

Zusammenfassung

POT zu strategischen Neuerungen im Support

Termin: 03.09.2026, Anlass: Information der HS Geschäftspartner über strategische Neuerungen im Anwender-Support.

1. Grundsätzliche Neuerungen

- **Ein gruppenweit einheitliches Ticketsystem:** Die bislang unterschiedlichen Systeme in den Produktlinien – unter anderem Jira, HubSpot, und Zendesk – sollen in einer zentralen Service Plattform zusammengeführt werden.
- **Umstieg bei HS auf die Zendesk Enterprise Version:** Die bestehende Zendesk-Umgebung auf Zendesk Enterprise. Gründe sind Skalierbarkeit für das Gruppenwachstum, die Ausrichtung auf einheitliche Support-Prozesse sowie zusätzliche Automatisierungs- und KI-Funktionen.
- **Geplanter Umschalttermin:** Die Umstellung ist für Samstag, den 26.09.2026, geplant. Wegen des Umfangs wird es in den Folgetagen ruckeln.
- **KI-Unterstützung im Ticketprozess:** Ab dem Umstieg sollen KI-Funktionen schrittweise eingesetzt werden: Zusammenfassungen langer Ticketverläufe, Erkennen erfolgreicher Lösungen, Vorschläge für Knowledge-Base-Beiträge sowie Analyse und Klassifizierung von Produkt, Kategorie, Dringlichkeit und zuständigem Team.
- **Einstieg in die KI-Telefonie geplant:** Eine KI könnte Anrufe entgegennehmen, Informationen aus Knowledge Base und Ticket-Historie nutzen, bei Bedarf ein vorbefülltes Ticket anlegen und an das passende Team weiterleiten. Die Freischaltung zum 26.09.2026 ist noch nicht entschieden, da die Funktionen ausgiebig getestet werden müssen.
- **Help-Center als verbindlicher Zugang für neue Tickets:** Neue Tickets werden künftig grundsätzlich über das Help Center eingereicht werden – über Formular, Chat oder Widget. Eine Ticketerstellung per E-Mail ist nicht mehr vorgesehen; auf E-Mail-Antworten zu einem bestehenden Ticket kann weiterhin auch per E-Mail reagiert werden.
- **Neues Portal und Berechtigungen:** Zum Start gibt es eine neue URL. Aktive Portalnutzer sollen vorregistriert werden und sich mit einem neuen Kennwort anmelden. Länger inaktive Kunden und Partner müssen sich neu registrieren.
- **Parallelbetrieb der alten und neuen Umgebung:** Bestehende Tickets werden nicht migriert. Sie bleiben im alten System einschließlich Historie einsehbar und werden dort abgearbeitet; neue Tickets werden ausschließlich im neuen System angelegt.

2. Wichtigste Punkte aus dem Diskussionsverlauf

- **Grundsätzliche Haltung zur KI:** Die Beteiligten bewerteten KI nicht grundsätzlich ablehnend. Es bestand Zustimmung, dass sie bei einfachen, wiederkehrenden Anliegen entlasten und den Support auf komplexere Fälle konzentrieren kann. Gleichzeitig wurde betont, dass die tatsächliche Qualität im Alltag beobachtet werden muss.
- **Zugang zu qualifizierten Mitarbeitenden:** Mehrere Geschäftspartner äußerten den Wunsch nach einem direkten Weg zu Menschen, insbesondere bei dringenden oder fachlich anspruchsvollen Anliegen. Für Geschäftspartner wurde eine separate Eskalations- oder Direktwahlmöglichkeit „an der KI vorbei“ angeregt. Der Bedarf ist aufgenommen; eine konkrete Lösung wird noch festgelegt.
- **Risiko für ältere Bestandskunden:** Es wurde besonders auf langjährige, teilweise ältere Ansprechpartner bei HS Kunden hingewiesen, die bereits durch Support-Erfahrungen der letzten Jahre frustriert seien. Eine vorgeschaltete KI könne diese Kunden weiter verärgern und im schlimmsten Fall zu Anbieterwechseln bewegen.
- **KI als mögliches Differenzierungsmerkmal:** Als Gegenperspektive wurde diskutiert, dass persönlicher Support auch ein Wettbewerbsargument bleiben kann. Die Einführung sollte daher nicht automatisch als Ersatz für persönliche Betreuung verstanden werden; positive wie negative Effekte müssten anhand der Kundenreaktionen bewertet werden.

