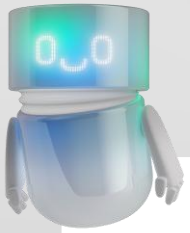
BSI Software

CRM wird agentisch

Wenn das Gegenüber mit KI automatisiert



VOLTA



Bob

Einer der zahlreichen AI-Agents in der BSI Customer Suite



Vicky Valetti

Verkäuferin und Kundenservice



Lena Meier

Kundin

Claire

Persönlicher AI-Assistent von Lena

Der nächste Kundendialog findet im AI-Assistenten statt



Bis 2028 werden 70 % der Serviceanliegen vollständig über den AI-Assistenten der Kundschaft abgewickelt.

Gartner, 2024

AI-Agenten von Konsumenten werden 2026 die Callcenter von Unternehmen fluten.

Forrester, 2025

Wer für AI-Assistenten keinen Kanal anbietet, wird für viele Kunden gar nicht mehr sichtbar sein.

Lenas Sicht

Deine Kundin spricht nicht mehr direkt mit dir —
sie spricht mit ihrem Assistenten.

Anonym

Anonymer Chat, als Nachfolger der Websuche. Die AI kennt Lena nicht.

- ChatGPT, Google AI, Claude etc.

Marketing
«Wer ist die beste Versicherung?»

Service
«Wie lautet ein Musterbrief für eine Schadensmeldung?»

Sales
«Ich will eine KFZ-Versicherung abschliessen, hilf mir bitte.»



Impact auf Volta immer grösser, die Transformation zu antizipieren ist zentral

Lenas Sicht

Deine Kundin spricht nicht mehr direkt mit dir —
sie spricht mit ihrem Assistenten.

Marketing
«Hey Siri, welche Versicherung passt am besten zu mir?»

Service
«Hey Siri, melde den Schaden.»

Persönlich

Lenas eigene Assistentin. Kennt ihre Wallet, ihre Mails, ihren Verlauf.

- Siri, Hey Google etc.

Sales
«Hey Google, ich reise morgen nach Yokohama, Reisezusatz machen!»



Impact auf Volta immer grösser, die Transformation zu antizipieren ist zentral

Lenas Sicht

Deine Kundin spricht nicht mehr direkt mit dir —
sie spricht mit ihrem Assistenten.

Marketing
Claire prüft jede Nacht, welche Versicherung billiger ist, und empfiehlt am Morgen den Wechsel bzw. nimmt ihn vor.

Service
Jeder kleinste Schaden wird sofort gemeldet.

Sales
Claire schliesst Versicherung vor der Reise selbstständig ab, zusammen mit der Flugbuchung.

Autonom

Claire handelt selbst:
sie meldet den
Schaden, kauft
für Lena ein.

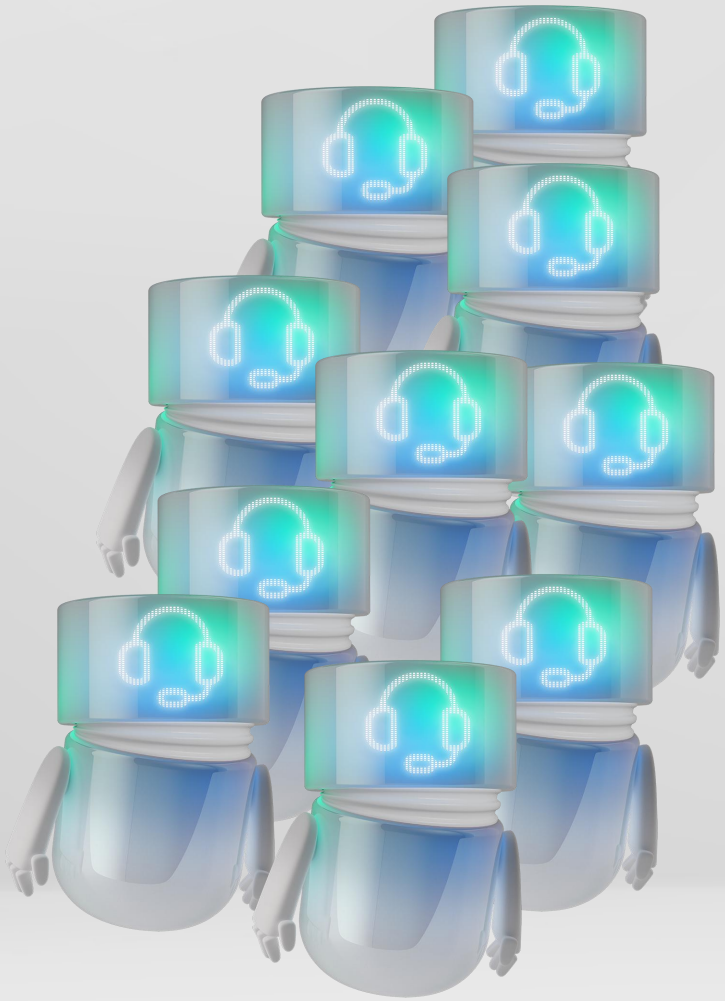
- OpenClaw etc.



