicher Intelligenz.

**Wie tickt das
Gehirn des
Azubis?**



**Hat das halbe
Internet gelesen
(10 Millionen
Serviceberichte)**

**Hat noch nie selbst
eine Maschine
aufgeschraubt**

**Die Gefahr: KI klingt oft extrem überzeugend – selbst wenn sie Unsinn redet.
Sie weiß unfassbar viel, aber versteht manchmal gar nichts.**



CHARACTER STATS: DER DIGITALE AZUBI

ZAP!

SUPERKRÄFTE

Texte verstehen, zusammenfassen & übersetzen (inkl. Servicedokus).

Routinefragen fehlerfrei beantworten.

Sprache und Diktate fehlerfrei protokollieren.

Fehlerfotos vom Kunden visuell erkennen.



BAM!

KRYPTONIT

Eigenständig finale Verantwortung übernehmen.

Wissen, wann sie falsch liegt (Sicher sein, wenn sie unsicher ist).

Unbekannte Situationen meistern (Out of training).

KI weiß nicht, was sie nicht weiß.
Die Erfahrung Ihres besten Technikers bleibt unersetzlich.

MYTHOS vs. REALITÄT: Der digitale Azubi

KI ersetzt meine Techniker.

BAM!

CRASH!

**KI ist ein Azubi,
kein Meister.**

Die KI läuft sofort von ganz allein.

SMASH!

POW!

Ohne klare Anleitung macht der Azubi Mist.

Die Technologie muss von Tag 1 perfekt sein.

WHAM!

BLAST!

Auch Ihr bester Techniker hat mal als ahnungsloser Lehrling angefangen.

USE CASE 2 – DER TELEFONASSISTENT IN DER HOTLINE

MONTAGMORGEN, 08:15 UHR.

THE PROBLEM



70% DER ANRUFEN SIND STANDARD (TERMINE, RÜCKFRAGEN). ABER DIE 2 NOTFÄLLE LEGEN NACH 3 MINUTEN WARTESCHLEIFE AUF.

THE SOLUTION



NIMMT AN, FILTERT, DOKUMENTIERT IM CRM, VERSCHIEBT TERMINE.

ESKALATION: ICH WILL MIT EINEM MENSCHEN SPRECHEN! = SOFORTIGE ÜBERGABE.

REGEL NR. 1: EIN GUTER AZUBI WEIß, WANN ER DEN MEISTER HOLT.

EMPFOHLENES WERKZEUG:
FONIO.AI

USE CASE 3 – DER LERNPARTNER IM AUTO

DAS PROBLEM



Wer von Ihren Leuten liest freiwillig 180 Seiten am Feierabend?



DIE LÖSUNG



Der Azubi als Lernpartner: KI wandelt Handbücher in hörbare 2-Personen-Podcasts und Quizze für die Autobahn.

ACHTUNG: KI kann aus 180 Seiten eine falsche Gewichtung machen. Ein Mensch muss die generierten Inhalte immer einmal vorab prüfen!



Empfohlenes Werkzeug:
Google NotebookLM

ESKALATIONS-PROTOKOLL

FAQs, Terminverschiebungen,
Handbuch-Suchen.

ROUTINE
(Der KI-Azubi)

KI löst 70% der
Standard-Masse
automatisiert auf.

Generierte
Schulungsinhalte,
neue Fehlerbilder.

PRÜFUNG
(Der Innendienst/Trainer)

Menschliche
Supervision und
Freigabe
(Die Qualitätskontrolle).

Gewährleistung, Notfälle,
verärgerte Kunden, Out-
of-training
Hardware-Defekte.

KOMPLEXITÄT
(Der erfahrene Meister)

100% menschliche
Expertise und
Empathie.

KLARHEIT!

LÖSUNG!

Das universelle KI-Protokoll:
Filtern der Masse,
Eskalation der Ausnahme.



Der 3-Stufen Masterplan

Berufsorientierung:

4–6 Wochen (max. 2h/Woche).
Überblick verschaffen.
Keine Entscheidungen treffen.
Nur lernen, was möglich ist.

1. Orientierung

2. Pilotierung

Die Probezeit: 90 Tage.

Einen konkreten Pain-Point wählen.
Eine Lösung mit kleinem Team testen.
Klare KPIs definieren (z.B. 30% weniger Wiederholungsanrufe).

3. Skalierung

ERFOLG!

Vom Azubi zum Gesellen:
Fortlaufend.
Erfolgreiche Piloten ausrollen.
Kontinuierliches Nachtrainieren mit neuen Produkten und Feedback.

**Nicht alles gleichzeitig ausprobieren.
Einen Azubi einstellen, eine Aufgabe, eine Lehrzeit.**

Der Mensch bleibt unverzichtbar.



KI hilft ab sofort bei der Routine.

Aber Menschen, die nachts zum Kunden fahren, weil die Spülmaschine im Hotel vor dem Galadinner streikt...

...werden niemals von einem Algorithmus ersetzt.

Die KI übernimmt die nervigen Aufgaben, damit Ihre Besten das machen können, wofür sie eingestellt wurden: komplexe Probleme lösen.

Kommen Sie ins Tun!

Scannen Sie den Code für die exklusive KI-Tool-Liste (inkl. Chatbase, fonio.ai, NotebookLM).

Treffen Sie mich am Info-Point!

Lassen Sie uns besprechen, wie Sie ab Donnerstag konkret starten.



Geben Sie mir eine Chance. In drei Jahren werden Sie sich fragen, wie Sie ohne mich zurechtgekommen sind!

