

# SERVICE-FORUM 2026

## KI im Service – Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

HANDOUT | Vortrag von Thorsten Jekel | MEIKO Service-Forum 2026

### KERNBOTSCHAFT

„KI ist wie ein neuer Azubi in Ihrem Serviceteam – am ersten Tag noch ungenau,  
aber richtig angeleitet wird sie zum verlässlichen Kollegen bei Routinearbeit.  
**Ersetzen wird sie Ihren erfahrenen Techniker nie.**“

Abschnitt	Inhalt	Metapher
<b>Einstieg</b>	<b>„Der neue Azubi“</b> Zwei Momente • Feuern oder formen? • Handzeichen	<i>Tag 1 im Betrieb</i>
<b>Teil 1</b>	<b>KI realistisch einschätzen</b> Wie KI funktioniert • Können & Grenzen • Fehlannahmen	<i>Azubi im 1. Lehrjahr</i>
<b>Use Case 1</b>	<b>Service-Chatbot</b> Chatbase / Microsoft Copilot Studio • Live-Demo	<i>Azubi am Infotresen</i>
<b>Use Case 2</b>	<b>KI-Telefonassistent</b> fonio.ai • Ticket & Kalender automatisch	<i>Azubi am Telefon</i>
<b>Use Case 3</b>	<b>KI in der Weiterbildung</b> Google NotebookLM • Podcast & Quiz aus PDFs	<i>Azubi als Lernpartner</i>
<b>Teil 3</b>	<b>Ausbildungsplan in 3 Stufen</b> Orientierung → Pilotierung → Skalierung	<i>Vom Azubi zum Gesellen</i>
<b>Abschluss</b>	<b>Key Takeaways &amp; weiterführende Links</b> Drei Kernsätze • QR-Code zur KI-Tool-Liste	<i>Was Sie mitnehmen</i>

### Drei Key Takeaways

- 1. Der Mensch bleibt unverzichtbar.** KI ist Azubi, nicht Meister.
- 2. KI hilft bei Routine – sofort.** Chatbot, Telefon, Weiterbildung.
- 3. Erwartung & Realität ausbalancieren.** Nicht alles am Tag 1 — ausbilden.

# SERVICE-FORUM 2026

## KI im Service – Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

HANDOUT | Teil 1 + Teil 2 (Use Case 1 & 2) — Azubi bei der Arbeit



Abschnitt	Inhalt	Merksatz
<b>Teil 1</b> <b>KI realistisch einschätzen</b>	<p><b>Wie KI funktioniert (Laien-erklärung):</b> „Hat das halbe Internet gelesen – und versteht manchmal gar nichts.“</p> <p><b>Das kann KI heute gut:</b> Texte zusammen-fassen • Routine-fragen • Protokolle • Sprache &amp; Bild verstehen</p> <p><b>Das (noch) nicht:</b> Verantwortung • Unsicherheit erkennen • neue Situationen • physisch anpacken</p> <p><b>Fehlannahme → Realität:</b> „KI ersetzt Techniker“ → „Azubi, kein Meister“ „Läuft von allein“ → „Ohne Anleitung Mist“</p>	<p>„KI weiß viel. Aber sie weiß nicht, was sie nicht weiß.“</p>
<b>Use Case 1</b> <b>Service-Chatbot</b>	<p><b>Problem:</b> Innendienst wird mit Standardfragen überflutet (z. B. Fehlercode E08).</p> <p><b>Lösung:</b> Chatbot lernt aus Ihren Anleitungen, FAQs und Fehlercode-Tabellen. Tools: Chatbase • Copilot Studio / Agent</p> <p><b>Aufgabenverteilung:</b> Azubi → Standard-FAQs, 24/7, mehrsprachig Supervision → neue Modelle, rechtl. Aussagen Mensch → Gewährleistung, Sicherheit, Emotion → <b>Eskalationsbutton „Mit Techniker sprechen“</b></p>	<p>„Den Azubi schickt man nicht allein zum Kunden. Den Bot auch nicht.“</p>
<b>Use Case 2</b> <b>KI-Telefon-assistent</b>	<p><b>Problem:</b> 14 Anrufe gleichzeitig — 11 Wartende, 2 legen auf. 70 % sind Standard: Termine, Bestätigung.</p> <p><b>Lösung:</b> KI nimmt an, erkennt Anliegen, legt Ticket an. Tools: fonio.ai • Vapi • synthflow (deutsch) Idee: Techniker „telefoniert“ mit dem Handbuch.</p> <p><b>Aufgabenverteilung:</b> Azubi → Annahme, Doku, Terminverschiebungen Mensch → bei „Ich will einen Menschen!“ eskalieren</p>	<p>„Ein guter Azubi weiß, wann er den Meister holt. Der Assistent auch.“</p>

