

— WIE AUTONOME IOT-SYSTEME PROZESSE OPTIMIEREN

Agentic IoT als Business-Booster

Stefan Schitz | 19.11.2025 | Hamburg





01 KI-Evolutionslehre

02 Was bedeutet „Agentic IoT“?

03 Business-Booster: Potenziale für Unternehmen

04 Implementierungsstrategie

05 Fazit & Diskussion

„Lehnen Sie sich zurück und entspannen Sie sich! So langsam wie heute wird sich die Technik nie wieder entwickeln.“

Zitat: Thomas de Buhr

The background of the slide features a complex network of light gray dots connected by thin gray lines, forming a web-like structure that suggests a complex system or interconnected data.

01

KI-Evolutionslehre



Etwa 80% aller
verfügbaren
Daten sind
unstrukturiert.

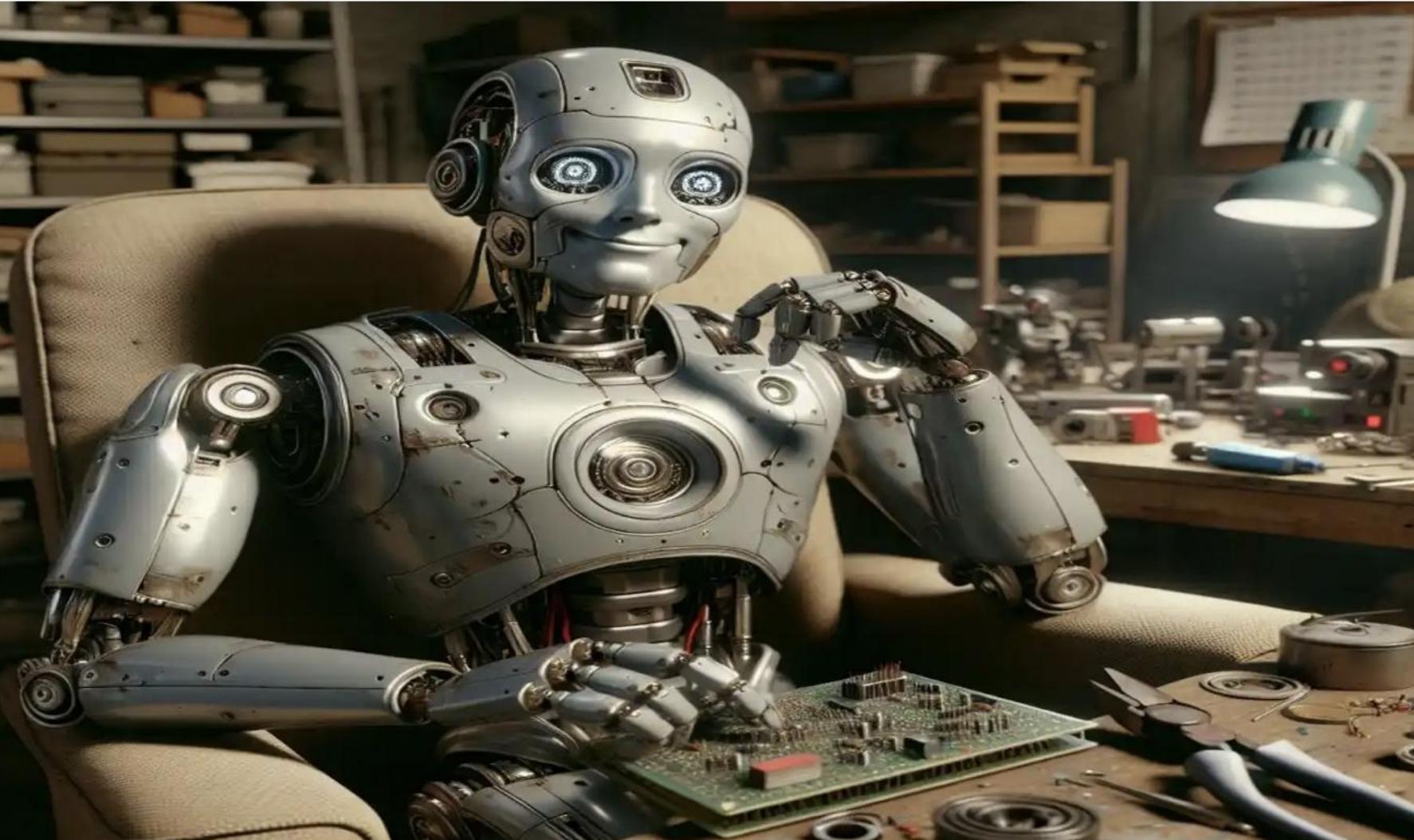
24. Oktober 2025

Foto: Business Punk by KI

KI-Demenz: Wie Chatbots durch Internet-Müll verblöden

KI-Halluzinationen: Mathematisch unvermeidbar

Uwe Kerkow • 27T



Textdaten sind nicht für die Analyse durch Computer gemacht. Sie sind unstrukturiert.

