arxada Microsoft VISIONET
Engineering. Simplified.

Vom Konzept zum Agentic Customer Service in 58 Tagen

58

Die Arxada Story

Service Summit 2026 | Düsseldorf, 4. November 2026

Drei Perspektiven



Robin Rabe

Solution Engineer AI Business Solutions

Microsoft



Benjamin Metzinger

Global Head of Applications

arxada



Benedikt Winckler

Head of Digital Solutions – Europe

VISIONET
Engineering. Simplified.

arxada

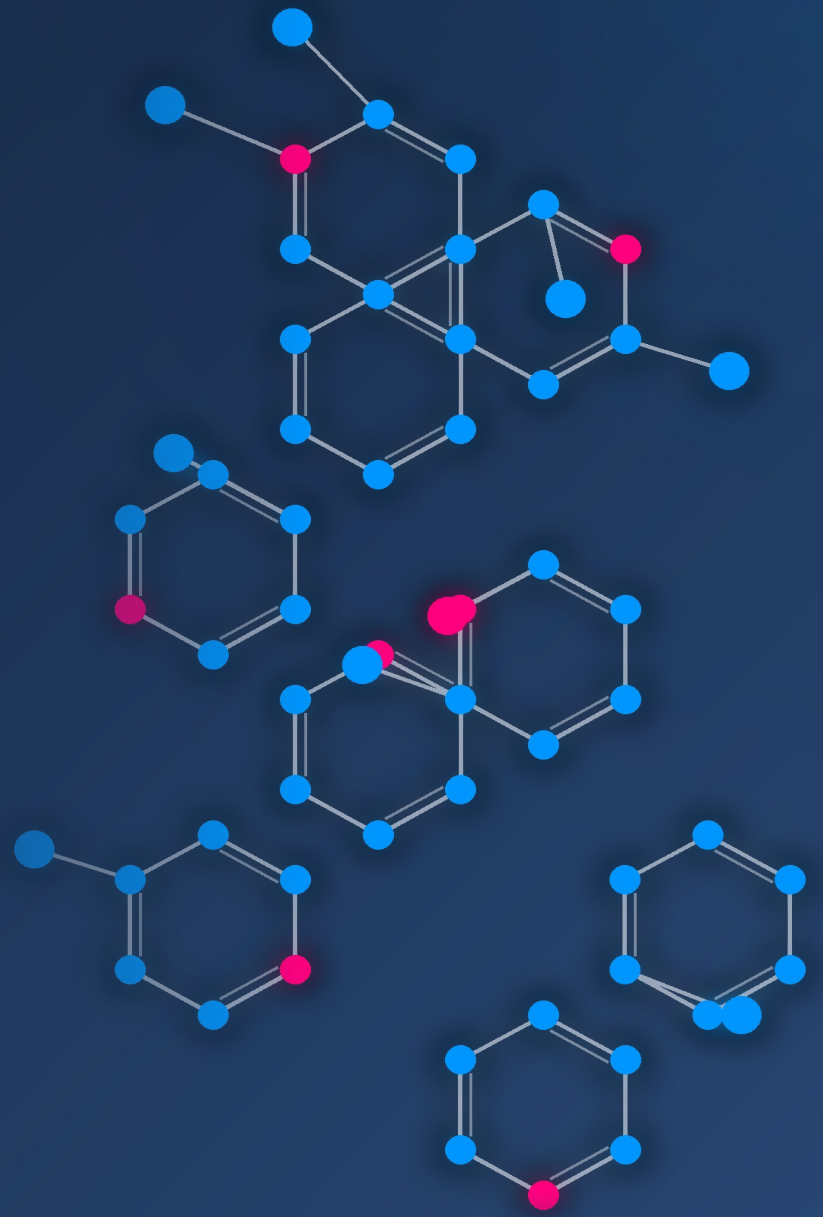
Spezialchemie aus Basel

Lösungen für mikrobielle Kontrolle und Materialschutz, etwa für Hygiene, Farben und Lacke oder Holzschutz.

3.100
Mitarbeitende

24
Produktionsstandorte

2 Mrd.
CHF Umsatz 2025



Zu viele Fenster bremsen den Service

43 %

der Service-Mitarbeitenden fühlen sich von der Zahl ihrer Tools und Systeme überfordert.

