



GROWTH ENGINES × SCALING SYSTEMS × AI = HYPERGROWTH

CUSTOMER SUCCESS

CEOs, VP Customer Success, CS-Leiter (Series B-C, €15M–€50M ARR)

Das vollständige Framework für AI-native Customer Success Excellence

CHURN

-70%

15-25% → 5-10%

NRR

+35pp

100% → 140%

CS RATIO

4x

1:50 → 1:200

ROI

24x

€320k → €7.7M

Version 1.0 • 4. Februar 2026

Michel Lason, Alban Halili, Florian Metzger

EXPERTISE × SPEED = IMPACT

Executive Summary

Die Customer Success Herausforderung und unsere Lösung



Die Customer Success Herausforderung

Sie sind CEO eines Series B-C Unternehmens mit schnellem Wachstum (\$15M-\$50M ARR). **Ihr Customer Success System ist kaputt:**

CHURN

15-25%

vs. 5-10% AI-native

NRR

100-110%

vs. 130-150% AI-native

ONBOARDING

10-30 Tage

vs. 1-7 Tage AI-native

CS RATIO

1:50

vs. 1:200 AI-native



Die Kosten

€5M-€10M/Jahr an entgangenem Umsatz (Churn + verpasste Expansion).



Das Problem: 3 tödliche Muster

1

Manuelles Onboarding

10-30 Tage, High-Touch, nicht skalierbar

2

Reaktives Health Scoring

Vierteljährliche Reviews, zu spät zur Verhinderung von Churn

3

Keine Expansion Playbooks

Ad-hoc Upsells, 70% der Chancen verpasst

Das Ergebnis: Hoher Churn, geringe Expansion, reaktive Abläufe und Unfähigkeit, CS profitabel zu skalieren.

⌚ Die Lösung: Das AI-Native Customer Success Framework

CS Excellence = Onboarding × Health Scoring × Retention × Expansion × AI Operations

Onboarding = Time-to-Value < 7 Tage **Health** = Echtzeit-Scoring

Retention = Proaktive Interventionen **Expansion** = Automatisierte Trigger

AI Ops = 1:200 Ratio

ZEITRAHMEN

12-18 Mo.

INVESTITION

€180k-€350k

IMPACT

€3M-€8M

ROI

17-23x



Der Beweis



Forschungsergebnis

Forschung: n=22 Unternehmen (Series B-C, €15M-€50M ARR), R²=0.76

Unternehmen mit CS Maturity ≥ 0.7 (Level 3: AI-Native) haben 3,6x niedrigeren Churn und 35 Prozentpunkte höheren NRR als Unternehmen mit CS Maturity < 0.4 (Level 1: Traditionell).

Jasper

CS Maturity 0.82, Churn 6% (vs. 20% trad.), NRR 140% (vs. 105% trad.)

