



Automatisierung, die im Alltag funktioniert

Workflows, die Teams entlasten.

Benjamin Zekavica

Montag morgen, halb zehn

23 ungelesene Mails. Drei sind wichtig, der Rest kann warten. **Dringendes zeigt sich oft erst beim Öffnen.**

**So beginnt in Deutschland jede
Arbeitswoche in tausenden Agenturen.**





Benjamin Zekavica

Gründer verschiedener Plattformen & Marken
(Scale2Boss, UnleashWP, Kreo Pulse und Morvance)

bzac.de | scale2boss.com



Was wir gleich sehen

01

Anfragen

Aus Sortier-Chaos wird
ein strukturierter Eingang.

02

Support

Wo KI zum ersten Mal
spürbar hilft.

03

Reporting

Wenn Automatisierung
in der Praxis ankommt.

**Drei Bereiche, in denen jede Woche Stunden
verloren gehen. Wir holen sie zurück.**

Eine Zahl zum Kontext



Teams mit KI-Agenten

nutzen KI-Agenten produktiv (*LangChain State of AI Agents Report 2025*)

Der erste Schritt hat nichts mit KI zu tun

Das ist der Teil, den fast alle überspringen.

1 Prozesse verstehen

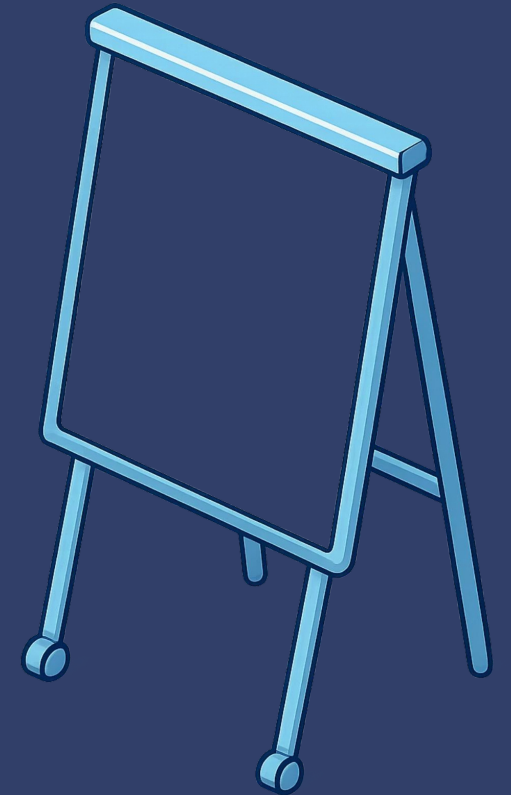
Bevor ihr automatisiert, müsst ihr wissen, was ihr eigentlich tut.

2 Wiederkehrendes identifizieren

Welche Aufgaben macht ihr mehr als fünfmal pro Woche?

3 Struktur schaffen

Erst wenn der Ablauf klar ist, kann eine Maschine ihn übernehmen.



TEIL 1

Anfragen

Wie ich aus dem

Sortier-Chaos rauskam



Als mir zwei Aufträge durchgerutscht sind

Vor ein paar Jahren kamen bei mir zu viele Anfragen gleichzeitig rein. Ich habe ständig sortiert.

Wer es nicht im Griff hat, verliert Geschäft.

Weg vom Postfach, hin zum Helpdesk

Jede Mail wird ein Ticket

Strukturierter Eingang statt
Chaos im Postfach

Jedes Ticket hat einen Status

Offen, in Bearbeitung, erledigt –
immer nachvollziehbar

Alle sehen, was offen ist

Kein Wissensmonopol, kein
Engpass

Freshdesk, Zendesk und Jira Service Management funktionieren genauso.