"Kognitiv enttäuschend": Warum selbst der OpenAI-Mitgründer heutige KI-Agenten für unausgereift hält | t3n

Marvin Fuhrmann • 1T



In nahezu 100% der Unternehmen sind die Daten nicht für KI geeignet

 Ich habe einen 12-Liter-Krug und einen 6-Liter-Krug. Ich möchte 6 Liter abmessen. Wie kann ich das machen?

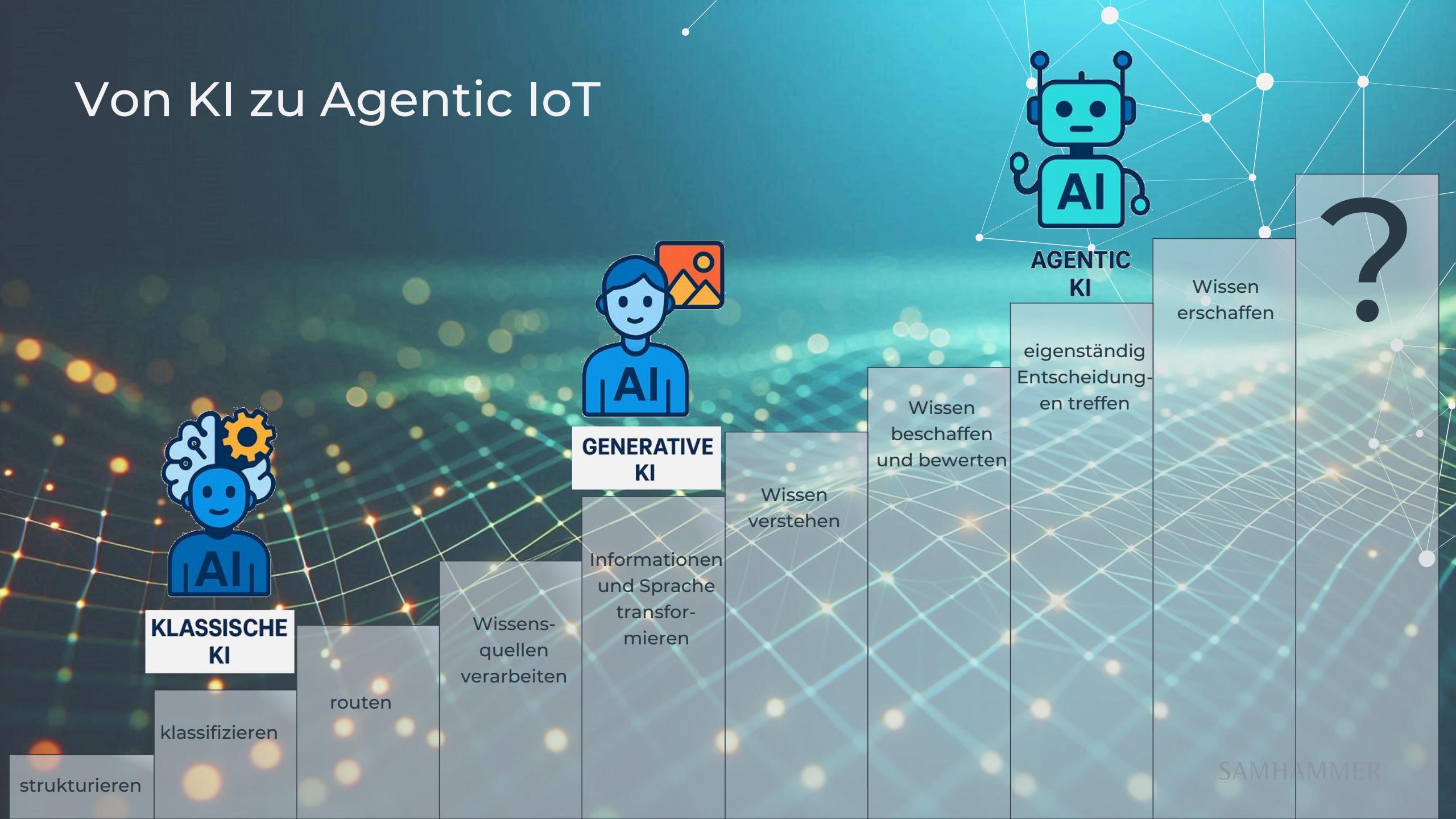
 Um genau 6 Liter Wasser mit einem 12-Liter-Krug und einem 6-Liter-Krug abzumessen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Füllen Sie den 6-Liter-Krug vollständig mit Wasser.
2. Gießen Sie das Wasser aus dem 6-Liter-Krug in den 12-Liter-Krug.
3. Füllen Sie den 6-Liter-Krug erneut vollständig mit Wasser.
4. Gießen Sie vorsichtig das Wasser aus dem 6-Liter-Krug in den 12-Liter-Krug, bis dieser voll ist.
5. Da der 12-Liter-Krug nun voll ist, befinden sich genau 12 Liter Wasser darin. Da Sie in Schritt 4 nur genug Wasser eingefüllt haben, um den 12-Liter-Krug zu füllen, sind im 6-Liter-Krug noch $6 - (12 - 6) = 0$ Liter Wasser übrig.
6. Der 6-Liter-Krug enthält nun genau 6 Liter Wasser.