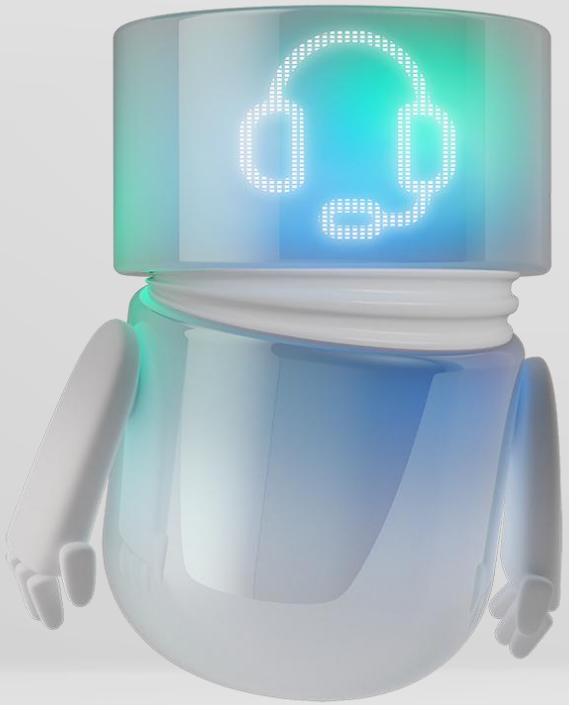
Impact auf Volta immer grösser, die Transformation zu antizipieren ist zentral











Demo

Unsere Vision für Lena

Service Agent

Basics ohne Ballast

Lenas Anliegen wird vollautomatisch bearbeitet – ohne Umwege, ohne Wiederholungen, ohne Warten.

Sales Agent

Beratung statt Blabla

Volle Aufmerksamkeit für Lena. AI unterstützt im Gespräch und übernimmt die Vor- sowie Nachbereitung.

Marketing Agent

Botschaft statt Beschallung

Nie wieder Masse, sondern Klasse: mit vollständiger Hyperpersonalisierung entstehen Interaktionen, die für Lena zählen.

Der Perspektivwechsel im Marketing

Klassische Kampagnen zielen auf den Durchschnitt, nicht auf die aktuelle Situation einer einzelnen Person

Das Unternehmen entscheidet zuerst, welche Kampagne es senden will – erst danach wird geschaut, welche Kunden dazu passen. Lena wird nicht gefragt, was sie braucht, sondern eingeordnet: passt sie ins Kampagnen-Profil oder nicht?



Am Anfang steht Lena, nicht die Kampagne.

Der Marketing Agent fragt bei jedem Kontakt neu: «Was braucht Lena gerade jetzt?» Content wird zu Material, aus dem individuell pro Moment die passende Antwort entsteht.

Skalierbare Hyperpersonalisierung mit dem Marketing Agent

Nicht «welcher Kunde passt zu diesem Content?» – sondern «was braucht Lena gerade jetzt?»

Strategie & Kundendaten



Der Ausgangspunkt: Unternehmensinitiativen treffen auf Echtzeit-Kundendaten

Strategie

Kunden-daten

Kontext



Die aktuelle Situation von Lena

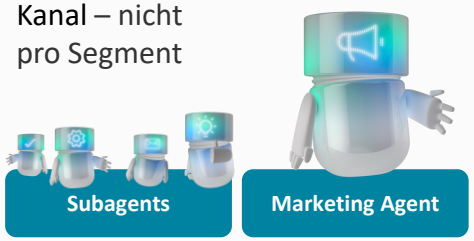
- **Markt** – Rahmen, Saisonalität
- **Firma** – Initiativen, Produkte, Zielvorgaben
- **Beziehung** – Kundendaten, Bewegungsdaten
- **Journey** – Aktuelle Situation
- **Session / Moment** – Aktueller Kontakt

Marketing Agent

Human on the Loop



Der Marketing Agent hat den Kontext jederzeit im Überblick und entscheidet pro Kunde und Kanal – nicht pro Segment

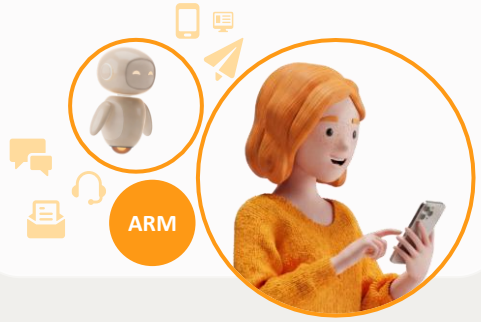


Subagents

Marketing Agent

Output

Ergebnis: die richtige Botschaft, für die richtige Person, im richtigen Moment



ARM

Content Cloud

Bausteine als Material für die Personalisierung – statisch, variantenbasiert, generiert. Sie bauen aufeinander auf – Abhängigkeiten werden automatisch berücksichtigt



Lebens-ereignisse

Signale

Lebensereignisse von Lena werden erkannt, ggf. aggregiert und gelten als Basis für ein Handeln des Marketing Agents

Jetzt sind Sie Volta

Auch Ihr Gegenüber automatisiert: Befragte und Auftraggeber.

Befragte

Würde Claire auch Fragebögen ausfüllen? Würden wir es merken?

Auftraggeber

Erledigen Teile der bestellten Arbeit bereits mit eigener KI.

Chance

Ihr Wissen wird zum Kontext, den die Agenten Ihrer Kunden brauchen.



Automatisierung bringt Geschwindigkeit,
Verantwortung müssen Sie selbst beisteuern.

Nachbauen oder neu denken?

Die Turing-Falle nach Brynjolfsson

	Nachbauen	Neu denken
Service	Voice Agent ruft die Hotline an, wo ein Voice Agent abnimmt.	Agent2Agent: Agenten tauschen strukturiert aus, was sie brauchen.
Marketing	Kampagnen und Selektionen automatisieren.	Vom Moment der Kundin aus: «Was braucht Lena jetzt?»
Marktforschung	…?	…?

→ Die letzte Zeile füllen Sie aus.



CRM WIRD AGENTISCH

Auf welcher Seite wollen Sie stehen?





Christian Braun

Lead AI Architect

+41 58 255 96 69

christian.braun@bsi-software.com

bsi