



Detailansicht des Regelungsvorhabens

Praxistaugliche Regulierung der künstlichen Intelligenz

Stand vom 04.06.2025 12:26:07 bis 01.10.2025 14:19:10

Angegeben von:

Customer Service & Call Center Verband Deutschland e. V. (CCV) (R000903) am 27.06.2024

Beschreibung:

Innovativer Kundendialog heißt, dass der Kunde freie Kanalwahl hat. Durch KI & Digitalisierung sind einfache Prozesse bereits in technische Lösungen überführt worden. Klassischer Kundendialog basiert jedoch auf zwischenmenschlichen Interaktionen. Gerade wenn es um Kundenbindung geht, steht KI am Anfang. Ein individuelles Gespräch wird mittelfristig nur ein Mensch führen können. Darum wird bei komplexen Fragestellungen KI die Beschäftigten noch nicht ersetzen. KI ist indes zur Unterstützung der Mitarbeiter, beim Erstkontakt sowie bei automatisiert zu bewältigenden Aufgaben nicht mehr wegzudenken. Sie rückt immer stärker in den Fokus. Unsere Branche ist zu einem Treiber geworden, der CCV bietet darum einen KI-Arbeitskreis und die Art und Weise, wie KI reguliert wird, ist von großer Relevanz.

Betroffene Interessenbereiche (4)

Datenschutz und Informationssicherheit [alle RV hierzu]

Digitalisierung [alle RV hierzu]

EU-Gesetzgebung [alle RV hierzu]

Kommunikations- und Informationstechnik [alle RV hierzu]