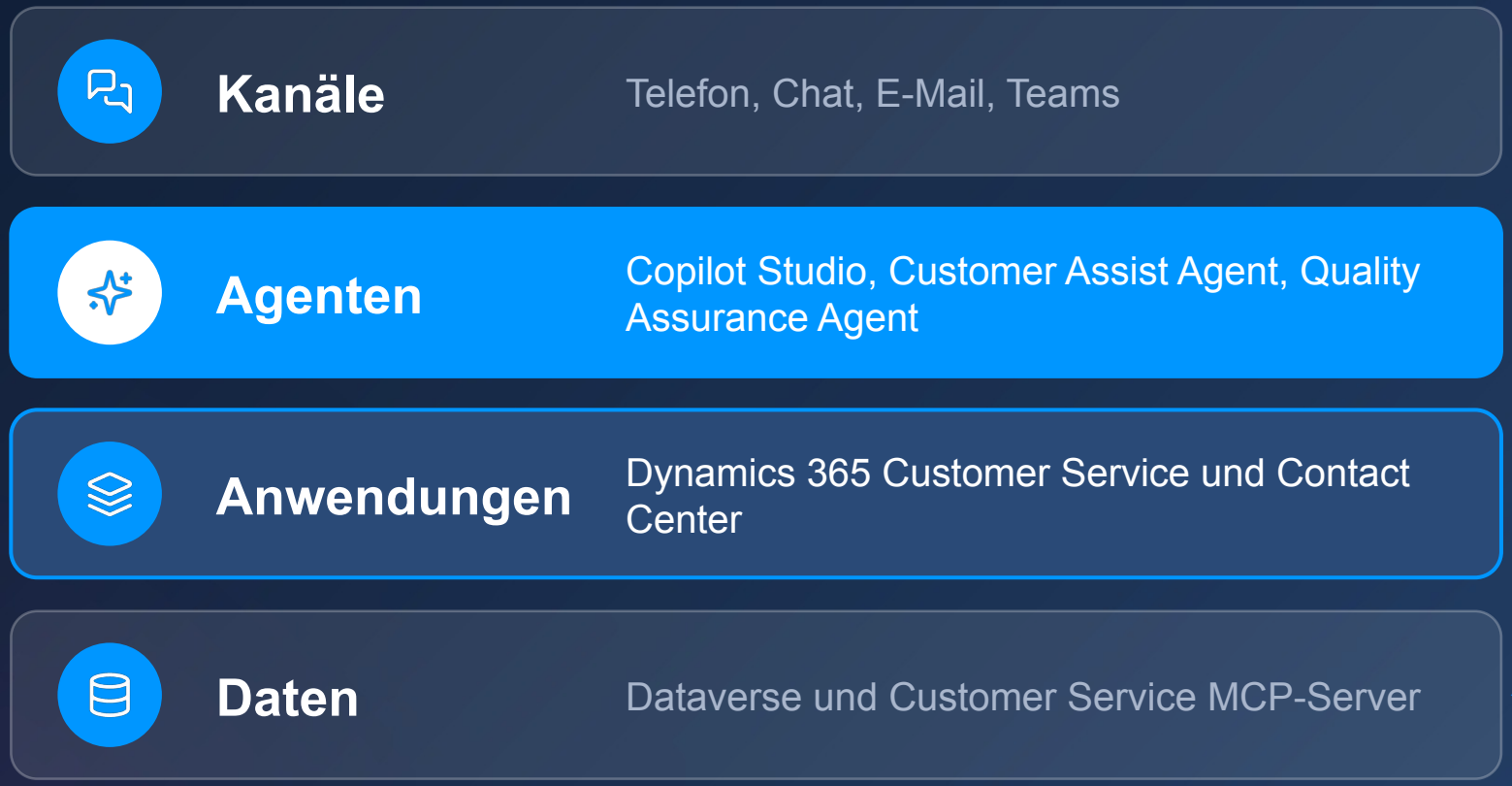


Quelle: Microsoft, „Setting new standards of customer service in the era of AI“

Was sich im Service gerade verschiebt

~~Copilot unterstützt~~	→	**Agenten erledigen Routinefälle**
~~Kanäle nebeneinander~~	→	**Eine durchgehende Customer Journey**
~~Starre IVR-Menüs~~	→	**Sprachagenten in Echtzeit**
~~Oberfläche zuerst~~	→	**Headless: Agenten arbeiten direkt mit den Daten**

Die Microsoft-Plattform für Agentic Service



Ein Datenmodell für Mensch und Agent.



