

**WHITEPAPER**

# **CONVERSATIONAL EXPERIENCE**

Der neue Standard im Kundenservice



# **INHALTS- VERZEICHNIS**

---

<b>1. EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>3</b>
<b>2. AUSGANGSLAGE 2026: WARUM SICH SELF-SERVICE VERÄNDERT</b>	<b>4</b>
<b>3. WAS IST CONVERSATIONAL EXPERIENCE?</b>	<b>7</b>
<b>4. WARUM CE 2026 ZUM STANDARD WIRD</b>	<b>10</b>
<b>5. FRAMEWORKS FÜR CONVERSATIONAL EXPERIENCE</b>	<b>12</b>
<b>6. PRAXISBEISPIELE</b>	<b>14</b>
<b>7. HERAUSFORDERUNGEN</b>	<b>15</b>
<b>8. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN</b>	<b>16</b>
<b>9. CE UND SELF-SERVICE PLATTFORMEN</b>	<b>17</b>
<b>10. FAZIT</b>	<b>17</b>

# 1. EXECUTIVE SUMMARY

Kundenservice befindet sich in einem strukturellen Wandel. Was lange als linearer Prozess gedacht wurde, wird heute als Interaktion erwartet. KundInnen erwarten nicht nur schnelle Antworten, sondern vor allem Kontinuität und Kontext:

- 74 % empfinden es als frustrierend, sich im Service wiederholen zu müssen
- ebenso 74 % erwarten, dass Kundenservice rund um die Uhr verfügbar ist

Der Anspruch an Service hat sich damit grundlegend verändert (Quelle: Zendesk CX Trends 2026). Conversational Experience (CE) beschreibt diesen Wandel: weg von statischen Self-Service-Strukturen hin zu dialogorientierten, kontextbasierten Erlebnissen. Im Zentrum stehen:

- Kontext statt isolierter Interaktionen
- Geführte Nutzerführung statt eigenständiger Problemanalyse
- Nahtlose Übergänge zwischen Systemen und AnsprechpartnerInnen
- Ein klares Lösungsgefühl statt offener Enden
- Für Unternehmen entsteht daraus ein zentrales Spannungsfeld:

Steigende Erwartungen an Geschwindigkeit und Qualität treffen auf den Druck, Serviceprozesse effizienter und skalierbarer zu gestalten. Conversational Experience verbindet beide Seiten – bessere Kundenerlebnisse bei gleichzeitig höherer Effizienz. 2026 markiert den Übergang: von punktuellen Lösungen hin zu einem neuen Standard im Kundenservice.

## 2. AUSGANGSLAGE 2026: WARUM SICH SELF-SERVICE VERÄNDERT

### 2.2. WANDEL DER NUTZERERWARTUNGEN

Die Erwartungen an digitalen Kundenservice haben sich in den letzten Jahren grundlegend verschoben. KundInnen erwarten heute nicht mehr, sich durch komplexe Strukturen zu arbeiten. Sie erwarten, dass Systeme sie **verstehen, führen und aktiv unterstützen**. Das bedeutet konkret:

- Probleme sollen **sofort lösbar** sein
- Interaktionen sollen sich **natürlich und dialogartig** anfühlen
- Wechsel zwischen Kanälen soll **nahtlos funktionieren**

### ZUSÄTZLICH VERÄNDERT SICH DAS NUTZUNGSVERHALTEN:

- Messaging und Chat sind etablierte Kommunikationsformen
- mobile Nutzung ist Standard
- Aufmerksamkeitsspannen sinken

Gerade jüngere Zielgruppen sind es gewohnt, Informationen in Form von **Dialogen** zu erhalten – nicht über Navigation. Diese Entwicklung ist bereits klar im Markt sichtbar:

- 69 % der KundInnen nutzen digitale Kanäle aktiv zur Kommunikation mit Unternehmen
- 81 % erwarten, dass Unternehmen über diese Kanäle erreichbar sind

Quelle: Verint, The Definitive Guide to Conversational Customer Experiences

Digitale, dialogbasierte Kommunikation ist damit zum Standard geworden.

## **2.2 TECHNOLOGISCHE TREIBER**

Parallel zur veränderten Erwartungshaltung haben sich auch die technologischen Möglichkeiten deutlich weiterentwickelt. Moderne Systeme sind heute in der Lage:

- Sprache zu verstehen
- Kontexte zu verarbeiten
- Entscheidungen dynamisch zu treffen

Damit entsteht erstmals die Grundlage für **wirklich geführte, dialogbasierte Serviceprozesse**.