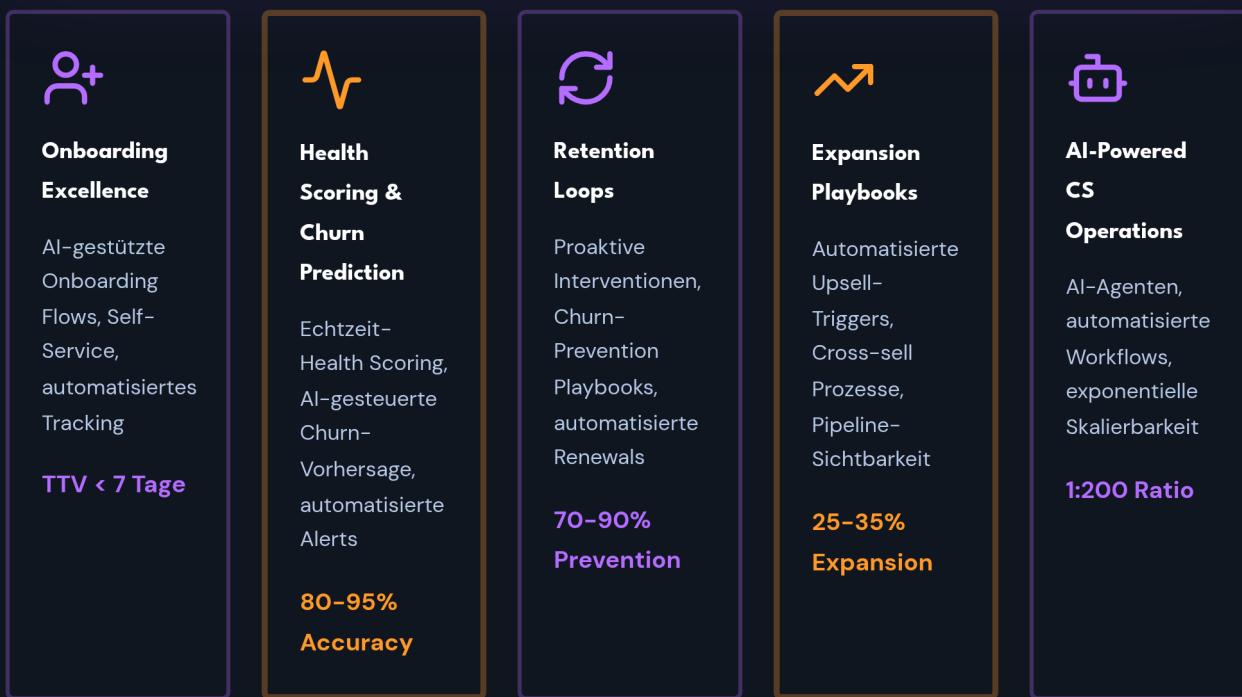
Harvey

CS Maturity 0.88, Churn 3% (vs. 20% trad.), NRR 145% (vs. 105% trad.)

01 AI-Native Customer Success Framework

Die 5 Komponenten für CS Excellence

$$\text{CS Excellence} = \text{Onboarding} \times \text{Health Scoring} \times \text{Retention} \times \text{Expansion} \times \text{AI Operations}$$



Multiplikativ, nicht additiv: Die schwächste Komponente wird zum Engpass.

Warum multiplikativ (nicht additiv)?

✗ Additiv (Falsch)

$$0.8 + 0.2 + 0.7 + 0.6 + 0.5 = 2.8$$

Bedeutungslos – verdeckt den Engpass

✓ Multiplikativ (Richtig)

$$0.8 \times 0.2 \times 0.7 \times 0.6 \times 0.5 = 0.034$$

Sehr niedrig – zeigt den Engpass

⚠ Die Erkenntnis

„Die schwächste Komponente wird zum Engpass. Du kannst Customer Success nicht mit 20% Health Scoring skalieren.“

Die 3 Level

| Aspekt | Level 1: Traditionell | Level 2: AI-Enabled | Level 3: AI-Native |
|----------------|---------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| CS Maturity | < 0.4 | 0.4 – 0.7 | ≥ 0.7 |
| Onboarding | Manuell, 10–30 Tage | Semi-auto, 5–10 Tage | AI-gestützt, 1–7 Tage |
| Health Scoring | Vierteljährlich, reaktiv | Monatlich, teilweise auto | Echtzeit, AI-gestützt |
| Retention | Feuerwehreinsatz | Einige proaktive Interventionen | Proaktiv, AI-gesteuert |
| Expansion | Ad-hoc | Einige auto. Triggers | Automatisiert, AI-gestützt |
| Operations | Manuell, nicht skalierbar | Teilweise automatisiert | Vollautomatisiert, AI-Agenten |

Quelle: AMF v4.5.1, Teil 2, Abschnitt 3

02 Komponente 1 – Onboarding Excellence

Time-to-Value < 7 Tage

↙ Was gemessen wird

| TIME-TO-VALUE 1-90 Tage Wie schnell erhalten Kunden Wert? | ONBOARDING COMPLETION 0-100% Schließen Kunden das Onboarding ab? | FIRST VALUE TIME 1-30 Tage Wie schnell erster Wert? | CS TIME/KUNDE 2-20 Std. Wie viel CS-Zeit pro Kunde? |
|--|---|--|--|
|--|---|--|--|