# SERVICE-FORUM 2026

## KI im Service – Zwischen Anspruch und Wirklichkeit

HANDOUT | Use Case 3 • 3-Stufen-Plan • Weiterführende Links



Abschnitt	Inhalt	Merksatz
<b>Use Case 3 KI in der Weiter-bildung</b>	<p><b>Problem:</b> 180 Seiten PDF — Techniker hat 25 Min. Autobahn zwischen zwei Einsätzen.</p> <p><b>Lösung:</b> KI produziert aus den Unterlagen: Zusammen-fassung • Audio-Podcast • Quiz • Werkstatt-Spickzettel Tool: Google NotebookLM (Podcast!)</p> <p><b>Aufgabenverteilung:</b> Azubi → zusammenfassen, Quiz, Audio Supervision → Mensch prüft Inhalte vor dem Ausrollen Mensch → Praxiswissen &amp; „haben wir noch nie so gemacht“</p>	<i>„Aufbereiten lassen spart dem Trainer zwei Wochen Arbeit.“</i>

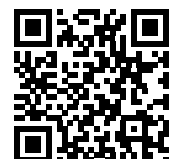
Stufe	Ausbildungsplan: So führen Sie KI ein	Dauer / Regel
<b>Stufe 1 Orientierung</b>	<p>Überblick: Welche KI-Tools gibt es für den Servicebetrieb? Fachartikel, Anwenderberichte, Vorträge — keine Entscheidung, nur lernen. <i>„Sie müssen wissen, dass es diese Tools gibt — nicht jedes selbst testen.“</i></p>	<i>4–6 Wochen max. 2 h / Woche</i>
<b>Stufe 2 Pilotierung</b>	<p>EINEN Pain-Point auswählen (z. B. Hotline-Überlastung). EINE Lösung, kleines Team (3–5 Personen), klare Erfolgskriterien. 90 Tage laufen lassen, Feedback einsammeln, dann entscheiden.</p>	<i>90 Tage 1 Tool, 1 Aufgabe</i>
<b>Stufe 3 Skalierung &amp; Nachtraining</b>	<p>Was funktioniert, im gesamten Servicebereich ausrollen. Weitere Use Cases nach-einander — nicht parallel. Kontinuierlich füttern: neue Produkte, Fehlercodes, Feedback.</p>	<i>Dauerhaft Vom Azubi zum Gesellen</i>

### Weiterführende Links

Alle Ressourcen zum Vortrag auf einen Blick — scannen oder klicken:

- › **KI-Tool-Liste (Padlet)**  
[padlet.com/tjekel/kijekel](https://padlet.com/tjekel/kijekel)
- › **Vortrags-Charts (PDF)**  
[Charts herunterladen](#)
- › **LinkedIn Thorsten Jekel**  
[linkedin.com/in/thorsten-jekel](https://linkedin.com/in/thorsten-jekel)
- › **Infografik zum Vortrag**  
[Infografik ansehen](#)
- › **Webseite**  
[digital4productivity.de](https://digital4productivity.de)
- › **Kontakt per E-Mail**  
[t.jekel@jekelteam.de](mailto:t.jekel@jekelteam.de)

Alle Ressourcen



[foxy.link/meiko-ki](https://foxy.link/meiko-ki)

**„Geben Sie dem Azubi eine Chance. Nehmen Sie ihn an die Hand.“**

Thorsten Jekel • [digital4productivity](https://digital4productivity.de) • [jekelteam.de](https://jekelteam.de)