### **INSBESONDERE DREI FAKTOREN TREIBEN DIESE ENTWICKLUNG:**



#### **KI-REIFE**

Ermöglicht es, Anfragen von NutzerInnen besser zu interpretieren und individuell darauf zu reagieren.



#### **MODERNE UX-PRINZIPIEN**

Fokus auf Einfachheit, Klarheit und geführte Interaktionen anstatt von komplexer Navigation.



#### **INTEGRATION UND VERFÜGBARKEIT**

Systeme greifen auf bestehende Daten zu und können dadurch kontextbasierte Entscheidungen treffen.

**Diese Kombination macht Conversational Experience technisch überhaupt erst skalierbar.**

## **2.3 MARKTVERÄNDERUNGEN (ISPS, STADTWERKE)**

Neben Nutzerverhalten und Technologie verändert sich auch der Markt. Typische Herausforderungen im Kundenservice sind:

- steigendes Ticketvolumen durch wachsende Komplexität
- hoher Kostendruck im Support
- fragmentierte Customer Journeys über verschiedene Systeme
- geringe First-Time-Fix Rates



© Clarke / peopleimages.com / Adobe Stock

In vielen Fällen entsteht dadurch ein strukturelles Problem: **Kundenerwartung und Servicefähigkeit** klaffen auseinander. Genau hier setzt Conversational Experience an: als Ansatz, diese Lücke systematisch zu schließen. Damit stellt sich eine zentrale Frage:

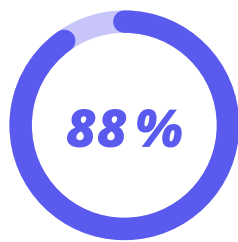
**WIE MUSS MODERNER SELF-SERVICE AUFGEBAUT SEIN,  
UM DIESEN ANFORDERUNGEN GERECHT ZU WERDEN?**

## 3. WAS IST CONVERSATIONAL EXPERIENCE?

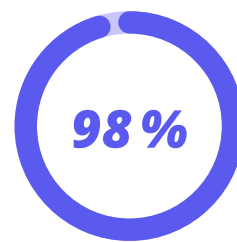
### 3.1 DEFINITION

Conversational Experience beschreibt eine Form des Self-Service, bei der NutzerInnen nicht durch Menüs navigieren, sondern durch **geführte, dialogbasierte Interaktionen** zu einer Lösung gelangen.

Der Fokus verschiebt sich damit grundlegend: Es geht nicht mehr darum, Informationen bereitzustellen – sondern darum, **Probleme strukturiert und effizient zu lösen**. Customer Experience ist dabei kein „Nice-to-have“, sondern ein zentraler Erfolgsfaktor:



sagen, dass eine gute digitale Customer Experience entscheidend für ihre **Markenbindung** ist.



der KundInnen kaufen eher bei Unternehmen mit **guter Experience** erneut.

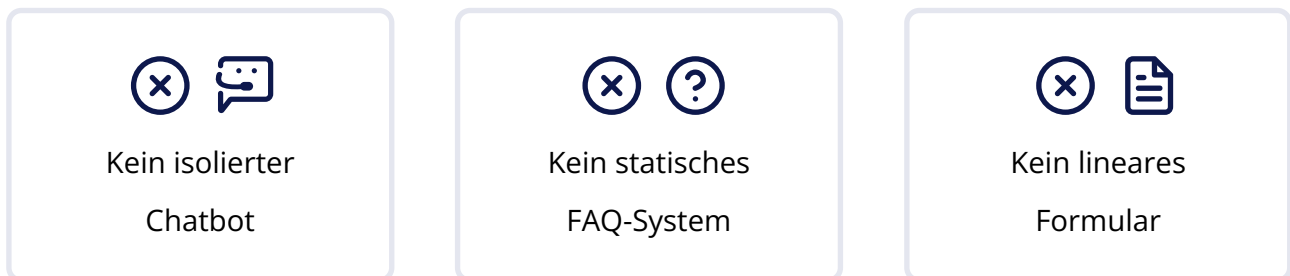
Quelle: Verint, The Definitive Guide to Conversational Customer Experiences

Diese Zahlen zeigen: Die Qualität der Experience entscheidet direkt über Loyalität und Umsatz.

### 3.2 ABGRENZUNG

Conversational Experience wird häufig mit Chatbots gleichgesetzt – das greift jedoch zu kurz.