KI ist nur so gut, wie sie trainiert wird!



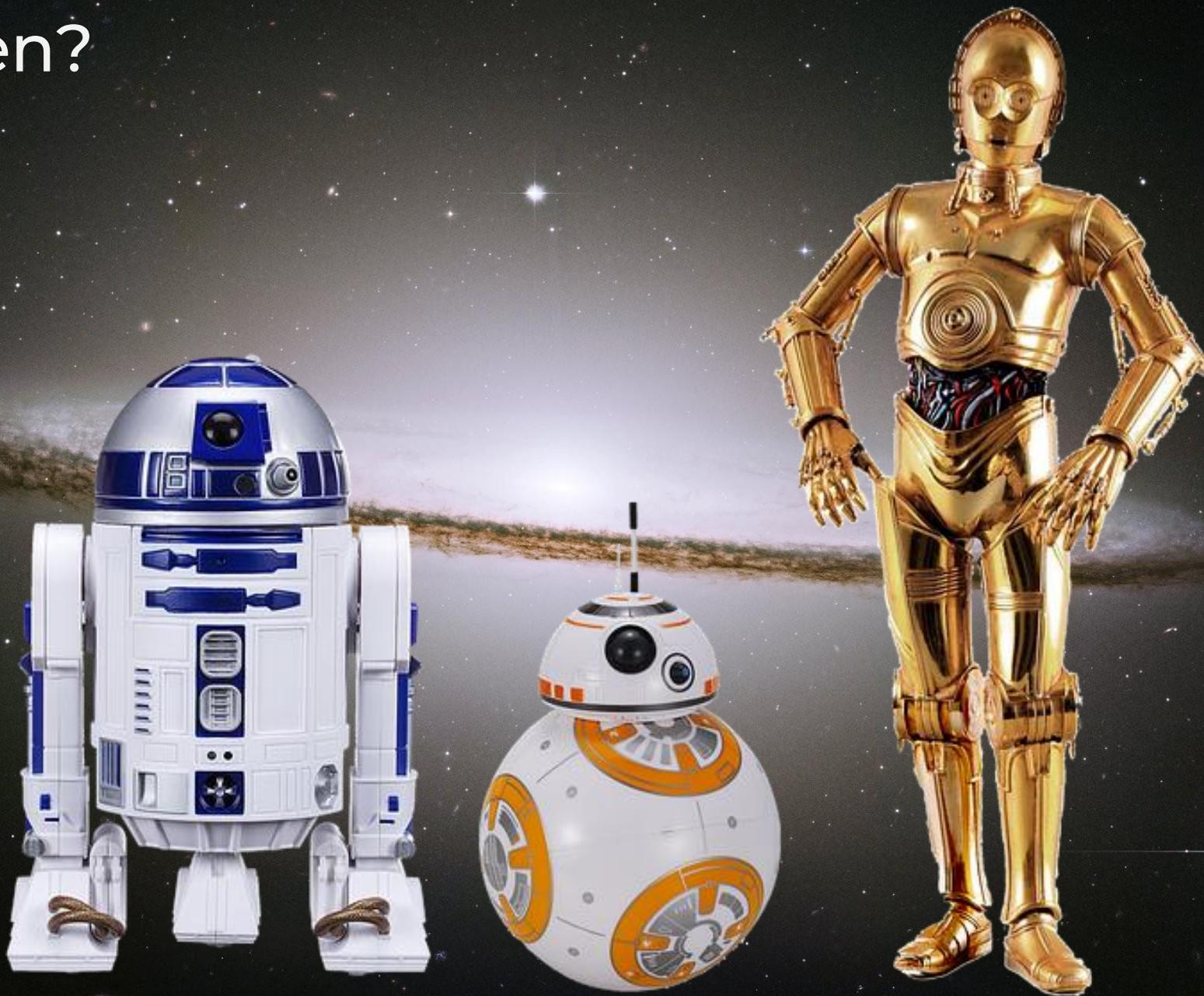
Von KI zu Agentic IoT



02

Was bedeutet „Agentic IoT“?

Androiden?



Terminator?



Durch KI generiert

I Robot?



Durch KI generiert

Wir bei SAMHAMMER denken eher hieran...



SAMHAMMER



Die Zukunft des Kundenservice liegt in der **Kombination von menschlicher Empathie und künstlicher Intelligenz.**

Durch AI-assisted Services können wir nicht nur **effizienter** arbeiten, sondern auch die **Kundenerfahrung** auf ein neues Level heben.

SAMHAMMER

und daher denken wir eher hieran



oder hieran...