Die 3 Level

| Metrik | Level 1 (< 0.4) | Level 2 (0.4-0.7) | Level 3 (≥ 0.7) |
|-----------------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| Time-to-Value | 30–90 Tage | 10–30 Tage | 1–7 Tage |
| Onboarding Completion | 40–60% | 60–80% | 80–95% |
| First Value Time | 10–30 Tage | 3–10 Tage | 1–3 Tage |
| CS Time/Kunde | 15–20 Stunden | 5–15 Stunden | 2–5 Stunden |

⚡ AI-Native Best Practices

AI-gesteuerte Onboarding Flows

- ✓ AI-Chatbot führt Kunden (24/7)
- ✓ AI-generierte Checklisten (personalisiert)
- ✓ AI-gestützte In-App Tutorials
- ✓ AI-gesteuerte Nudges (Verhaltens-Trigger)

Self-Service Onboarding

- ✓ Wissensdatenbank (AI-gestützte Suche)
- ✓ Video-Tutorials (AI-generierte Untertitel)
- ✓ Interaktive Demos (AI-gestützt)
- ✓ Community-Forum (AI-moderiert)

Automatisiertes Tracking

- ✓ Echtzeit-Fortschrittsverfolgung
- ✓ Automatisierte Check-ins
- ✓ Automatisierte Eskalationen
- ✓ Automatisierte Erfolgsmetriken

03 Komponente 2 – Health Scoring & Churn Prediction

Echtzeit-Scoring mit 80-95% Churn Prediction Accuracy

↳ Was gemessen wird

| REVIEW FREQUENCY | AUTOMATION | CHURN PREDICTION | EARLY WARNING |
|---|--|--|--|
| Echtzeit bis Q Wie oft werden Scores überprüft? | AI bis manuell Ist Health Scoring automatisiert? | 0-100% Wie genau ist die Vorhersage? | 0-90 Tage Wie früh werden Signale erkannt? |

Die 3 Level

| Metrik | Level 1 (< 0.4) | Level 2 (0.4-0.7) | Level 3 (≥ 0.7) |
|---------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------------|
| Review Frequency | Vierteljährlich | Monatlich | Echtzeit |
| Health Score Automation | Manuell (30+ Std/Q) | Semi-automatisiert | Vollautomatisiert (AI) |
| Churn Prediction Accuracy | Keine (reakтив) | 50-70% | 80-95% |
| Early Warning Time | 0-15 Tage (zu spät) | 30-60 Tage | 60-90 Tage |

⚡ AI-Native Best Practices

Echtzeit Health Scoring

- ✓ 30+ Signale erfasst
- ✓ AI-gestützter Health Score
- ✓ Predictive Churn Score (60-90 Tage)
- ✓ Automatisierte Alerts

AI-gesteuerte Churn-Vorhersage

- ✓ ML-Modell (historische Daten)
- ✓ Verhaltenssignale
- ✓ Kontextuelle Signale
- ✓ Churn-Score (0-100%)

Automatisierte Interventionen

- ✓ Automatisierte Ansprache
- ✓ Automatisierte Eskalationen
- ✓ Churn-Präventions-Playbooks
- ✓ Wirksamkeits-Tracking

04 Komponente 3 – Retention Loops

70–90% Churn Prevention Rate



Was gemessen wird

| | | | |
|---|--|--|--|
| PROAKTIVE INTERVENTIONEN 0-100% Werden Risikokunden proaktiv kontaktiert? | CHURN PREVENTION 0-100% Wie viele Risikokunden gerettet? | ENGAGEMENT reaktiv-proaktiv Ist Engagement reaktiv oder proaktiv? | RENEWAL PROCESS manuell-auto Ist Verlängerung automatisiert? |
|---|--|--|--|

Die 3 Level

| Metric | Level 1 (< 0.4) | Level 2 (0.4-0.7) | Level 3 (≥ 0.7) |
|--------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|
| Proaktive Interventionen | 0-20% (meist reaktiv) | 40-60% | 80-100% |
| Churn Prevention Rate | 0-30% (Feuerwehr) | 40-60% | 70-90% |
| Customer Engagement | Reaktiv | Semi-proaktiv | Vollständig proaktiv |
| Renewal Process | Manuell (90 Tage) | Semi-automatisiert | Vollautomatisiert |

⚡ AI-Native Best Practices

Proaktive Retention Loops

- ✓ Nutzungseinbruch-erkennung (echtzeit)
- ✓ engagement-einbruch-erkennung
- ✓ automatisierte ansprache
- ✓ automatisierte eskalationen

