

100 Mitarbeiter-Interviews an einem Vormittag

Wie KI Prozesswissen sichert, bevor es das Unternehmen verlässt.

Kurz zu uns

- Deutsches KI-Startup
- Drei Gründer
- Jeweils rund 15 Jahre Erfahrung in Software-Entwicklung und Consulting
- Mehrjährige Erfahrung in KI- und Transformationsprojekten
- Gemeinsame Gründung Ende 2025

「01

Wo die wichtigste Arbeit passiert

Jeder kennt seinen Workaround

Niemand hat das ganze Bild.



Legt Produkt in
zwei
verschiedenen
Systemen an.



Stellt jedes
Produktbild per
Hand in
Photoshop frei.



Löscht
geschlossene
Accounts per
Hand



Muss Produkt-
IDs händisch
zuordnen

Die wichtigsten Abläufe liegen oft zwischen Prozessen

E-Mails, Anrufe und Teams

Hier passiert die echte
Abstimmung

Workarounds

Excel-Brücken und doppelte
Datenhaltung

Sonderfälle statt Standards

Redundante Arbeit und
mangelnde Dokumentation

Einarbeiten per Zuschauen

Neue lernen den Ablauf von
Kollegen, nicht aus einer Doku

Das Wissen sitzt in Köpfen Und Köpfe gehen.



Relevantes
Prozesswissen in
den Köpfen weniger
Leute



Wertvolle Mitarbeiter
verlassen das
Unternehmen



Engpässe führen zu
Verzögerungen



Onboarding neuer
Mitarbeiter ist teuer
und zeitaufwendig

「02

Es hakt auch, wenn alle noch da sind

Niemand hat das ganze Bild und Probleme bleiben unerkannt

Doppelte Datenpflege

- Redundanz
- Inkonsistenz, Fehler

Komplexe Abstimmungen

- Schlechte Dokumentation
- Lange Wartezeiten

Reibung und Effizienzverluste

- Workarounds
- Systembrüche

Mangelnder Überblick

- Ausufernde Kosten
- Planungsunsicherheit

Fallbeispiel einer versuchten Optimierung:

Von 22 auf 22 Tage

- Durchschnittliche Fallbearbeitungszeit: **22 Tage**
- Zeit, in der tatsächlich jemand am Fall arbeitet: **17 Minuten**
- “KI-Strategie”: Co-Pilot **verdoppelt die Produktivität**
- Arbeitszeit am Fall jetzt: **8 Minuten**
- Neue Fallbearbeitungszeit: **22 Tage** 🎉🎉🎉

Digitalisierung greift daneben und KI bleibt ein Schreibtischassistent

Was jeder hat, ist kein Vorteil.

Was nur Sie tun, schon.

Vorsprung entsteht letztlich langfristig durch
stetige Optimierung von Prozessen

Das geht nur, wenn man die eigenen Prozesse jederzeit kennt
und versteht.

03

Wer kennt die Prozesse?

Die gute Nachricht: Ihr Vorsprung sitzt schon bei Ihnen im Haus

Ihre eigenen Leute kennen alle Prozesse und wissen
genau, was läuft und wo es hakt.

Man müsste nur alle fragen

Einfacher gesagt als bezahlt.

**Aufschreiben?
Macht niemand.**

**Extern erheben?
Sechsstellig.**

**Intern erheben?
Keine Kapazität**

**Und einmal fragen
reicht oft nicht.**

04

Zuhören skaliert jetzt

**Ein KI-Agent, der Ihrem
Unternehmen zuhört:**

DeepListen

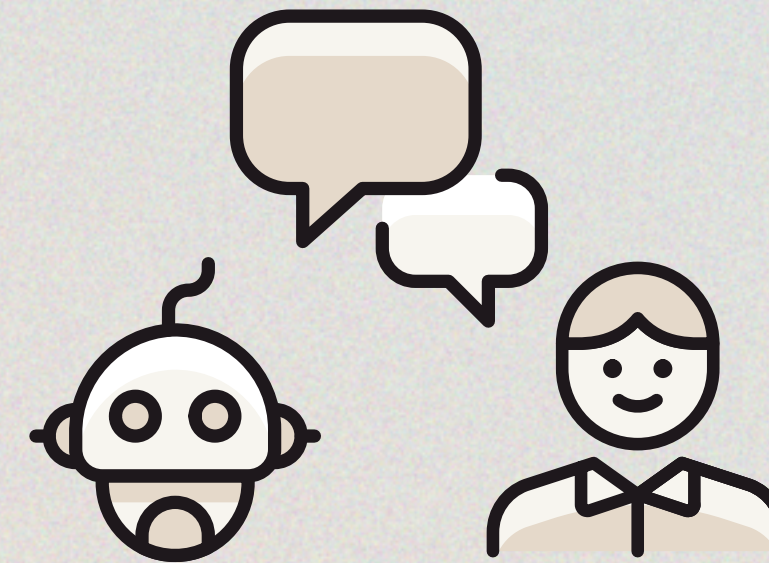
Und so funktioniert's:



