

NEXT-GEN CUSTOMER SERVICE GESTALTEN SIE DIE ZUKUNFT MIT AGENTIC AI

Protiviti unterstützt Unternehmen dabei, ihren Kundenservice mit Agentic AI auf das nächste Level zu heben. Dank unserer Erfahrung in Automatisierung und AI entwickeln wir gezielte Lösungen, die schnell einsatzbereit sind. Gemeinsam gestalten wir den Weg zum Kundenservice der nächsten Generation – effizient, intelligent und zukunftssicher.

Was ist Agentic AI?

Agentic AI nutzt autonome, AI-gesteuerte Software-Agenten, die eigenständig Aufgaben im Kundenservice übernehmen – von der Analyse schriftlicher Anfragen über die Priorisierung bis hin zur vollständigen Bearbeitung. So erhalten Ihre Mitarbeitenden mehr Zeit für hervorragenden Kundenservice.

Warum Agentic AI jetzt?

Lange Zeit ließen sich bestimmte Prozesse nicht vollständig automatisieren, da sie menschliches Eingreifen erforderten. Mit Agentic AI ist es nun möglich, genau diese Herausforderungen zu meistern. Dadurch eröffnen sich völlig neue Perspektiven für die intelligente Automatisierung komplexer Aufgaben.

+30%
EFFIZIENZ

Automatisierte Workflows sparen Zeit

- AI-gestützte Prozesse reduzieren Bearbeitungszeiten erheblich
- Weniger manuell bearbeitete Anfragen entlasten Ihre SMEs

+25%
KUNDEN-
ZUFRIEDENHEIT

Schnellere Antworten, zufriedener Kunden

- Automatisierte Antworten sorgen für schnellere Reaktionszeiten
- Höhere Erreichbarkeit und personalisierte Kommunikation stärken Kundenbindung

Agent Einsatz im Kundenservice – Autoversicherung



Vollständige Informationen?



AI-gestützte selbstständige Rückfrage

Identifizieren des Szenarios

1



Schaden



Imitierung des Regulierungs-Workflows

2



Verkauf



Angebotsstellung und CRM-Anbindung

3



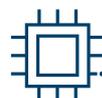
Sonstige



Sentiment Analyse und Priorisierung



AI-Agenten



Nahtlose Einbindung in Ihre bestehenden Tools, Systeme und Prozesse



No-Code-Setup durch natürliche Sprache

Agent Einsatz im Kundenservice – Autoversicherung

In einem gemeinsamen Projekt mit einer führenden Autoversicherung haben wir den Einsatz von Agentic AI zur Automatisierung der eingehenden E-Mail-Kommunikation erfolgreich umgesetzt.

Ziel: Eine Vielzahl an eingehenden E-Mails effizient bearbeiten und manuelle Prozesse minimieren.

Ablauf: Die implementierte Agentic AI analysiert eingehende Nachrichten in Echtzeit, klassifiziert diese zuverlässig als Schadensmeldung oder Verkaufsanfrage.

- **Schadensmeldung:** Agent eröffnet selbstständig Vorgang im Ticketsystem, sammelt alle relevanten Informationen und stößt Workflows an.
- **Verkaufsfall:** Agent erstellt automatisch passendes Angebot, überträgt dieses ins CRM-System und priorisiert Anfrage nach Relevanz und Dringlichkeit.

Ergebnis: Die Bearbeitungszeit pro E-Mail wurde deutlich reduziert, die interne Prozessqualität gesteigert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Gleichzeitig entlastet die Lösung das Serviceteam erheblich, wodurch sich Mitarbeitende stärker auf wertschöpfende Aufgaben konzentrieren können.

PROFITIEREN
SIE VON UNSERER
ERFAHRUNG

UiPath
AGENTIC AUTOMATION

> 50
Customer Service Projekte
in den letzten 3 Jahren

> 100
Automation
Projekte weltweit

AI Compliance Spezialist
& Security Leader

Ansprechpartner



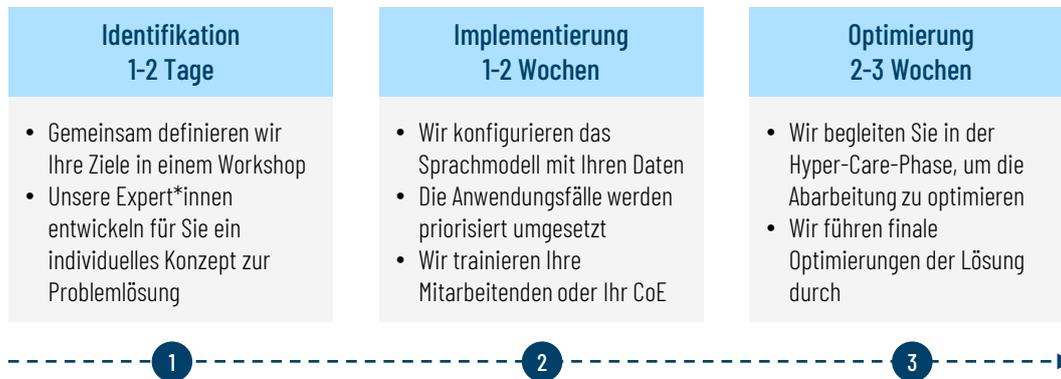
ERWIN DE MAN
Managing Director
+49 172 6150985
erwin.deman@protiviti.de



JAN HELLICH
Senior Manager
+49 151 72161982
jan.hellich@protiviti.de

Jetzt ist der richtige Zeitpunkt für den Next-Gen Customer Service!

SPEED MEETS IMPACT – AGENTIC AI FÜR DEN KUNDENSERVICE



KONTAKTIEREN SIE UNS!
+49 69 963 768 100
contact@protiviti.de
www.protiviti.de



© 2025 PROTIVITI GMBH

protiviti[®]
Global Business Consulting



90 Standorte | **25** Länder | **11.000** Mitarbeitende

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und auf Augenhöhe in den Bereichen Strategie, Organisations-transformation und -optimierung, ESG, Digitale Transformation, Risiko-management, Interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance sowie IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungsansätze, um Ihr Unternehmen zukunftssicher aufzustellen.

Face the Future with Confidence.