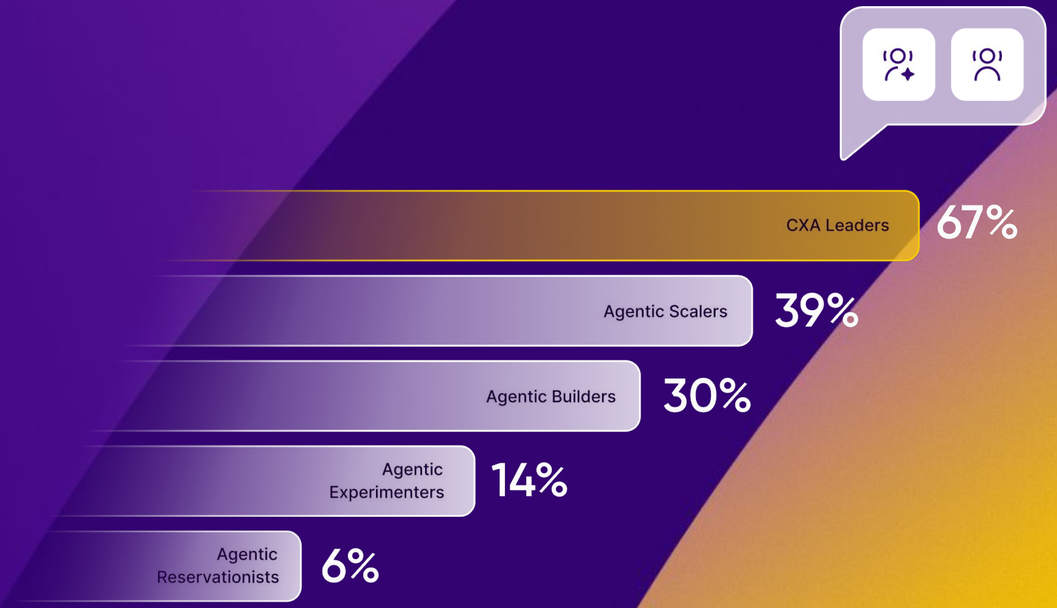
:talkdesk® Customer Experience. Automated.

Der Stand der agentic AI in der Customer Experience:

Wie die führenden 15 % mehr aus KI herausholen



Mike Odekerken
Director Sales DACH, Talkdesk



Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von Talkdesk und dürfen nur von den vorgesehenen Empfängern verwendet werden.
Die Vervielfältigung oder Weitergabe der Inhalte dieses Dokuments ohne Genehmigung von Talkdesk ist untersagt.

Wie viele Anliegen Löst agentic AI in Ihrem Unternehmen heute bereits vollständig autark?

?%

- 0%
- 1–20%
- 21–40%
- 41%+

Das Weiterleiten von Aufgaben ist keine Problemlösung.

Lediglich 15% nutzen agentic AI mit abteilungsübergreifender Orchestrierung

64 % **setzen spezialisierte KI-Agenten ein, die Aufgaben funktionsübergreifend weiterleiten**

Doch Übergaben bleiben Routing, wenn der Kundenkontext neu aufgebaut werden muss.

35 % **verfügen über KI, die bereichsübergreifend eigenständig handelt**

15 % **kombinieren agentische KI mit abteilungsübergreifender Orchestrierung**



Problemlösung ist der neue Maßstab für KI.