1. Fragestellung
festlegen



2. Termine
vereinbaren



3. Voice-Calls
mit KI-
Agenten



4. Automatisierte
Auswertung

Interview per Voice-Chat

- Teilnehmer spricht über Mikrofon in natürlicher Sprache
- Agent richtet freies Gespräch an Leitfragen aus, stellt auch Rückfragen
- Der Teilnehmer hat die Möglichkeit den Bildschirm zu teilen

Dann fangen wir vorne an. Erzähl mir mal, wie bei euch eine Rechnung entsteht -- arbeitet ihr dafür mit einer Software oder einem Rechnungssystem?

Christoph Burnicki

Wir haben unser eigenes Rechnungssystem. Das ist unsere Rechnungssoftware und ein Standardrechnungssystem, da logge ich mich ein und da sind alle unsere Kundendaten drin, unsere Rechnungsdaten und auch die erstellten Rechnungen, find ich da wieder.

● Interviewer

Verstehe. Wie lange dauert es, wenn du da drin eine Stornorechnung erstellen willst?

■■■ Hört zu

Sprechen Sie einfach — oder schreiben Sie hier.

 Mikrofon an AirPods (Bluetooth) ▾  Datei

Beispiel: Externer Fullfillment Service



- Wer arbeitet damit? Wofür?
- Was läuft gut?
- Wo hakt es?
- Welche Workarounds gibt es?
- Wie viel Zeit kostet das?

██████████ im Arbeitsalltag

Kontaktflächen, Reibungspunkte, Workarounds

Auftraggeber: ██████████ GmbH · Prozessaufnahme ██████████ -Backend · 14 Sprachinterviews, 11. August 2026

INHALT

1	Zusammenfassung	1
2	Kampagne und Methode	3
3	Kontaktflächen	5
3.1	Setup und Onboarding	5
3.2	Laufender Betrieb	7
4	Soll gegen Ist	9
5	Reibungspunkte	11
5.1	Fehlende Funktionen	11
5.2	Fehler	13
5.3	Konfigurierbarkeit	14
5.4	Dokumentation	15
5.5	Support und Reaktionszeiten	16
6	Workarounds	17
6.1	Bestellnummern-Abgleich Backend, ERP	17
6.2	Punkteverfall per Export	18
6.3	Preise und Versandkosten in Excel	19
6.4	Zusatzfunktionen aus Exporten	20
6.5	Aktionen direkt über die Schnittstelle	21
6.6	Kontenlöschung in der Datenbank	22
6.7	Versandstatus per Sammel-E-Mail	23
7	Reibungsverluste in Zahlen	24
8	Abgelehnte Programmanfragen	26
9	Wünsche und Handlungsfelder	27

1 ZUSAMMENFASSUNG

Vierzehn Mitarbeitende aus KAM und Support, Einkauf und Disposition, IT und Produkt, Sales und Geschäftsführung haben am 11. August 2026 mit dem DeepListen-Agenten gesprochen, im Durchschnitt eine halbe Stunde. Alle Gespräche sind in diese Auswertung eingeflossen.

Im Standardbetrieb gilt ██████████ als stabil. Reibung entsteht dort, wo ein Programm über den Standard hinausgeht, und das ist bei fast jedem Kunden der Fall. Vier Befunde ziehen sich durch alle Bereiche.

