



Monika Lex

Beraterin | KI-Qualitätsauditorin | Systembegleiterin im Kundenservice

*Technik prüft, ob ein KI-System läuft.
Ich prüfe, ob es auch den Endkunden überzeugt.*

Positionierung

Mein Einsatzfeld: KI-Dialogsysteme im Kundenservice – bewertet aus der Endkundenperspektive

Über 25 Jahre im Kundenservice – als Trainerin, Trainingsentwicklerin und Telefonie-Coach – haben mir ein präzises Gespür dafür gegeben, was im Servicekontakt wirklich funktioniert und was nicht. Genau diese Erfahrung bringe ich jetzt in die systematische Qualitätsprüfung von KI-Systemen ein.

Dialogsysteme werden heute technisch geprüft und fachlich befüllt. Was dabei fehlt: der Blick auf das, was der Endkunde tatsächlich erlebt. Ob ein Bot korrekte Antworten gibt, ist eine Sache. Ob er serviceorientiert kommuniziert, Anliegen wirklich löst und Vertrauen aufbaut, eine andere. Genau das ist mein Prüfgegenstand.

Leistungsangebot

Qualitätsaudit für KI-Dialogsysteme

Systematische Prüfung von Chatbots, Voicebots und Avataren anhand definierter Szenarien – entlang von drei Qualitätsdimensionen: fachliche Integrität, Prozessintegration und Interaktionsqualität. Ergebnis: ein komprimierter Auditbericht mit konkreten Empfehlungen zur Weiterentwicklung.

KI-System-Begleitung

Längerfristige Unterstützung von Unternehmen, die ihr KI-System systematisch weiterentwickeln wollen – mit Fokus auf nachhaltige Qualität, Passung zu realen Serviceanforderungen und aktiver Einbindung der Mitarbeitenden.

Was ich einbringe

- Über 25 Jahre Erfahrung in Qualitätssicherung und -entwicklung im Kundenservice
- Tiefer Einblick in serviceorientierte Kommunikation und Kundenprozesse
- Methodisch fundiertes Auditverfahren aus Endkundenperspektive – im Testlauf erprobt
- Unabhängiger Blick von außen: Ich prüfe das, was technische Tests nicht im Fokus haben

Pilotaudit – Jetzt buchbar

Das Auditverfahren ist erprobt und einsatzbereit. Aktuell biete ich das Pilotaudit zu einem Sonderpreis von **€ 490 zzgl. MwSt.** an – limitiert auf drei Unternehmen bis 30. Juni 2026.

Was Sie erhalten: 10 vollständige Dialog-Tests, Bewertung nach 12 Qualitätskriterien in 3 Dimensionen, kompakter Auditbericht mit Handlungsempfehlungen.

Was ich mir wünsche: Systemzugang für die Testdurchführung, offenes Feedback zum Verfahren – und Ihre Erlaubnis zur Referenznennung.

Kontaktdaten

QualitiKs GmbH • Monika Lex | Kirchensteig 3a | 25899 Niebüll

Tel.: 04661 / 607 54 77 | Mobil: 0179 / 48 52 117 | Mail: lex@qualitik.de | www.qualitik.de