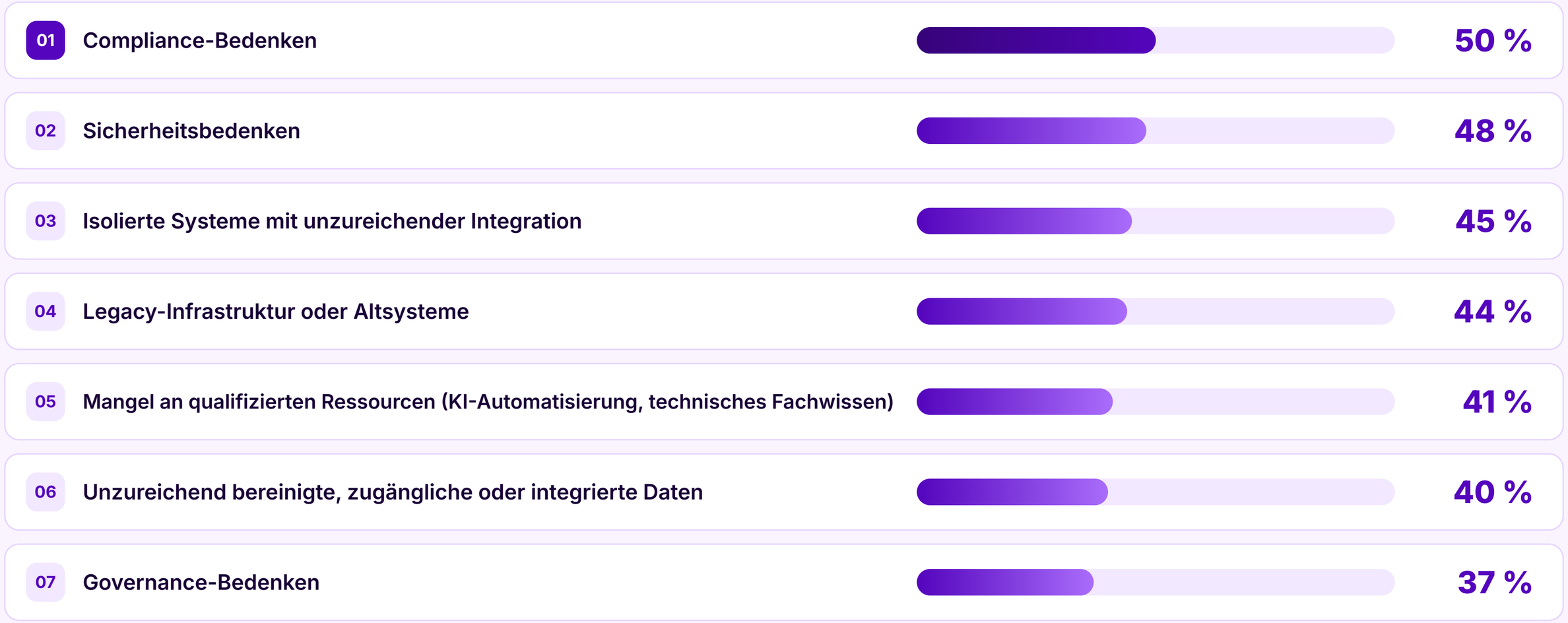
LÜCKEN IN DEN GRUNDLAGEN

<2 % vollständig vereinheitlichte Daten
5 % messen die Auswirkungen von KI auf Führungsebene

Quelle: Talkdesk/NewtonX 2026 CXA-Benchmark, n=252

Die Technologie ist bereit – die Unternehmen allerdings nicht

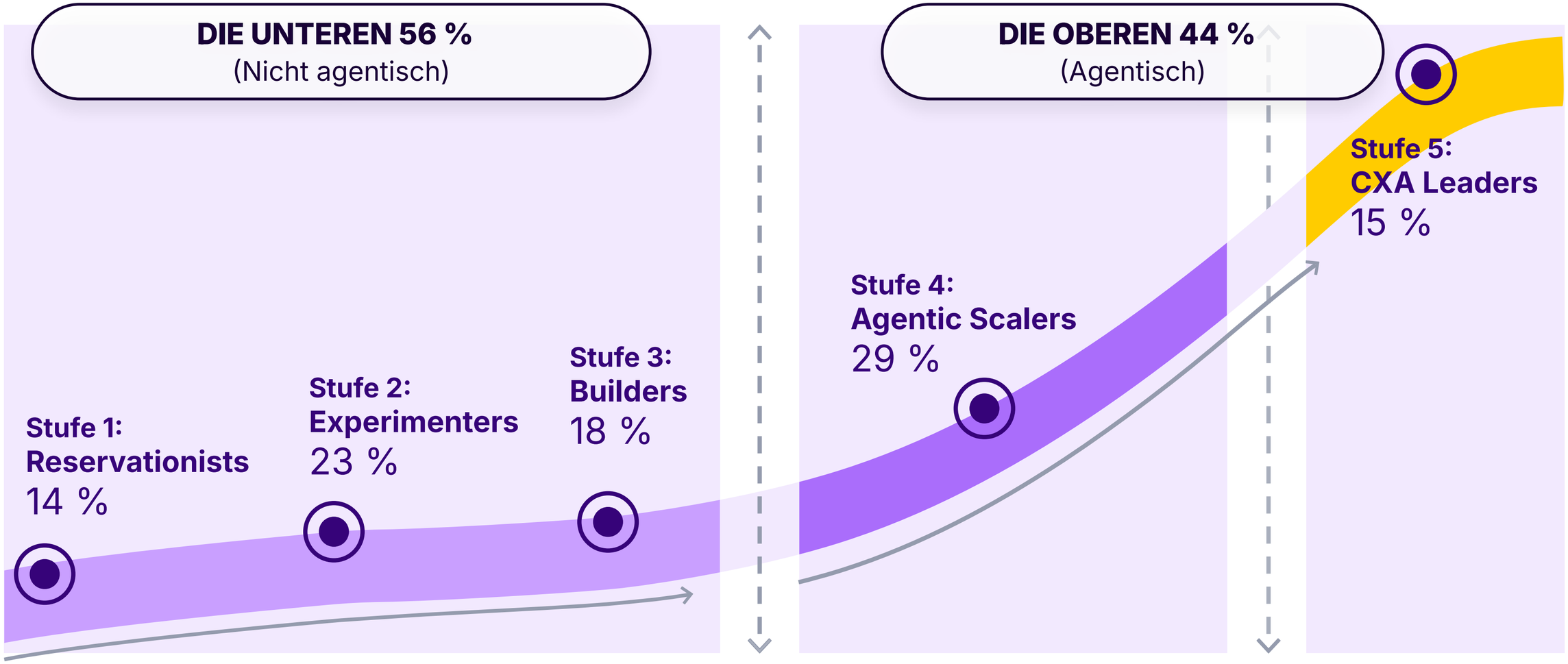
Typische Bedenken bremsen die Innovation



