



AI AGENTS FÜR DEINE E-MAIL AUTOMATISIERUNG

Service Summit 2025, Hamburg



Peter Linnemann

Head of CX Sales



Jean-Philipp Helmig

Product Owner AI



Service Summit 2025 / Hamburg

25+

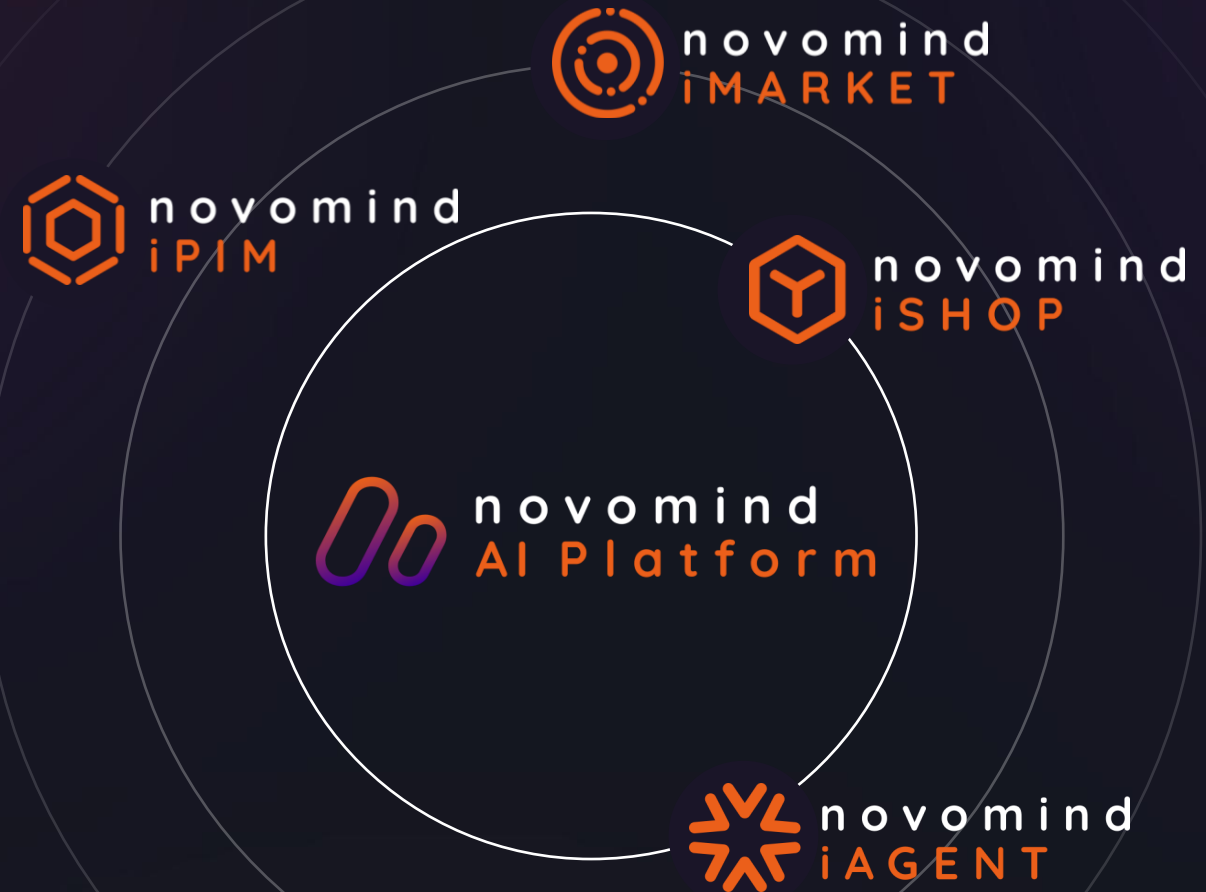
Years of Experience

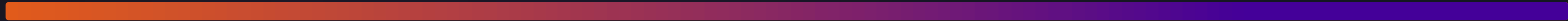
250+

Successful Customers

500+

Dedicated experts





25
YEARS

Customer Service Software

Omnichannel at its best: Unsere Contact Center Software vernetzt marktführende Unternehmen rund um die Uhr mit ihren Kunden auf der ganzen Welt, und das schon seit über 20 Jahren.



