KI für Kundenservice und Customer Experience: Wie ihr den Betriebsrat einbindet

Leitfaden für Teams in Deutschland, Stand November 2026

In Gesprächen mit Serviceteams hören wir es immer wieder. Die KI ist eingerichtet und getestet, und dann wartet das Projekt monatelang auf die Freigabe. Deshalb lohnt es sich, den Betriebsrat früh einzubinden und ihm konkret zu zeigen, was die KI tut und was sich für die Menschen im Team ändert.

Dieser Leitfaden ist für alle, die ein Team im Kundenservice oder in der Customer Experience leiten. Er hilft euch, das erste Gespräch vorzubereiten, und beantwortet drei Fragen:

1. Was bringt ihr zum ersten Gespräch mit?
2. Was ändert sich für euer Team?
3. Wann holt ihr den Betriebsrat dazu, und welche Rechte hat er?

1. Was ihr zum ersten Gespräch mitbringt

Ein Betriebsrat kann nur bewerten, was er sieht. Ein allgemeiner Foliensatz über KI hilft ihm wenig, ein konkreter Ablauf viel mehr. Für den Anfang reichen fünf Dinge:

1. **Eine Seite zum Vorhaben.** Welche Aufgaben übernimmt die KI, auf welchen Kanälen, für welche Teams? Was bleibt bei den Menschen?
2. **Ein oder zwei Abläufe mit erfundenen Daten,** die zeigen, wo ein Mensch freigibt oder übernimmt. Zwei Beispiele findet ihr unten.
3. **Eine Übersicht der Daten über Mitarbeitende:** welche im System entstehen und wer sie sehen kann.
4. **Eure Antworten zu Leistungskontrolle, Daten und Arbeitsplätzen.** Mehr dazu in Abschnitt 2.
5. **Einen Vorschlag für den Start,** zum Beispiel mit einem Team oder einem Kanal, und einen festen Termin, an dem ihr die Erfahrungen gemeinsam auswertet.

Schickt die Unterlagen vor dem Termin, damit sich der Betriebsrat vorbereiten kann.

Beispiel 1: Frage zur Lieferung per E-Mail
Alle Angaben sind erfunden.

Kundin	„Meine Bestellung 48213 sollte am Dienstag ankommen. Wo bleibt sie?“
Die KI	Liest die Nachricht, fragt den Lieferstatus ab und schreibt einen Entwurf: „Guten Tag Frau Beispiel, Ihr Paket ist seit Montag unterwegs und kommt voraussichtlich am Donnerstag an.“
Der Mensch	Prüft den Entwurf und sendet, ändert oder verwirft ihn. Ohne diese Freigabe geht keine Antwort hinaus.
Das zeigt ihr	Wird gespeichert, wer einen Entwurf gesendet, geändert oder verworfen hat? Und wer sieht das: die Person selbst, die Teamleitung, die Administration?

Beispiel 2: Beratung vor dem Kauf im Chat
Alle Angaben sind erfunden.

Besucher	„Ich suche einen Rucksack für Tagestouren, höchstens 120 Euro.“
Die KI	Fragt nach, wofür er den Rucksack braucht, und schlägt zwei passende Modelle aus dem Sortiment vor.
Der Mensch	Übernimmt, sobald der Besucher nach einem Rabatt oder einer Sonderanfertigung fragt. Die KI übergibt das Gespräch mit dem bisherigen Verlauf. Solche Zusagen macht nur ein Mensch.
Das zeigt ihr	Wie die Übergabe aussieht und welche Daten über die Person, die übernimmt, im System sichtbar sind.

Beide Abläufe kommen ohne echte Daten aus. Bevor ihr mit echten Kundendaten testet, klärt mit den zuständigen Stellen in eurem Unternehmen, welche Beteiligung und welche Schritte im Datenschutz nötig sind.

2. Was sich für euer Team ändert

Beschreibt den Arbeitstag vorher und nachher, so konkret wie möglich. Welche Anfragen beantwortet künftig die KI, welche bleiben beim Team? Und welche Arbeit kommt dazu, etwa Entwürfe prüfen oder die Anweisungen der KI verbessern, wenn sie etwas falsch macht?