Der zweite Schritt: Automatisch verteilen

Auch im Helpdesk muss jemand entscheiden,
wer welches Ticket bekommt.

n8n übernimmt die Verteilung

Automatisiert die Zuordnung

Open Source

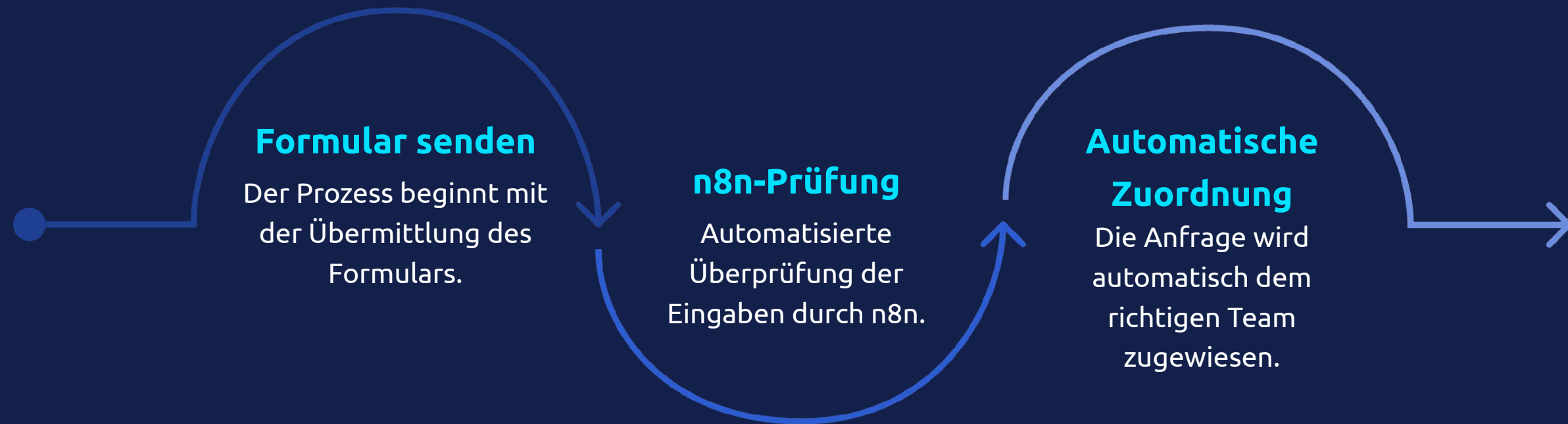
Flexibel und unabhängig

Self-hosted bei Hostinger

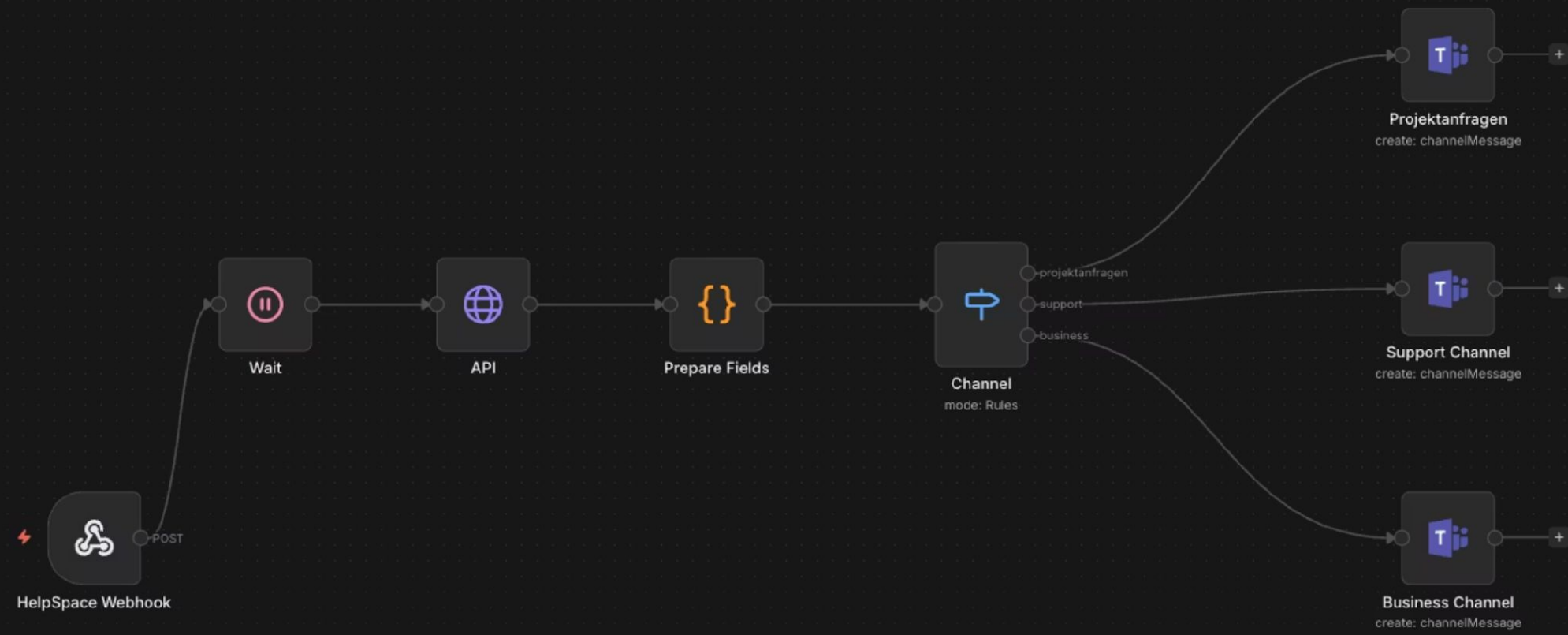