Service Summit 2025 / Hamburg

novomind AI Platform

Entwerfen, Implementieren, Testen, Bereitstellen und Überwachen von AI Agenten
um E-Mails, Chats und Anrufe zu automatisieren

KUNDE



Anruf



Brief



Mail



Web/App



Messaging



Social Media



- ✓ Native Nutzung von generative KI
- ✓ Omnichannel Automatisierung
- ✓ No-code/low-code agent builder
- ✓ Automatisierung von Prozessen
- ✓ Wissensverwaltung und -nutzung (RAG)
- ✓ Einfache Integration in Ihr Ökosystem
- ✓ Nahtlose Agentenübergabe
- ✓ Agentenunterstützung durch GenAI
- ✓ Monitoring und Analytics

 novomind
AI Platform



Erwartungen an Customer Service Automation



KUNDEN

- 24/7 Verfügbarkeit und sofortige Antworten
- Präzise Problemlösung
- Personalisierung
- Natürlichsprachliche Konversationen
- Nahtlose Übergabe



UNTERNEHMEN

- Exzellentes Kundenerlebnis
- Fallabschließende Bearbeitung von Anliegen
- Kosteneffizienz
- Konsistenz und Verlässlichkeit
- Einfache Umsetzung, Überwachung, Optimierung





BCG

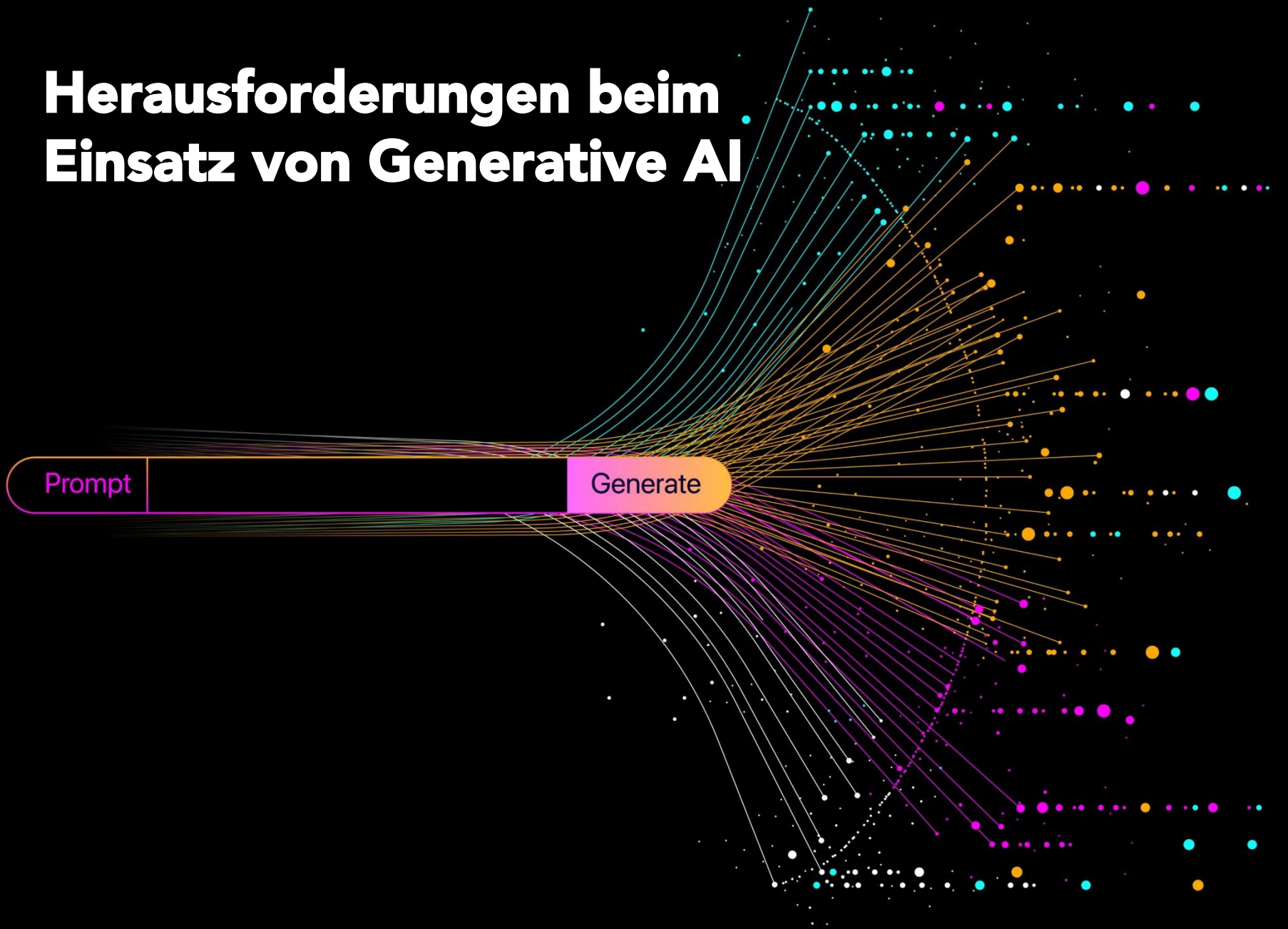
ARTIFICIAL INTELLIGENCE / **AI AGENTS**

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

AI Agents

From automating repetitive tasks to revolutionizing complex workflows, AI agents are redefining productivity and innovation for the businesses of tomorrow.