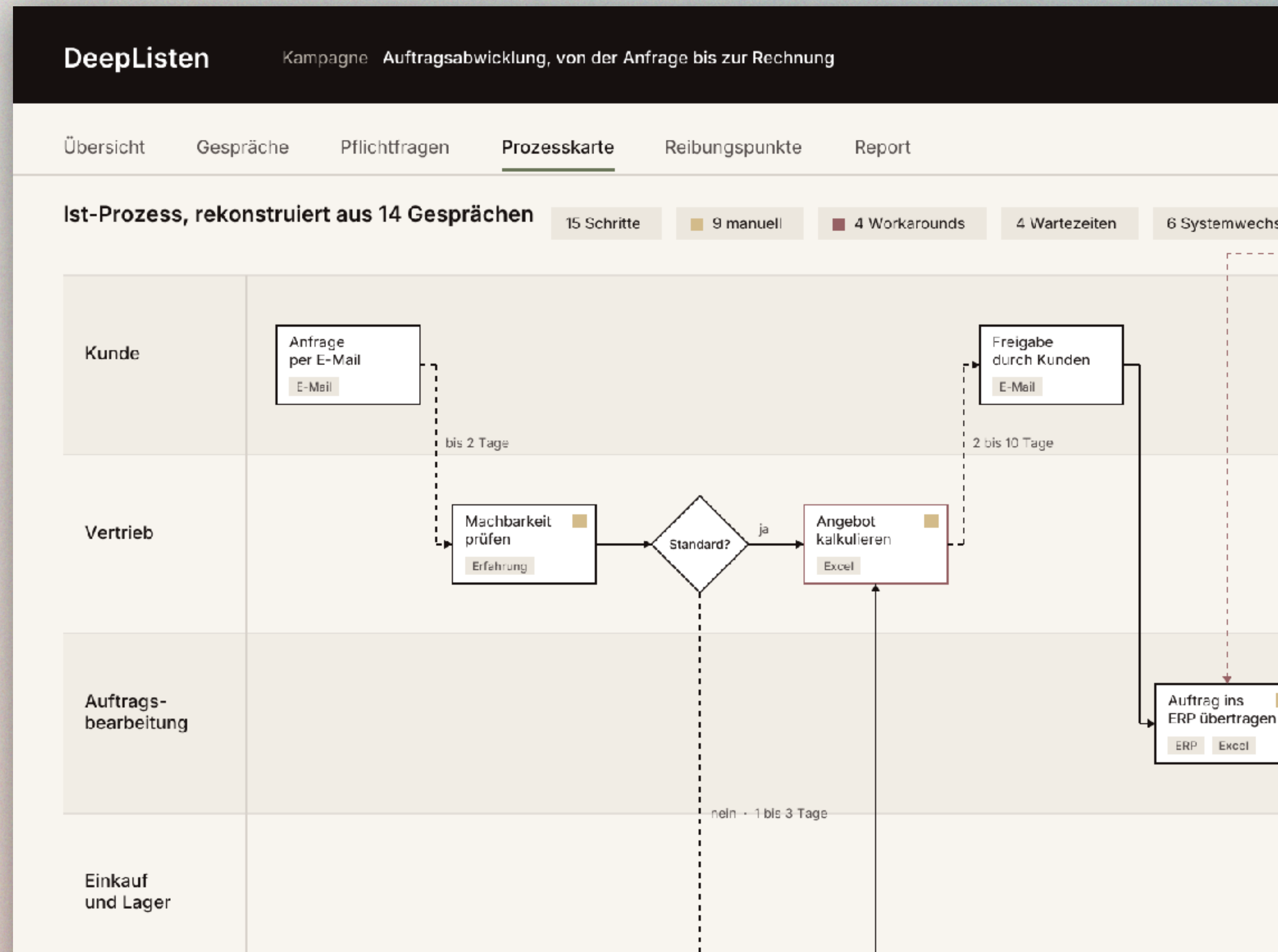
Erwartbare Funktionen fehlen. Die Lücken werden mit Workarounds geschlossen, die Daten in zwei Systemen parallel gepflegt. Inkonsistenzen fallen erst beim Kunden auf.

Die Schnittstelle ist unzureichend dokumentiert. Was eine Funktion tut, wird ausprobiert oder beim Anbieter angefragt, mit Wartezeiten von mehreren Werktagen.

Die Oberfläche reicht für den Betrieb nicht aus. Wiederkehrende Aktionen laufen von Hand über die Schnittstelle. Das können wenige, es dauert, und es erzeugt Fehler.