Was machen AI-Leader anders?


The
first
step is
always the
HARDEST

Die 5-stufige CXA-Reifekurve



Kluft 1: Die agentische Schwelle
Übergang von skriptbasierter bzw. generativer KI zu autonom handelnder agentischer KI.

Kluft 2: Der CXA-Durchbruch
Übergang von isolierten KI-Agenten zu autonomer, systemübergreifender Ausführung.

Praxiseinsatz & Referenzen

Kundenbeispiele aus unserer Praxis

WEMAG

Contact Center as a Service

Talkdesk Copilot AI Assistant
Echtzeit-Assistent für Mitarbeiter

AI Agents für Chat
Automatisierte Kundenanfragen rund um die Uhr

Automatisierte Zählerstandsübermittlung & KI Assistent für Mitarbeitende

medela

Contact Center as a Service

AI Agents für Chat
Automatisierte Kundenanfragen rund um die Uhr

Automatisierte FAQ Beantwortung auf der Homepage

condor

Contact Center as a Service

Talkdesk Copilot AI Assistant
Echtzeit-Assistent für Mitarbeiter

KI Assistent für Mitarbeitende

TALKDESK PROPRIETARY & CONFIDENTIAL
TALKDESK PROPRIETARY & CONFIDENTIAL

KI Leader verstehen: Hybride Arbeitsmodelle werden sich ausbreiten



KI ist kein Tool mehr - Sondern Arbeitskraft

KI Agenten unterstützen den Mensch nicht nur, sondern übernehmen echte Arbeit

Arbeit wird zwischen Menschen & KI Agenten aufgeteilt

Humans Menschen fokussieren sich auf Entscheidungen & Empathie, KI auf Ausführung, Skalierung & Geschwindigkeit

Die Herausforderung ist nicht Anpassung, sondern Koordination

Gewinnen werden Unternehmen die in der Lage sind hybride Arbeitsmodelle am besten zu managen

Talkdesk liefert die gesamte Bandbreite: Von Contact Center bis conversational AI

Talkdesk

Kunden
3000+

Kunden in
100 Ländern

Headcount in R&D
>50%

Gartner Magic Quadrant

THE Cloud100

The A.I. Awards WINNER 2025

TrustRadius Buyer's Choice 2026

G2

AI breakthrough awards:

2024 Tiago Paiva: Best Artificial Intelligence CEO

2025 Autonomous AI Agent of the Year

WEMAG

ABB

condor

CHECK24

OLYMPUS

Roche

Villeroy & Boch 1748

Klett

ivoclar

immo welt

Enpal

BERGMAN CLINICS

medela

TALKDESK PROPRIETARY & CONFIDENTIAL

Wodurch hebt sich Talkdesk ab?

Omnichannel KI-Portfolio

- **Kein Patchwork:** Nativ entwickelte Plattform statt zusammengestückelter Einzellösungen.
- **End-to-End:** Synchronisierte KI über die gesamte Customer Journey.
- **One-Stop-Shop:** Z entrale Automatisierung & Analytics.