Herausforderungen beim Einsatz von Generative AI



- **nicht-deterministic**
- Prompt Injection
- Halluzinationen
- Ungewollte Antworten
- **Folgen nicht eurem Geschäftsprozess**

Wie wir unsere Task-oriented AI Agents basierend auf generativer KI gebaut haben



Wir nutzen GenAI, um die Gespräche zwischen Euch und Euren Kunden vollständig zu verstehen.

Wir ermöglichen es Euch Geschäftslogik zu definieren, die strikt befolgt wird.

Ihr könnt wählen, ob Ihr vordefinierte oder KI-generierte Antworten nutzen möchtet.



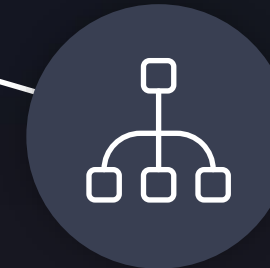
AI Agent für Energieversorger



 novomind
AI Agents



WISSEN



SELF-SERVICES

Online FAQs

Tarifinformationen

...

Zählerstand
erfassen

Adressänderung

Anpassung
Abschlagszahlung

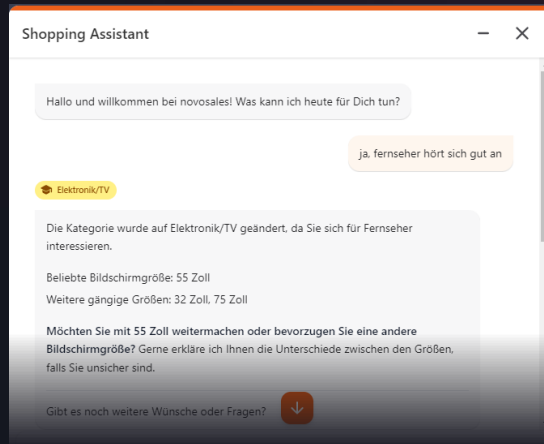


AI Agent für E-Commerce

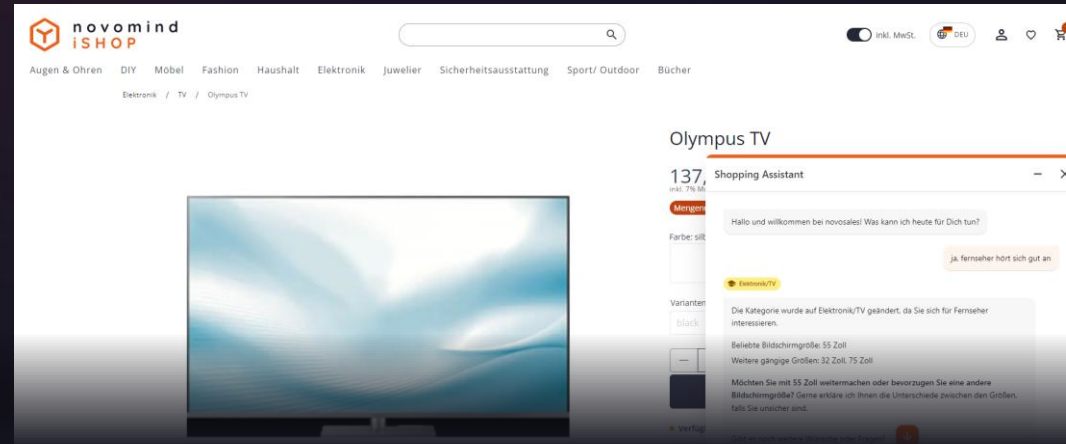


Agentic AI Commerce Experience

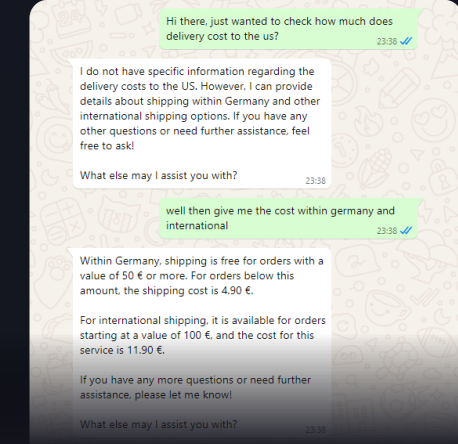
Personalisierte Ansprache



Beratung des Kunden in einer personalisierten konversationellen Shopping Experience



After Sales



.....



.....



Customer
Data Platform

.....





Menschen und AI Agenten arbeiten gemeinsam über alle Kanäle