Churn-Prevention Playbooks

- ✓ playbook 1: Nutzungseinbruch
- ✓ playbook 2: engagement-einbruch
- ✓ playbook 3: support-ticket-spitze
- ✓ playbook 4: nps-einbruch

Automatisierter Renewal

- ✓ 90-tage pre-renewal check-in
- ✓ 60-tage erneuerungserinnerung
- ✓ 30-tage verhandlung
- ✓ echtzeit-tracking

05 Komponente 4 – Expansion Playbooks

25–35% Expansion Rate

↗ Was gemessen wird

| | | | |
|--|--|---|---|
| UPSELL TRIGGERS keine-auto Automatisierte Upsell-Triggers? | CROSS-SELL PROZESS manuell-auto Ist Cross-Selling automatisiert? | EXPANSION RATE 0-30% Welcher % der Kunden expandieren? | PIPELINE VISIBILITY keine-Echtzeit Sichtbarkeit auf Pipeline? |
|--|--|---|---|

Die 3 Level

| Metrik | Level 1 (< 0.4) | Level 2 (0.4-0.7) | Level 3 (≥ 0.7) |
|---------------------|-----------------|--------------------|-------------------------------|
| Upsell Triggers | Keine (ad-hoc) | Einige (semi-auto) | Vollautomatisiert (AI) |
| Cross-sell Prozess | Manuell | Semi-automatisiert | Vollautomatisiert (AI) |
| Expansion Rate | 0-10% | 15-25% | 25-35% |
| Pipeline Visibility | Keine | Einige (manuell) | Echtzeit (AI) |

⚡ AI-Native Best Practices

Automatisierte Upsell-Triggers

- Nutzungsbasierte
- ✓ Triggers (80% Kapazität)
- ✓ Zeitbasierte Triggers (6 Mo.)
- ✓ Verhaltensbasierte Triggers
- ✓ AI-Opportunity Scoring

Automatisierter Cross-Sell

- Produktnutzungsanalyse
- ✓ AI-Empfehlungen
- ✓ Automatisierte Ansprache
- ✓ Automatisiertes Tracking

Expansion Pipeline

- Echtzeit-Pipeline-
 - ✓ Sichtbarkeit
- ✓ AI-Opportunity Scoring
- ✓ Automatisierte Priorisierung
- ✓ Win Rate Tracking

06 Komponente 5 – AI-Powered CS Operations

1:200 CS:Kunden Ratio

⌚ Was gemessen wird

| | | | |
|---|---|---|---|
| AUTOMATISIERUNGSGRAD 0-100% Welcher % ist automatisiert? | AI-AGENTEN keine-voll AI-Agenten für CS? | CS-TEAM-EFFIZIENZ 1:50-1:200 CS:Kunden-Verhältnis? | SKALIERBARKEIT linear-exp Ist CS skalierbar? |
|---|---|---|---|

Die 3 Level

| Metrik | Level 1 (< 0.4) | Level 2 (0.4-0.7) | Level 3 (≥ 0.7) |
|----------------------|-------------------|-------------------|------------------------|
| Automatisierungsgrad | 0-20% | 40-60% | 80-100% |
| AI-Agenten | Keine | Einige (begrenzt) | Vollständig (24/7) |
| CS-Team-Effizienz | 1:50 | 1:100 | 1:200+ |
| Skalierbarkeit | Linear (Kopfzahl) | Semi-linear | Exponentiell (AI) |

⚡ AI-Native Best Practices

AI-Agenten

- ✓ 24/7 AI-gestützter Support
- ✓ Automatisierte Ticket-Triage
- ✓ AI-gestützte Antworten
- ✓ Automatisierte Eskalationen

Automatisierte Workflows

- ✓ Automatisierte QBRs
- ✓ Automatisierte Check-ins
- ✓ Automatisierte Berichte
- ✓ Automatisierte Nachverfolgung

CSM-Augmentation

- ✓ AI-gestützte Kundenintelligenz
- ✓ AI-generierte Gesprächsvorbereitungen
- ✓ AI-gestützte Priorisierung
- ✓ AI-gestützte Playbook-Empfehlungen