#### CONVERSATIONAL EXPERIENCE IST:



Der entscheidende Unterschied: Conversational Experience verbindet **Kontext**, **Logik und Nutzerführung** zu einem durchgängigen Erlebnis. Nicht die Technologie steht im Mittelpunkt, sondern die **Struktur der Interaktion**.

### 3.3 KERNELEMENTE

Damit Conversational Experience funktioniert, müssen mehrere Elemente zusammenspielen:

- KONTEXT UND HISTORIE**  
Systeme wissen, wer der Nutzer ist und was bereits passiert ist.
- ADAPTIVITÄT**  
Der Verlauf passt sich dynamisch an Situation und Eingaben an.
- LÖSUNGSGEFÜHL**  
Der Nutzer verlässt die Interaktion mit einem klaren Ergebnis.

---

## **NUTZERFÜHRUNG (GUIDANCE)**

Der Nutzer wird aktiv durch den Prozess geführt – statt selbst navigieren zu müssen.

---

## **NAHTLOSE ÜBERGÄNGE**

Wechsel zwischen Systemen und Menschen funktionieren ohne Bruch.

Der Bedarf nach Kontext ist dabei klar messbar: 74 % der KundInnen empfinden es als frustrierend, Informationen mehrfach angeben zu müssen. Conversational Experience setzt genau an diesem Punkt an und reduziert diese Reibung systematisch.

Quelle: Zendesk CX Trends 2026



© bnenin / Adobe Stock

## **4. WARUM CE 2026 ZUM STANDARD WIRD**

### **4.1 ERWARTUNGSGETRIEBENER WANDEL**

KundInnen erwarten heute nicht nur schnelle Antworten – sie erwarten, dass Probleme **im ersten Anlauf vollständig gelöst werden**. Wiederholungen, Kontextverlust oder unklare Prozesse führen dabei schnell zu Frustration. Service wird damit nicht mehr daran gemessen, **wie schnell reagiert wird**, sondern **wie effizient ein Problem gelöst wird**.

### **4.2 WIRTSCHAFTLICHER DRUCK**

Parallel dazu wächst der Druck auf Unternehmensseite. 85 % der CX-Verantwortlichen geben an, ihre Service-Strategie aktiv weiterzuentwickeln, um wirtschaftlichen Herausforderungen zu begegnen. Service ist damit nicht mehr nur operativ relevant, sondern entwickelt sich zu einem **strategischen Steuerungshebel**.

Unternehmen stehen vor einer doppelten Herausforderung:

- steigende Erwartungen erfüllen
- gleichzeitig Kosten und Komplexität reduzieren

Conversational Experience adressiert genau diesen Zielkonflikt:

- automatisierte Lösung von Anfragen
- Reduktion unnötiger Übergaben
- strukturierte und skalierbare Prozesse

### **WAS CONVERSATIONAL EXPERIENCE KONKRET VERÄNDERT:**

Weniger Rückfragen im Support

Geringere Übergaben

Schnellere Problemlösung

Konsistentere Servicequalität

### **4.3 VERBESSERTE SERVICEQUALITÄT**

Neben Effizienz verbessert Conversational Experience auch die Qualität der Interaktion. Durch strukturierte, geführte Dialoge werden:

- Fehler reduziert
- Rückfragen minimiert
- Lösungen klarer und nachvollziehbarer



**Das Ergebnis: eine konsistentere und verlässlichere Service-Erfahrung über alle Kontaktpunkte hinweg.**

### **4.4 WETTBEWERBSVORTEIL**

Customer Experience wird zunehmend zum entscheidenden Faktor im Wettbewerb. Unternehmen, die Service-Erlebnisse klar strukturieren und konsequent auf Lösung ausrichten, bauen langfristig stärkere Kundenbindungen auf.

Gleichzeitig sind die Auswirkungen schlechter Experience unmittelbar messbar:

**70 % der KundInnen haben bereits ein Unternehmen aufgrund schlechter Customer Experience verlassen.**

Customer Experience ist damit kein weicher Faktor mehr, sondern ein direkter Umsatztreiber – oder -risiko.