Eigenes Hosting für Kontrolle



Der Weg einer Anfrage



Der Ablauf läuft automatisch von der Anfrage bis zur Zuweisung im **richtigen Team-Kanal**.



In diesem Workflow ist keine KI drin

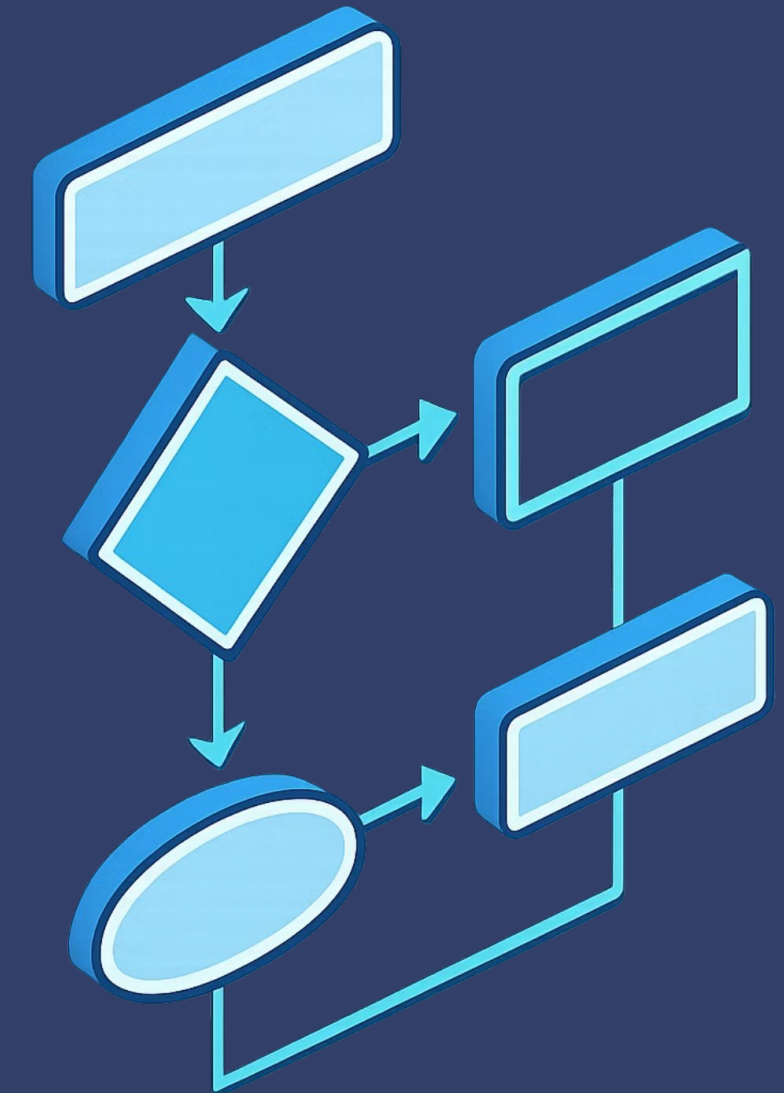
Viele Sortier-Aufgaben sind Regel-Probleme.
Dafür braucht es **oft keine KI**.