Contact Center as a Service

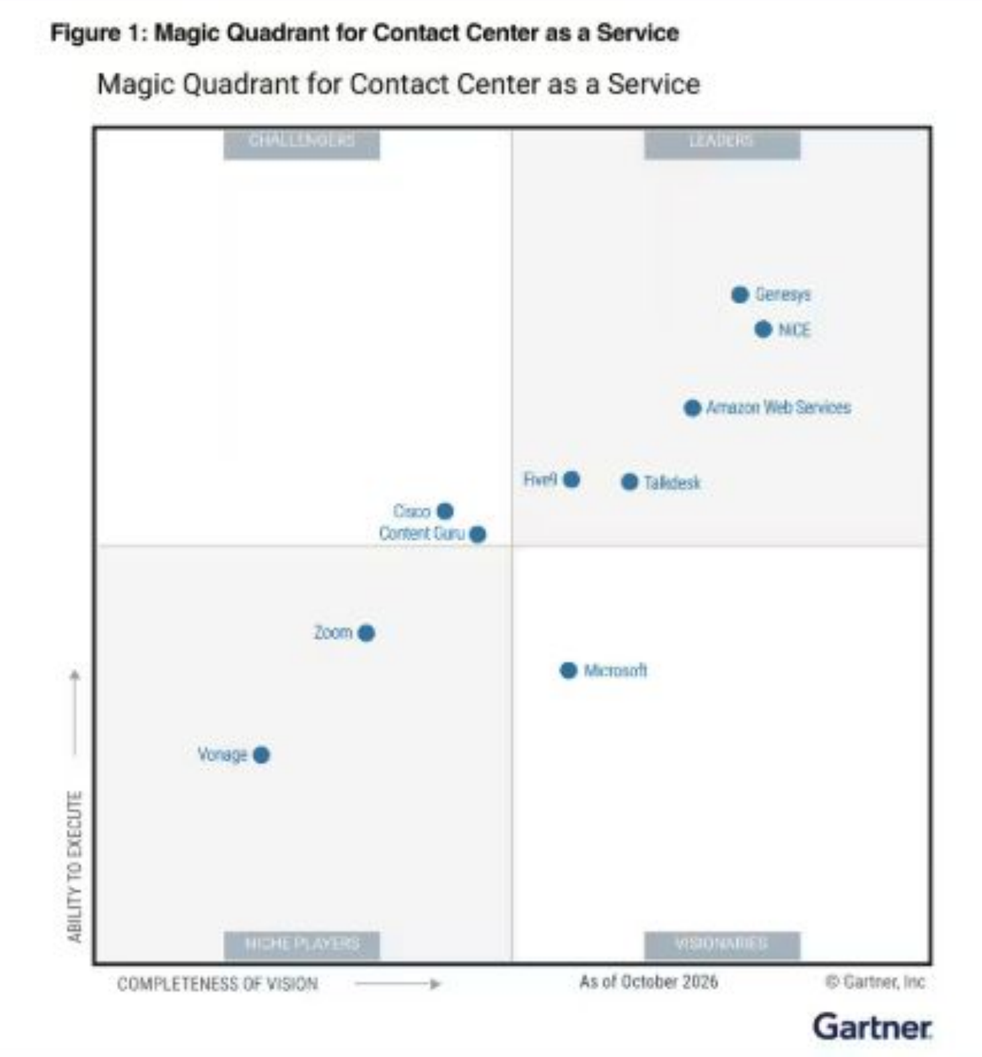
- **Omnichannel:** Mensch zu Mensch Kommunikation auf allen Kanälen
- **Cloud Based:** Geboren in der Cloud
- **Flexibel, verlässlich, einfach**

CCaaS & CXA im Einklang

- **Vollumfänglich:** Contact Center Cloud & CXA-Plattform vereint.
- **Flexibel:** CCaaS oder CXA/AI auch standalone nutzbar.
- **Nahtlos:** Perfekte Symbiose aller Komponenten.

Modular kombinierbar mit jedem Legacy Contact Center

Wodurch hebt sich Talkdesk ab?



Gartner® Magic Quadrant™

Einziger Leader ohne externe Zukäufe

CCaaS & KI wurden vollständig selbst entwickelt. Talkdesk bietet maximale Performance und tiefste Integration aus einer Hand, statt zusammengestückelter Einzellösungen.

100% Eigenentwickelt

Sämtliche CCaaS- und KI-Funktionen basieren auf einer einheitlichen Codebasis.

Schnellere Innovation

Direkte Updates und nahtlose Feature-Releases ohne Drittanbieter-Konflikte.

talkdesk

Besuchen Sie uns an Stand E03
Für Gespräche, Demos, Insights



Der Stand der agentischen Automatisierung in der CX

Report herunterladen

Branchenspezifische Anwendungsfälle

Use Cases für Ihre Industrie erkunden

talkdesk® Customer Experience. Automated.

TALKDESK – PROPRIETÄR & VERTRAULICH

Vielen Dank!