Quelle: Verint, The Definitive Guide to Conversational Customer Experiences



**ERWARTUNG**



**DRUCK**



**QUALITÄT**



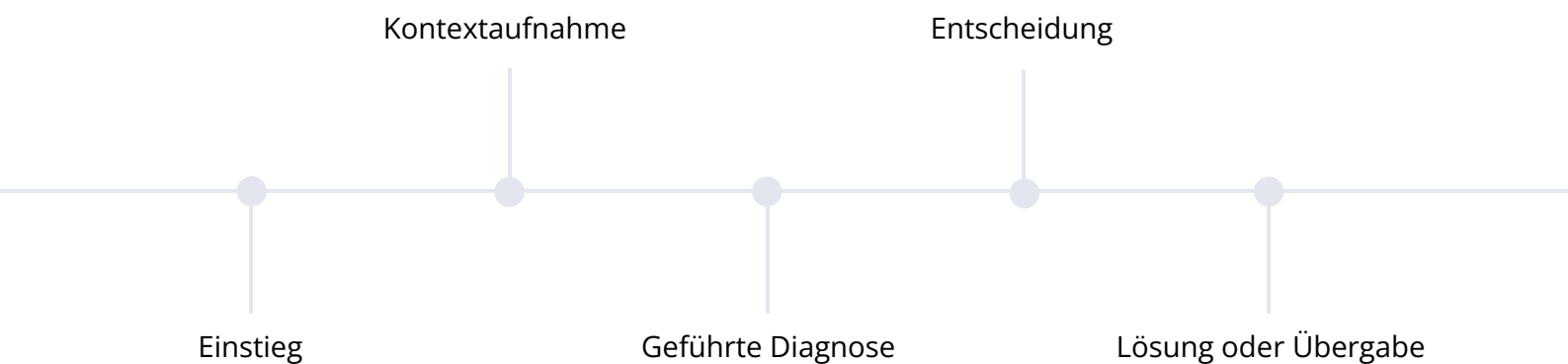
**WETTBEWERB**

## **5. FRAMEWORKS FÜR CONVERSATIONAL EXPERIENCE**

### **5.1 CONVERSATIONAL FLOW FRAMEWORK**

Der Kern jeder Conversational Experience ist ein strukturierter Ablauf, der NutzerInnen Schritt für Schritt zur Lösung führt.

#### **TYPISCHER FLOW:**



**Dieser Ablauf ersetzt klassische Navigationsstrukturen und reduziert Komplexität, indem er NutzerInnen gezielt durch den Prozess führt.**

### **5.2 GUIDED PATH PRINCIPLE**

Ein zentrales Prinzip moderner UX ist Reduktion. NutzerInnen sollen nicht selbst entscheiden müssen, welcher Weg der richtige ist – sie sollen durch klare, strukturierte Interaktionen geführt werden. Das bedeutet:

- weniger Optionen
- klar formulierte Fragen
- eindeutige nächste Schritte

**Ziel ist es, kognitive Belastung zu reduzieren und Entscheidungen zu vereinfachen.**

### 5.3 TRANSITION FRAMEWORK

Nicht jede Anfrage kann automatisiert gelöst werden. Entscheidend ist daher nicht, ob eine Übergabe erfolgt, sondern wie gut sie gestaltet ist. Wichtige Faktoren:

- wann eine Übergabe erfolgt
- wie diese erfolgt
- welche Informationen übergeben werden

**Eine gut gestaltete Transition sorgt dafür, dass der Kontext erhalten bleibt und Wiederholungen vermieden werden.**

### 5.4 SUCCESS MOMENTUM MODEL

Ein oft unterschätzter Faktor ist die Wahrnehmung von Fortschritt. Wenn NutzerInnen erkennen, dass sie sich einer Lösung nähern:

- steigt das Vertrauen
- sinkt die Abbruchrate
- verbessert sich die gesamte Experience

**Kleine, sichtbare Fortschritte und klare Rückmeldungen sind entscheidend für ein positives Nutzungserlebnis.**

### 5.5 KPIS FÜR CONVERSATIONAL EXPERIENCE

Neue Service-Modelle erfordern neue Metriken. Typische KPIs sind:



#### **EXPERIENCE SCORE**

Wahrnehmung  
der Interaktion



#### **RESOLUTION SCORE**

Qualität der  
Problemlösung



#### **COMPLETION RATE**

Abschlussquote  
von Prozessen



#### **TRANSITION QUALITY**

Qualität von  
Übergaben

Diese Kennzahlen helfen, Conversational Experience nicht nur zu gestalten, sondern auch messbar zu machen. Diese Frameworks zeigen: Conversational Experience ist kein einzelnes Feature, sondern ein strukturiertes Zusammenspiel aus Logik, Design und Daten.

## 6. PRAXISBEISPIELE

Conversational Experience zeigt ihren Mehrwert besonders in konkreten Anwendungsfällen.