Regel-Problem

Klare Kategorien, vorhersehbare
Eingaben → Wenn-Dann reicht

Intelligenz-Problem

Vage Anfragen, Kontext nötig →
hier kommt KI ins Spiel



TEIL 2

Support

Wo KI zum ersten Mal hilft

Wann Regeln nicht mehr reichen

„Hi Benjamin, ich hätte da mal eine Idee zu meiner Website, könnten wir dazu telefonieren?“

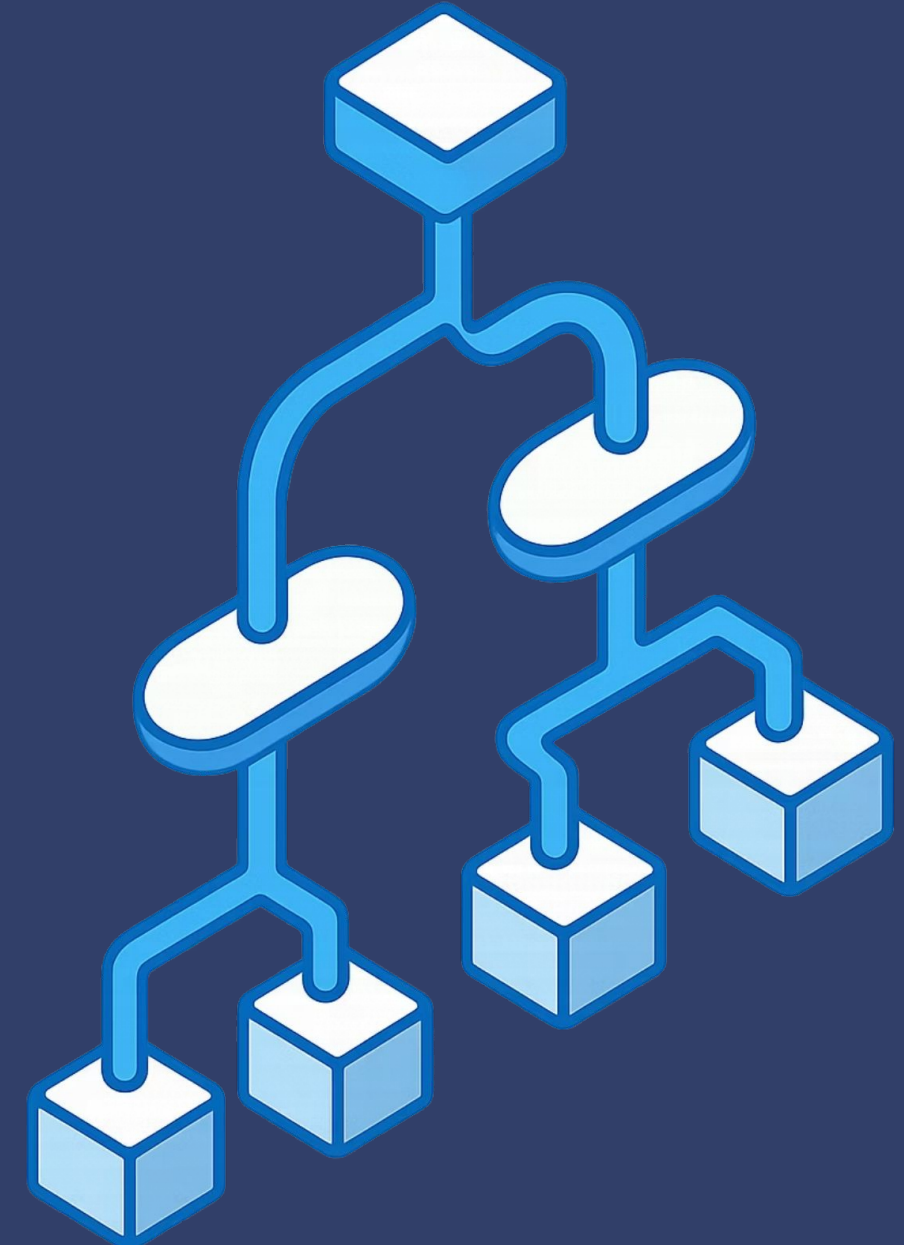
Für solche Anfragen reicht ein Tag oft nicht. Hier kommt KI ins Spiel.