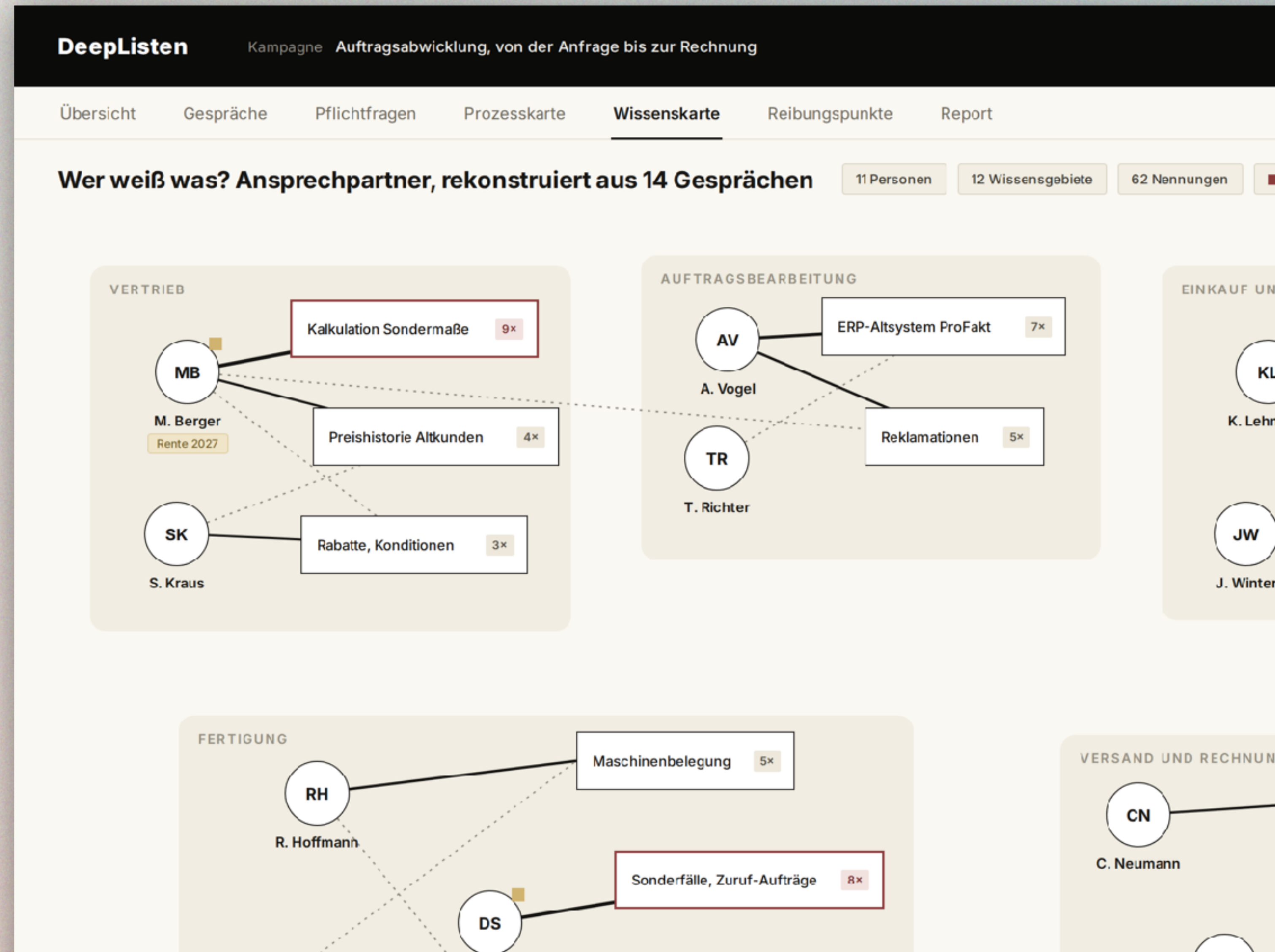
Aus vielen Gesprächen wird ein Prozess

- Alle Mitarbeiter erzählen, was sie tun.
- DeepListen setzt die Einzelgespräche automatisch zu einer Prozesskarte zusammen.