SAMHAMMER

Die Möglichkeiten sind vielfältig



Filial-
kommunikation



Pfand-
automaten



Wärme-
pumpen



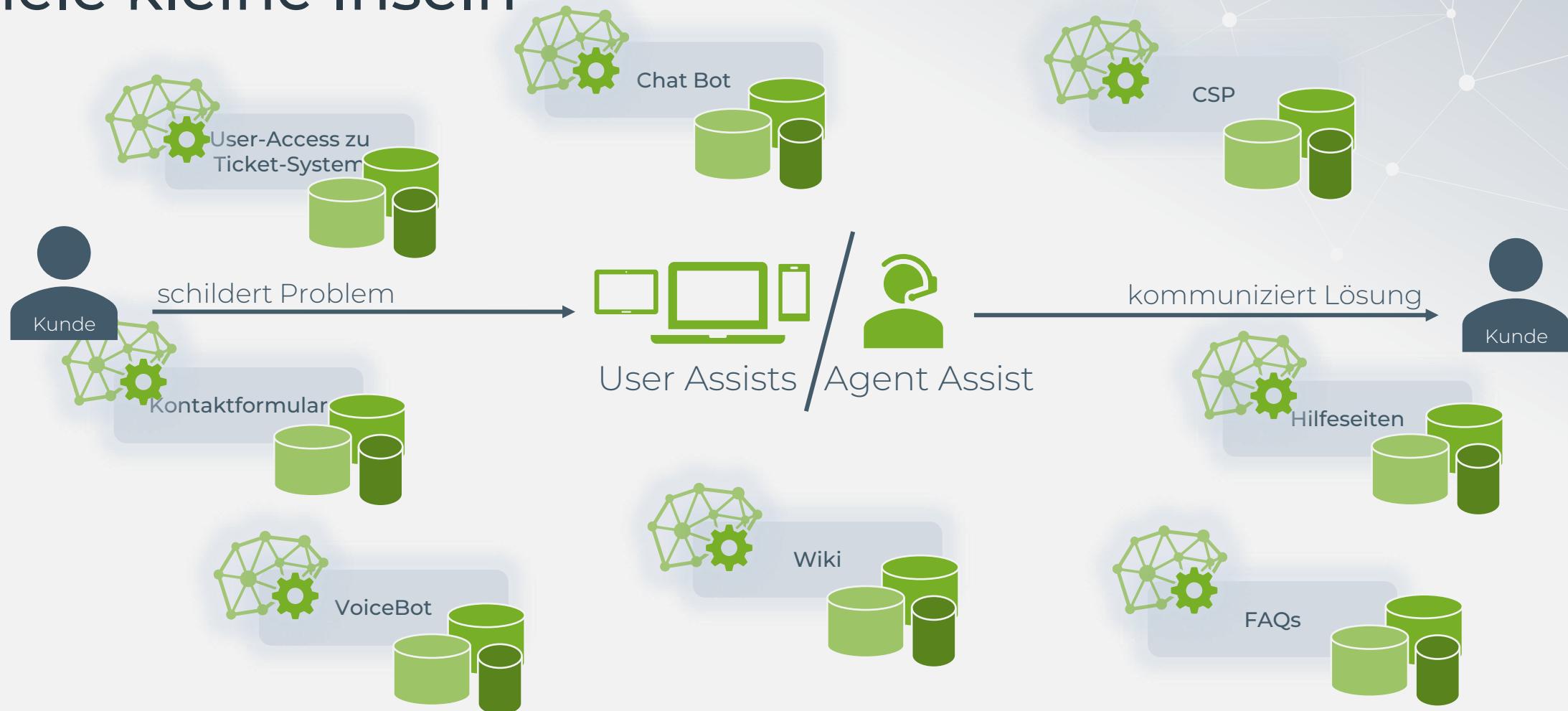
Fahrrad-
garagen

So sehen viele unserer Kunden ihre Serviceeinheiten

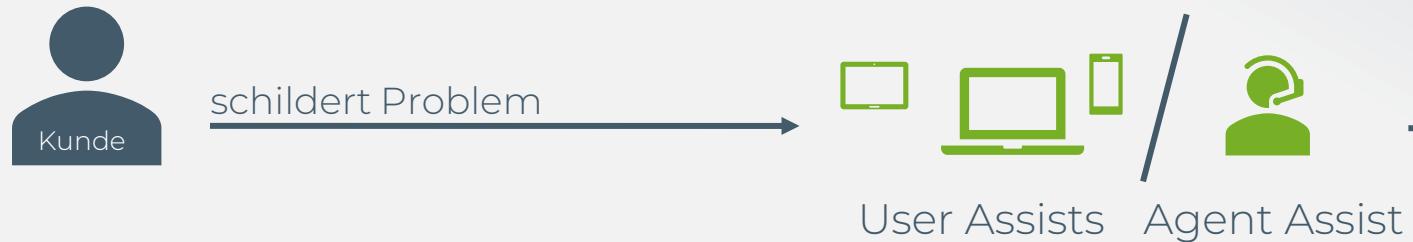


- ? • Einfach
- ? • Schnell
- ? • effektiv
- ✓ • Zufriedene Kunden

...aber das sehen wir oftmals als Servicelösungen – viele kleine Inseln



... und das machen wir daraus



... und das machen wir daraus



Wissen trainieren!

... und das machen wir daraus

AI-assisted
Service Center

AI-assisted
Lifecycle
Service



NextGen
Knowledge
Management

Agentic-IoT

SAMHAMMER

Analysieren, transformieren, implementieren



NextGen Knowledge Management



- Aufbau der Wissenslogistik
- Qualitäts-gesicherte Daten & Antworten
- Kuratierter Wissensspeicher
- Effizienz steigerung

Analysieren, transformieren, implementieren

- Analyse „O-Töne“
- Omnichannel
- Automatisierung
- Shift Level 1 ->0
- Hybrides CCaaS