📄 Regel-basiert

- Klare, bekannte Muster
- Eindeutige Keywords
- Wenn-dann-Logik funktioniert

✅ KI-basiert

- Offene Anfragen
- Mehrdeutige Absicht
- Kontext statt Keyword entscheidet



Warum Chat-KI im Support wackelig wird



Kein Gedächtnis

Jede Anfrage startet bei null, ohne Kontext.

Inkonsistenter Stil

Mal formell, mal salopp — kein roter Faden.

Kein Markenprofil

Claude kennt euren Ton nicht, wenn ihr ihn nicht definiert.

Darum startet Claude bei jeder neuen Anfrage wieder bei null — und der Support klingt schnell unterschiedlich.

Skills lösen genau das

Was ist ein Skill?

Eine wiederverwendbare Anweisungsdatei.

Einmal schreiben, immer anwenden.

Ihr schreibt auf, wie Claude arbeiten soll. Bei jeder Anfrage lädt Claude diese Anweisungen automatisch mit.

Was das in der Praxis bringt

Konsistenter Stil

Wenn eure Mitarbeiterin den gleichen Skill nutzt wie ihr, bleiben die Texte in einer klaren Linie.

Prozess-Klarheit als Nebeneffekt

Ein guter Skill macht sichtbar, wie ihr wirklich arbeitet. Das hilft nicht nur Claude, sondern auch eurem Prozess.

Mein Support-Skill, konkret

Klassifizierung

Tickets in drei
Dringlichkeitsstufen
einteilen.

Antwortvorschlag

Eine passende Antwort
vorschlagen.

Eskalation

Tickets markieren, die einen
Menschen brauchen.



Kein Text geht raus ohne Bestätigung.

Was ich daraus gelernt habe

Human-in-the-loop bleibt Pflicht

Jede automatische Antwort muss von einem Menschen übersteuerbar sein.

Leichte Fälle per Stichprobe prüfen

Bei klaren Standardfällen reicht eine regelmäßige Qualitätskontrolle.

Sensitive Fälle vor Versand freigeben

Heikle Tickets werden erst nach menschlicher Bestätigung versendet.





Was man an Klarna gut sehen kann

Klarna zeigt, dass KI im Support schnell skaliert. Dauerhaft gut bleibt sie nur mit menschlicher Qualitätsstufe.

01

Deploy

Im Februar 2024 startete Klarna einen KI-Bot im Kundenservice.

02

Scale

Im ersten Monat übernahm er das Volumen von **700 Mitarbeitenden** und bearbeitete **2,3 Mio. Chats**.

03

Correct

Im Mai 2025 wurde wieder stärker in menschlichen Support investiert, weil die Qualität unter zu starken Kosteneffekten litt.

Lehre: KI im Support funktioniert, aber nur mit menschlicher Kontrolle und Qualitätsprüfung.

Mai 2025

**„Die Kostenersparnis war zu dominant.
Die Qualität hat gelitten.“**

Sebastian Siemiatkowski, CEO KlarnaQuelle: Bloomberg-Interview, Mai 2025

Was die Medien daraus gemacht haben

„Klarna rudert zurück.“



Das stimmt nicht!

Was wirklich passiert ist ?

Der Bot läuft weiter

Klarna hat ihn nicht abgeschaltet.

Sie haben nachjustiert, weil ohne menschliche Qualitätsschicht die Kundenbindung leidet.

DATENSCHUTZ



Eine Frage, die eure Kunden zuerst stellen werden

Sobald ihr Kundendaten durch automatisierte Systeme laufen lasst, kommt diese Frage.

Wo landen unsere Daten?

Das ist eine legitime Frage — und gute Antworten schaffen Vertrauen.

Die Kernfrage

„Wo landen unsere Daten?“

Wer Kundendaten durch ein System laufen lässt, bekommt diese Frage. **Sie ist berechtigt.**

1

Selbst gehostet

Volle Kontrolle, volle Verantwortung

2

EU-Cloud-Anbieter

DSGVO-konform, weniger Aufwand

3

Auftragsverarbeitungsvertrag

Rechtliche Absicherung für externe Dienste



Wie ich das bei mir mache

n8n auf Hostinger

Läuft auf einer Maschine in einem deutschen Rechenzentrum. Ich kümmere mich selbst um Updates und Absicherung.

HelpSpace

Server in Europa, mit AV-Vertrag nach DSGVO.

Claude API mit Zero Data Retention

Anfragen und Antworten werden nicht für spätere Nutzung gespeichert.