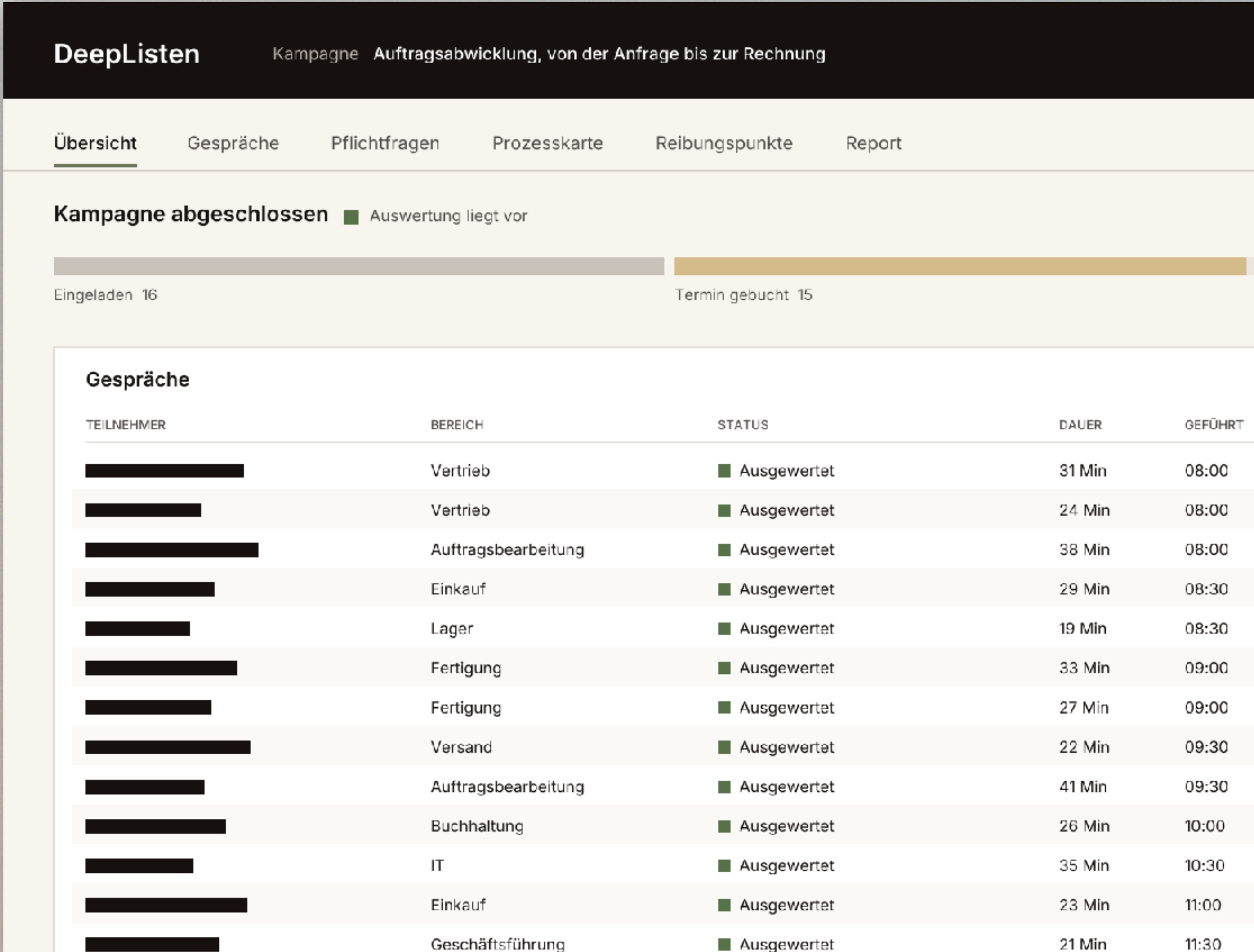
Wer ist Ansprechpartner wofür? Wer weiß was?

- Wer ist Ansprechpartner für was?
- Welches Wissen hängt an einzelnen Personen?



Alle Gespräche auf einen Blick

- Wie ist der Fortschritt der Interview-Kampagne?
- Wer hat sich schon beteiligt?
- Wie lief das Gespräch?



「05

Was daraus wird. Drei Beispiele.

Fullfillment-Service

Externer Dienstleister, hohe Kosten, viele Workarounds.

- Vermutung: teuer, aber lückenhaft
- Kampagne: alle, die mit dem Service arbeiten
- Report an die Geschäftsführung, fürs Gespräch mit dem Partner
- Detailteil an die IT, für Lösungen mit großem Hebel

Maschinenwartung

Wissen über Wartung & Reparatur sichern, bevor es in Rente geht.

- Ausgangslage: Jahrzehnte Erfahrung, Rente in Sicht
- Nach jedem Einsatz ein Gespräch: was kaputt war, wie behoben
- Company Brain: Jeder Einsatz abfragbar für weniger erfahrene Kollegen
- Grundlage für KI-Transformation & Predictive Maintenance

Immobilienkonzern

Druck zu digitalisieren, aber gewachsene Prozesse.

- Ausgangslage: Akten, Excel, gekaufte und eigene Software
- Viele Mitarbeiter, lange, händische Abläufe und Verzögerungen
- Interviews von der Bestandsaufnahme bis zum Screenshare
- Ergebnis: klares Bild vom Ist-Zustand, Basis für Reihenfolge und Priorisierung

Danke!

**BIG
BANG** 
KI FESTIVAL

Was kostet das? Unser Festival-Preis:

- 1500€ für begleitetes Setup mit individueller Beratung
- 25€ pro geführtem Interview



**Jetzt scannen
und Festival-
Preis sichern**

(Für die erste Kampagne)