- **Einführung, Kommunikation und Rückfallebene:** Es bestand Einigkeit, dass die Umstellung transparent angekündigt, verständlich erklärt und nicht als plötzliche Zwangsänderung erlebt werden sollte. Falls die KI in den ersten Wochen oder Monaten nicht zuverlässig funktioniert, müsse HS bereit sein, Funktionen zurückzunehmen oder den Einsatz anzupassen.
- **Spracherkennung und Dialekte:** Es kam die Frage nach der korrekten Verarbeitung von Zahlen, insbesondere Kundennummern und Telefonnummern, sowie nach unterschiedlichen Sprachen und Dialekten auf. Diese Aspekte werden in den Tests berücksichtigt.
- **Datenschutz und Speicherort:** Auf die Sorge bzgl. einer der Verarbeitung der Daten im Zuge der KI-Telefonie in den USA wurde als aktueller Kenntnisstand genannt, dass die Zendesk-Instanz in Irland liegt. Der konkrete Datenschutz- und Datenresidenzstatus der Telefonie wird nochmals abschließend geprüft.
- **Technische und organisatorische Nebenwege:** Offen war, wie Weiterleitungen von bestehenden Consulting-, Info- und Vertriebsadressen künftig verarbeitet werden und ob hierfür HubSpot oder eine API genutzt wird. Auch eine direkte Einbindung aus On-Premises-Anwendungen und Single Sign-on ist zum Start nicht vorgesehen; eine Verlinkung zum Help Center bleibt möglich.
- **Kapazitäten und Umsetzungsrisiko:** Insgesamt wurde auf die ohnehin hohe Belastung im Support und die dicht getaktete IT- und Schulungsplanung im September hingewiesen. Das Projekt ist knapp hinter den Zeitplan und könnte zum Start zunächst „ruckeln“. Gleichzeitig wurde die KI auch als Antwort auf den Fachkräftemangel und die steigende Komplexität der Supportarbeit eingeordnet.

3. Besprochene Ergebnisse

- **Entscheidung zur Plattform:** Zendesk Enterprise wird als zentrale Supportplattform für die Gruppe eingeführt; der Start ist für den 26.09.2026 vorgesehen.
- **Verbindlicher Ticketkanal:** Neue Tickets werden über das Help Center eingereicht. E-Mail bleibt als Antwortkanal innerhalb bestehender Tickets möglich.
- **Bestandsfälle bleiben erhalten:** Offene Alt-Tickets werden nicht gelöscht und nicht automatisch migriert. Sie verbleiben zunächst im alten System; neue Fälle werden im neuen System bearbeitet.
- **Schrittweiser KI-Einsatz:** Die verfügbaren KI-Funktionen sollen von Beginn an dort genutzt werden, wo sie einen erkennbaren Nutzen bieten, anschließend aber stufenweise ausgebaut werden. Die KI-Telefonie wird erst nach abschließender Prüfung freigeschaltet.
- **Kommunikationsplan:** Eine erste Vorabinformation an Kunden und Partner ist für den 10.09.2026 vorgesehen. Zum Umschalttermin am 26.09.2026 sollen konkrete Informationen zum Zugang, zur neuen URL und zur Nutzung des Help Centers folgen. Die Kommunikation soll segmentiert erfolgen, unter anderem für HS und die Schweiz, und transparent formuliert werden.
- **Schulung und Hypercare:** Support-Manager und weitere Mitarbeitende werden vor dem Start geschult; zusätzlich sind E-Learnings vorgesehen. Nach dem Go-live soll eine Hypercare-Phase mit Auswertung von Erfahrungswerten, Kundenrückmeldungen und anschließender Optimierung folgen.
- **Offene Maßnahmen:** Zu klären sind insbesondere der direkte Zugang für Geschäftspartner bei dringenden Fällen, die Behandlung von Consulting- und Weiterleitungsadressen, die internen Übergabewege, die Datenschutzbewertung der KI-Telefonie sowie die längerfristige Behandlung verbliebener Alt-Tickets.

Gesamteinschätzung

Die HS Geschäftspartner begrüßten die strategische Vereinheitlichung und mögliche Entlastung durch Automatisierung grundsätzlich, verbanden ihre Zustimmung jedoch mit klaren Bedingungen: persönlicher Support muss für komplexe und dringende Fälle erreichbar bleiben, die Umstellung muss transparent begleitet werden, und die Auswirkungen auf langjährige Kunden müssen eng beobachtet werden. Der Termin diente ausdrücklich als frühe Vorschau und Feedbackrunde; mehrere Detailfragen waren zum Zeitpunkt der Besprechung noch nicht abschließend geklärt.