WIRTSCHAFTLICHKEIT

Wann lohnt sich Automatisierung

Die entscheidende Frage. Automatisierung rechnet sich vor allem dann, wenn wiederkehrende Aufgaben viel Zeit binden und klar genug ablaufen, um sie zuverlässig zu standardisieren.



Häufigkeit

Die Aufgabe wiederholt sich mehr als 5× pro Woche.

Struktur

Der Ablauf ist klar und vorhersehbar.

Zeitaufwand

Ihr verliert mehr als 3 Stunden pro Woche daran.

Wann es sich nicht lohnt

Alleinarbeiter mit wenig Routine

Wenn ihr alleine arbeitet und weniger als **fünf Stunden** pro Woche in Routinen verliert, ist Automatisierung meist kein Business.

Monatliche Einzelaufgaben

Komplexe Aufgaben einmal pro Monat solltet ihr nicht als Workflow bauen. Löst sie lieber mit einem guten Skill plus Chat.

Keine Prozesse vorhanden

Wenn ihr noch keine Prozesse habt, automatisiert nichts. Baut zuerst den Prozess.

Ein realistischer Zeitrahmen

1-2

Wochen Aufbau

für den ersten produktiven Workflow

2-4

Wochen bis stabil

bis der Workflow zuverlässig läuft

Rechnet mit **20 bis 40 Stunden** eurer Zeit oder **2.000 bis 5.000 Euro** extern.

Alles darunter ist meist nur eine Version ohne Betrieb.

TEIL 3

Reporting

Wenn Automatisierung erwachsen wird



Das Reporting-Problem

Freitag 16 Uhr. Der Wochenreport muss raus.

Zahlen aus drei Quellen zusammentragen,
formatieren, verschicken.

Was ich automatisiert habe




Daten ziehen

Report schreiben

In Teams

Tools haben Fehler

 Jedes Tool macht irgendwann nicht so, wie es soll. API-Endpunkte antworten mal nicht, Updates brechen Abläufe.

Das gehört zum normalen Software-Betrieb dazu.

API-Ausfall

Ein Endpunkt antwortet nicht, der Workflow stoppt.

Format-Änderung

Ein Tool ändert seine Ausgabe, der nächste Schritt bricht.

Update-Konflikt

Ein Software-Update macht einen bestehenden Ablauf kaputt.



Fangt mit dem Posteingang an.

Nicht mit KI.

Alles Weitere folgt daraus.

Das nimmst du heute mit.

Business Engine

Ein Claude Agent, der dein Business analysiert. Zielgruppe, Positionierung, Angebot. Ich nutze ihn selbst.

Diese Präsentation

Alle Slides zum Download.
Plus die Tools und Links aus dem Vortrag.



Jetzt scannen.



scale2boss.com/wordcamp

Download Link kommt per Mail.

Quellen

LangChain – State of Agent
Engineering 2025:

bit.ly/423xH9v

Bloomberg – Interview mit
Sebastian Siemiatkowski,

Mai 2025

bloom.bg/427NLXQ

Backslash Security –
Research Report 2026

bit.ly/4ujy7V0

Wie ihr mich erreicht?



E-Mail

mail@bzac.de



LinkedIn

[Benjamin Zekavica](#)



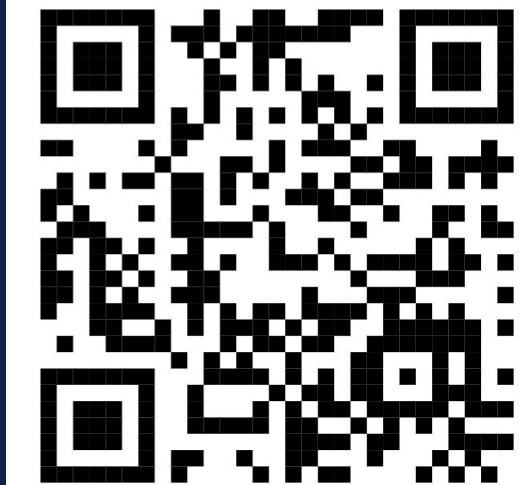
Online

bzac.com

Danke!

Benjamin Zekavica

bzac.de



Scale2Boss

scale2boss.com





Q & A

Fragen?