### Internetstörung

#### **GEFÜHRTE DIAGNOSE STATT CHECKLISTE**

Statt statischer Checklisten führt ein System NutzerInnen durch eine dynamische Analyse. Auf Basis von Kontext und Eingaben wird die Ursache systematisch eingegrenzt und gezielt gelöst.



### Router-Kontext

#### **AUTOMATISCHE KONTEXTERKENNUNG**

Systeme erkennen automatisch Gerätetyp, Konfiguration und mögliche Fehlerquellen. NutzerInnen müssen keine technischen Details selbst einordnen.



### Nahtlose Übergabe

#### **KONTINUITÄT OHNE INFORMATIONSVERLUST**

Wenn eine automatisierte Lösung nicht ausreicht, werden alle gesammelten Informationen an den Support übergeben. Die Interaktion wird ohne Informationsverlust fortgeführt – erneute Erklärungen entfallen.

## **7. HERAUSFORDERUNGEN**

Die Umsetzung von Conversational Experience ist kein rein technisches Thema. Sie erfordert Anpassungen auf organisatorischer, technologischer und konzeptioneller Ebene.

### **TYPISCHE HERAUSFORDERUNGEN:**

- fehlende oder unzureichende Datenbasis für Kontext
- isolierte Systeme ohne Integration
- unklare Verantwortlichkeiten zwischen Teams
- fehlende UX- und Dialogdesign-Kompetenz

Diese Faktoren führen häufig dazu, dass Self-Service zwar vorhanden ist, aber nicht effektiv genutzt wird.



© Bojan / Adobe Stock

## **8. HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

Der Weg zu Conversational Experience erfolgt schrittweise.



0 bis 3 Monate

### **KURZFRISTIGE HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

- Bestehende Prozesse vereinfachen und Sprache klarer gestalten.
- Erste Einstiegspunkte optimieren.



3 bis 6 Monate

### **MITTELFRISTIGE HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

- Kontext integrieren und Übergaben strukturieren.
- Geführte Interaktionen gezielt ausbauen.



6 bis 12 Monate

### **LANGFRISTIGE HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN**

- Service-Journeys ganzheitlich neu denken.
- Conversational Experience als strategisches Modell etablieren.

Conversational Experience entsteht nicht auf einmal – sondern durch konsequente Weiterentwicklung. Unternehmen, die heute starten, gewinnen Zeit. Unternehmen, die warten, erhöhen Komplexität. Der entscheidende Unterschied liegt nicht in der Technologie, sondern in der strukturierten Umsetzung.

## **9. CE UND SELF-SERVICE PLATTFORMEN**

Conversational Experience benötigt eine technische Grundlage, um skalierbar umgesetzt zu werden.

### **ZENTRALE VORAUSSETZUNGEN:**

- modulare Struktur für flexible Prozesse
- Zugriff auf relevante Daten für Kontext und Personalisierung
- flexible Integrationen zur Verbindung bestehender Systeme

Erst durch diese Basis kann CE konsistent über verschiedene Anwendungsfälle hinweg umgesetzt werden.

## **10. FAZIT**

Conversational Experience verändert Kundenservice grundlegend. Nicht durch einzelne Features, sondern durch ein neues Verständnis von Service als:

- geführte Interaktion
- Dialog
- skalierbares System für effizienten Service
- Grundlage für konsistente CE über alle Kanäle hinweg
- strukturiertes Lösungssystem

**DER FOKUS VERSCHIEBT SICH VON NAVIGATION ZU PROBLEMLÖSUNG, VON ISOLIERTEN TOUCHPOINTS ZU DURCHGÄNGIGEN ERLEBNISSEN. 2026 MARKIERT DEN ÜBERGANG VON PUNKTUELLEN LÖSUNGEN HIN ZU EINEM NEUEN STANDARD IM KUNDENSERVICE.**



# **CONVERSATIONAL EXPERIENCE IN DER PRAXIS UMSETZEN?**

Erfahren Sie, wie moderner Self-Service konkret gestaltet werden kann – von der ersten Analyse bis zur Umsetzung. [Jetzt unverbindlichen Austausch vereinbaren \(conntac.net/kontakt\)](https://conntac.net/kontakt)

## **Über Conntac**

Conntac entwickelt digitale Self-Service Lösungen für Internetanbieter, Netzbetreiber und Stadtwerke. Ziel ist es, Kundenservice effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Kundenerfahrung nachhaltig zu verbessern.

© Conntac GmbH, 2026

Quellen: Zendesk CX Trends 2026, VERINT The Definitive Guide to Conversational Customer Experiences, weitere Branchenanalysen von Open Text, Master of Code, infobip