Auf drei Fragen solltet ihr intern eine Antwort haben, bevor ihr ins Gespräch geht.

Leistungskontrolle. Kann das System zeigen, wer wie arbeitet? Und wollt ihr diese Daten nutzen, um einzelne Personen zu bewerten? Entscheidet das vorher und sagt es offen.

Daten. Welche Daten über Mitarbeitende entstehen, und wer sieht sie? Bereitet die Antworten mit eurem Datenschutz vor und legt sie von euch aus auf den Tisch.

Arbeitsplätze. Rechnet mit der Frage „Ersetzt uns die KI?“ und weicht ihr nicht aus. Gartner hat im Oktober 2025 insgesamt 321 Führungskräfte aus Kundenservice und Support befragt:

- **55 %** hatten gleich viele Mitarbeitende und bearbeiteten mehr Anfragen.
- **20 %** hatten wegen KI Stellen im Kundenservice abgebaut.

Das ist eine Befragung, keine Aussage über Deutschland und keine Prognose für euer Team. Sagt, was bei euch geplant ist, und versprecht nur, was ihr selbst zusagen könnt. Quelle: Gartner, Pressemitteilung vom 2. Dezember 2025

3. Wann ihr den Betriebsrat dazuholt

Früh, solange ihr noch plant. Dann können Vorschläge und Bedenken des Betriebsrats die Planung noch verändern, und ihr müsst kein fertiges Projekt wieder aufmachen.

Entscheiden bei euch weitere Stellen mit, etwa Datenschutz, IT-Sicherheit oder ein zentrales KI-Gremium? Dann holt sie gleichzeitig dazu und nicht nacheinander.

Drei Vorschriften aus dem Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)

§ 90 Unterrichtung und Beratung	Plant der Arbeitgeber Arbeitsverfahren und Arbeitsabläufe, unterrichtet er den Betriebsrat rechtzeitig und mit den erforderlichen Unterlagen. Den Einsatz von Künstlicher Intelligenz nennt das Gesetz ausdrücklich. Er berät die Maßnahmen und ihre Auswirkungen auf die Beschäftigten so rechtzeitig mit dem Betriebsrat, dass dessen Vorschläge und Bedenken in die Planung einfließen können.
§ 87 Abs. 1 Nr. 6 Mitbestimmung	Der Betriebsrat bestimmt mit bei der „Einführung und Anwendung von technischen Einrichtungen, die dazu bestimmt sind, das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer zu überwachen“. „Dazu bestimmt“ heißt nach dem Bundesarbeitsgericht: Es reicht, dass ein System objektiv geeignet ist, Informationen über Verhalten oder Leistung zu erheben und aufzuzeichnen. Ob der Arbeitgeber überwachen will, spielt keine Rolle (BAG, 1 ABR 20/21, Rn. 30).
§ 80 Abs. 3 Sachverständige	Der Betriebsrat kann Sachverständige hinzuziehen, soweit das für seine Aufgaben erforderlich ist. Die Einzelheiten vereinbart er mit dem Arbeitgeber. Muss er die Einführung oder Anwendung von KI beurteilen, gilt die Hinzuziehung insoweit als erforderlich.

Über Typewise

Typewise baut KI-Agenten für Kundenservice und Customer Experience. Teams legen fest, wo die KI selbst antwortet und wo ein Mensch freigibt oder übernimmt. Wenn ihr ein Gespräch mit dem Betriebsrat vorbereitet, zeigen wir euch gern, wie die Abläufe aus den Beispielen in Typewise aussehen: typewise.app

Hinweis: Dieser Leitfaden ist eine Orientierungshilfe für Teams in Deutschland und keine Rechtsberatung. Er ersetzt nicht die Prüfung durch eure Rechtsabteilung oder eine Kanzlei. Herausgeber: Typewise AG, Zürich. Stand: November 2026.