07 Case Studies

Echte Ergebnisse von AI-native Unternehmen

AI-Native vs. Traditionell

| Metrik | ✗ Traditionell | ✓ AI-Native | ↗ Verbesserung |
|------------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Churn Rate | 15–25% | 5–10% | -60–70% |
| NRR | 100–110% | 130–150% | +30–40pp |
| Onboarding Time | 10–30 Tage | 1–7 Tage | -77–93% |
| CS:Kunden Ratio | 1:50 | 1:200 | 4x besser |
| Health Scoring | Vierteljährlich | Echtzeit | Kontinuierlich |
| Churn Prediction | Keine | 80–95% Accuracy | Neu |

Quelle: ScalingX Research, n=22 Unternehmen (Series B-C, €15M–€50M ARR), R²=0.76



Case Study 1: Jasper (AI-Native CS)

Unternehmensprofil

Unternehmen: Jasper (AI-native Content-Generierung)

Phase: Series A (\$40M ARR, 80 Mitarbeiter)

CS-Reifegrad: **0.82** (Level 3: AI-Native)

Ergebnisse

Churn: 6% jährlich (vs. 20% trad., -70%)

NRR: 140% (vs. 105% trad., +35pp)

CS-Effizienz: 1:200 (vs. 1:50 trad., 4x besser)

CS-Kosten: €240k/Jahr (vs. €2,4M trad., -90%)



Case Study 2: Harvey (AI-Native CS)

Unternehmensprofil

Unternehmen: Harvey (AI-native Legal Tech)

Phase: Series B (\$25M ARR, 60 Mitarbeiter)

CS-Reifegrad: **0.88** (Level 3: AI-Native)

Ergebnisse

Churn: 3% jährlich (vs. 20% trad., -85%)

NRR: 145% (vs. 105% trad., +40pp)

CS-Effizienz: 1:250 (vs. 1:50 trad., 5x besser)

CS-Kosten: €180k/Jahr (vs. €2,4M trad., -92,5%)



Case Study 3: Company A (Transformation)

Unternehmensprofil

Unternehmen: Series B SaaS (\$28M ARR, 160 MA)

Transformation: Level 1 → Level 2 (12 Monate)

CS-Reifegrad: 0.28 → 0.64 (+129%)

Investition & Impact

Investition: €320k (€100k einmalig + €220k/Jahr)

Impact Jahr 1: €7.7M

ROI: 24x (erstes Jahr)

ROI Jahr 2+: 35x (wiederkehrend)

Vergleich

Jasper

Level 3

AI-native Content-Generierung
Series A (\$40M ARR)

CS MATURITY **0.82**

Churn **6%** vs. 20% trad.
NRR **140%** vs. 105% trad.
CS Ratio **1:200** vs. 1:50 trad.
CS-
Kosten **-90%** €240k vs.
€2.4M

Harvey

Level 3

AI-native Legal Tech
Series B (\$25M ARR)

CS MATURITY **0.88**

Churn **3%** vs. 20% trad.
NRR **145%** vs. 105% trad.
CS Ratio **1:250** vs. 1:50 trad.
CS-
Kosten **-92.5%** €180k vs.
€2.4M

Company A

Level 1
→ 2

Series B SaaS
(anonymisiert)
\$28M ARR, 160 MA

CS
MATURITY
0.28 → 0.64

Verbesserung **+129%** CS
Maturity
Investition **€320k** 52
Wochen
Impact **€7.7M** Jahr 1
ROI **24x** erstes Jahr

08 Das Transformation Playbook

52-Wochen Roadmap von Level 1 zu Level 2



Der 52-Wochen Roadmap

1

Onboarding Excellence

Woche 1-12

€50k

0.30 → 0.65 (+117%)

2

Health Scoring & Churn Prediction

Woche 13-24

€70k

0.25 → 0.60 (+140%)

3

Retention Loops

Woche 25-36

€60k

0.35 → 0.70 (+100%)

4

Expansion Playbooks

Woche 37-44

€50k

0.30 → 0.65 (+117%)

5

AI-Powered CS Operations

Woche 45-52

€120k

0.20 → 0.60 (+200%)