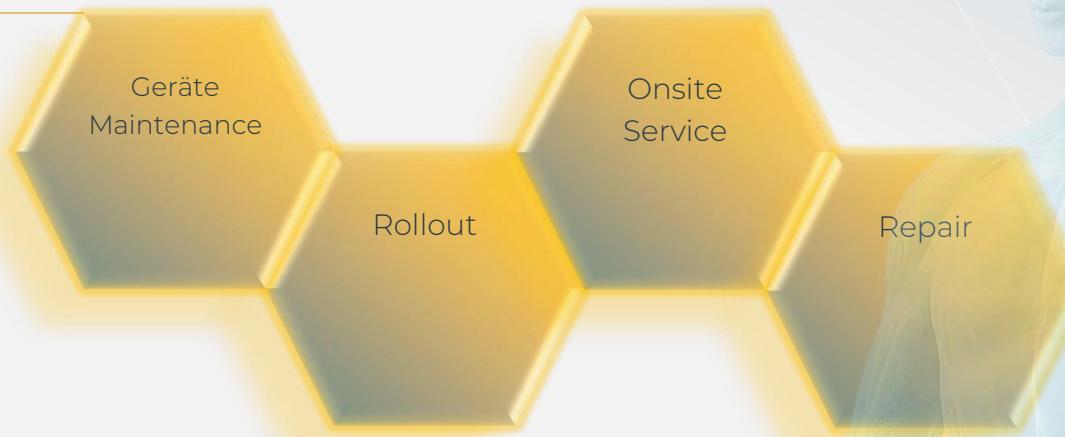
AI-assisted Service Center



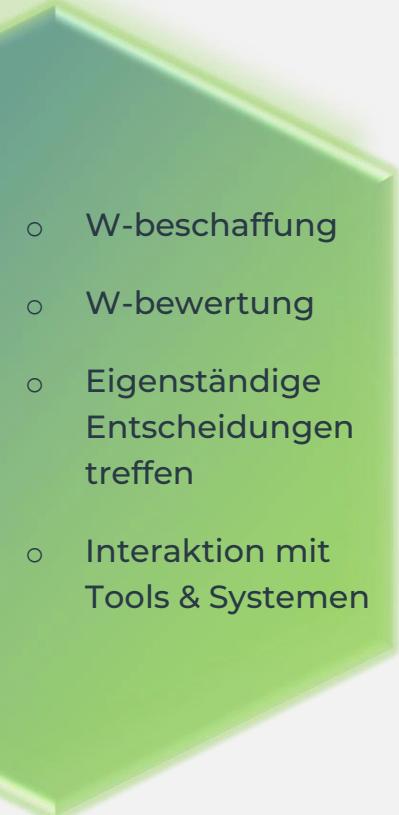
Analysieren, transformieren, implementieren

- E2E Service im Lifecycle
- Fieldservice & Repair Management
- Lfd. Datenanalyse & Interpretation

AI-assisted Life Cycle Service



Analysieren, transformieren, implementieren



Agentic IoT



... und das machen wir daraus



... und das machen wir daraus



Reduzierung der Bearbeitungszeit um durchschnittlich 60 %

Durch die perfekte Symbiose von Mensch und Maschine steigern wir Ihre Effizienz, sparen wertvolle Zeit und fangen Spitzenzeiten ab. Damit Ihr Service auch in Hochzeiten glänzt.



Steigerung der Erstlösungsquote auf über 90 %

Suchen war gestern: Steigern Sie Ihre Kundenzufriedenheit, indem (fast) alle Anfragen im ersten Kontakt gelöst werden.



Senkung der Betriebskosten um bis zu 40 %

Fokussieren Sie sich auf Ihre Stärken – wir erledigen den Rest mit Business Prozess Outsourcing, effizient und zuverlässig.



Reduzierung der Einarbeitungszeit um bis zu 50 %

Ihr Team gewinnt wertvolle Zeit für das, was wirklich zählt – durch weniger Aufwand bei der Einarbeitung und mehr Entlastung im Arbeitsalltag.



05

Fazit & Diskussion

Fazit

1. Vom reaktiven Service zur autonomen Wertschöpfung (step by step)

- Serviceeinheiten werden proaktiv – KI erkennt Probleme, bevor sie entstehen, und löst sie selbstständig

2. Mensch + Agent = Team

- KI-Agenten übernehmen Routine, Menschen steuern, trainieren und sichern Qualität

3. Vernetzte Agentenökosysteme

- Agentische KI-Systeme werden nicht isoliert agieren. Sie bilden Netzwerke von Agenten, die über Schnittstellen und APIs miteinander kommunizieren

4. Strategischer Hebel

- Geschwindigkeit und Kundenerlebnis | Werttreiber statt Kostenstelle



Fazit

Agentic AI transformiert Serviceeinheiten von **Kostenstellen** zu **strategischen Akteuren**, die **aktiv Wert generieren**.

Der Service der Zukunft ist **intelligent, vernetzt und selbstorganisierend** – und die Fähigkeit, diese Agentenwelt zu gestalten, wird zur Kernkompetenz moderner Unternehmen.



KI ist nur so gut, wie
sie trainiert wird!

... gerne steigen wir
mit Euch ins Training
ein...



SAMHAMMER

**Viel
mit kostenfreiem sofort KI-
Potentialcheck
NIK!**

Wir freuen uns darauf
mit Euch an unserem
Stand F03
in den Austausch zu
gehen



SAMHAMMER

Kontakt

Stand: F03



Head of Sales

Christoph Strobl

Mail:

cstrobl@samhammer.de

Tel.: +49 170 901 505 6



NEW BUSINESS AND PARTNER
DEVELOPMENT LEADER

Stefan Schitz

Mail:

sschitz@samhammer.de

Tel.: +49 151 109 220 38