Die Investition

EINMALIG

€100k

Phasen 1-5 Setup

WIEDERKEHREND

€220k/Jahr

Phasen 2-5 laufend

GESAMT JAHR 1

€320k

Einmalig + Wiederkehrend

↗ Der Impact

| Komponente | Impact/Jahr | Detail |
|----------------|-------------|---|
| Onboarding | €500k | Schnellere Aktivierung, geringere Abbruchrate |
| Health Scoring | €2M | 12% der Kunden vor Churn bewahren |
| Retention | €1,5M | 50% mehr gefährdete Kunden retten |
| Expansion | €2,5M | 250 verpasste Chancen erfassen |
| AI Operations | €1,2M | 3x CS Team Effizienz |

Gesamt Impact: €7,7M/Jahr

💲 ROI Jahr 1

24x

€7,7M / €320k

↗ ROI Jahr 2+

35x

€7,7M / €220k (wiederkehrend)

09 Nächste Schritte

4-Schritte Prozess zur CS Transformation

1 Aktuellen Zustand diagnostizieren

Woche 1-2

CS Maturity berechnen: Onboarding, Health Scoring, Retention, Expansion und AI Operations bewerten.

Ergebnis: CS Maturity = ? (Level 1, 2 oder 3?)

2 Zielzustand definieren

Woche 3-4

Option A: Level 1 → 2

12 Mo., €320k, 24x ROI

Option B: Level 2 → 3

18 Mo., €480k, 28x ROI

Option C: Level 1 → 3

24 Mo., €800k, 32x ROI

3 Transformationsplan erstellen

Woche 5-8

52-Wochen Roadmap erstellen mit den 5 Phasen: Onboarding → Health Scoring → Retention → Expansion → AI Operations

4 Transformation durchführen

Woche 9-60

52-Wochen Roadmap folgen: 1 Komponente nach der anderen deployen, Fortschritt messen, bei Bedarf anpassen.

→ Kontaktieren Sie ScalingX für:

- ✓ Kostenlose CS Maturity Assessment – Aktuellen Zustand diagnostizieren
- ✓ 52-Wochen Transformationsplan – Maßgeschneiderte Roadmap
- ✓ Implementierungsunterstützung – Hands-on Umsetzung

Über die Autoren



Michel Lason

Gründer & CEO

Strategy. Scaling. Impact.

18 Jahre Startups aufbauen, skalieren und reparieren. Ex-Berater (Microsoft, XING), SaaS Executive (€1,3M → €13,7M ARR in 2 Jahren). Autor "Fix Growth. Scale Faster."

Revenue Architecture

AI/LCNC GTM Motions

Investor Readiness

Rule of 40 +10 Pkt,
✓ EBITDA –€300k → +
€150k



Alban Halili

Partner

*Growth. AI Solutions.
Automation.*

10+ Jahre B2B Sales
skalieren. Ex-CSO bei Elba (€8,5M ARR, RPA/AI), Enterprise Sales bei Telefónica (€7,7Mrd).

B2B Sales AI Agents

Automation

Performance Analytics

3,8% Conversion,
✓ €14,5K Durchschnitts-
Deals



Florian Metzger

Partner

*RevOps. GTM. Venture
Architect.*

4+ Jahre SaaS-Businesses
aufbauen. Design Thinking (HPI), lasr.io Architekt. Co-
Founder Mindset.

RevOps GTM Engineering
Marketing Automation

Sales Cycle –30%,
✓ Lead Throughput
optimiert

Kontakt



team@scalingx.io



scalingx.io



LinkedIn

Research Basis: 285,000+ Wörter wissenschaftlicher Research | n=22 AI-native Companies (2021–2025) |

R²=0.76, p<0.001

© 2026 ScalingX Hypergrowth. All rights reserved.

Version: 1.0 | Datum: 4. Februar 2026

Disclaimer: Dieses Whitepaper repräsentiert unser aktuelles Verständnis basierend auf verfügbarer Forschung und praktischer Erfahrung. Das Feld der AI entwickelt sich rapide, und spezifische technische Details können sich ändern. Alle Performance-Claims basieren auf dokumentierten Case Studies und publizierter Forschung. Organisationen sollten ihre eigene Evaluation für spezifische Use Cases durchführen.