01

Wo Arxada gestartet ist

Unternehmen, Service und Alltag vor dem Projekt

Ein Kundenservice, drei Regionen

~120

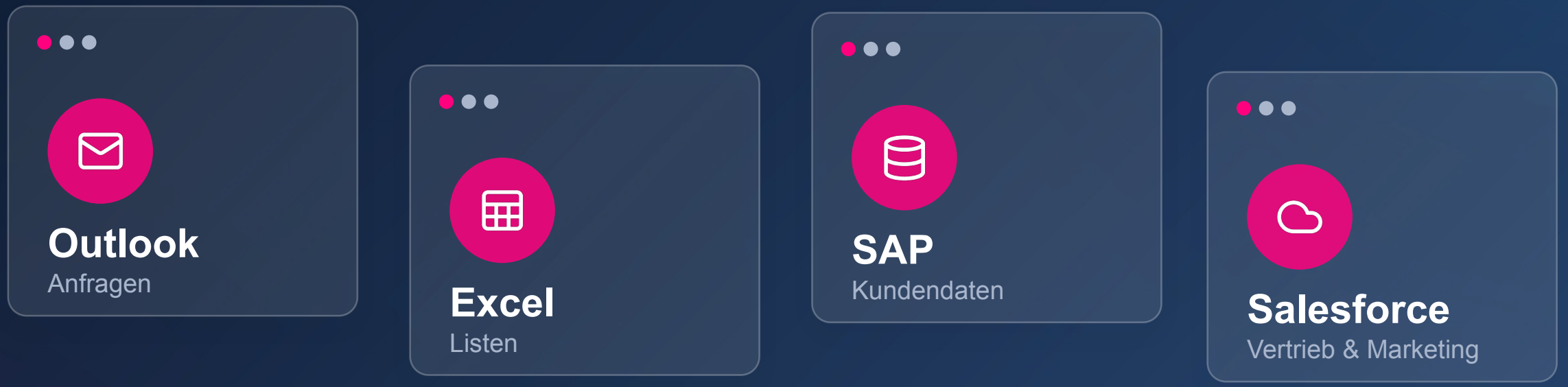
Service-Agenten

- Amerika
- Europa
- APAC

~7.000 Fälle pro Monat
davon ~5.800 echte Kundenanfragen

99,7 % per E-Mail

Vier Fenster. Kein gemeinsamer Blick.



Auslöser

Bedarf nach Veränderung, hohe Lizenzkosten und eine teure Harmonisierung mit Sales und Marketing.

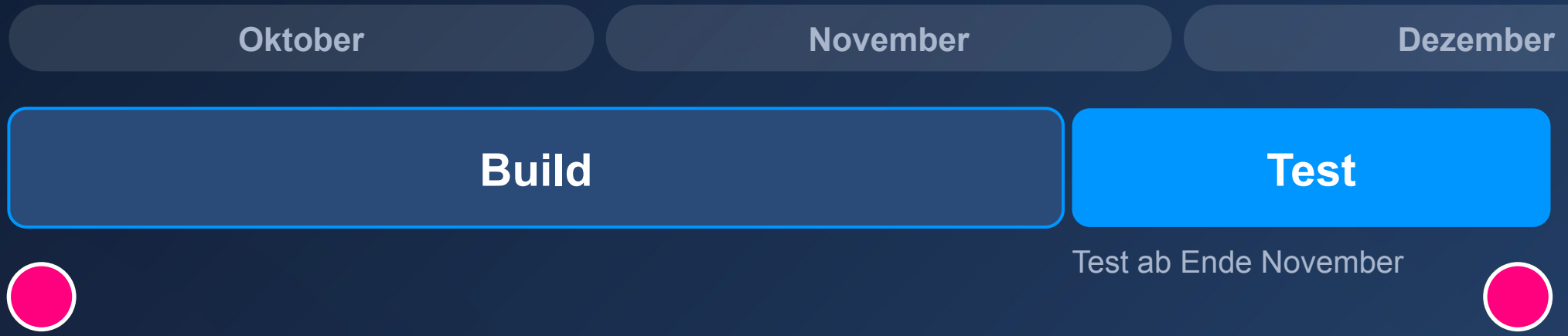
Das Ziel: einfacher und einheitlicher arbeiten. In allen Ländern.

02

58 Tage

Tage vom Kick-off in Barcelona bis zum Go-live in drei Regionen

58 Von Oktober bis Weihnachten



Kick-off

Barcelona, Anfang Oktober 2025

Go-live

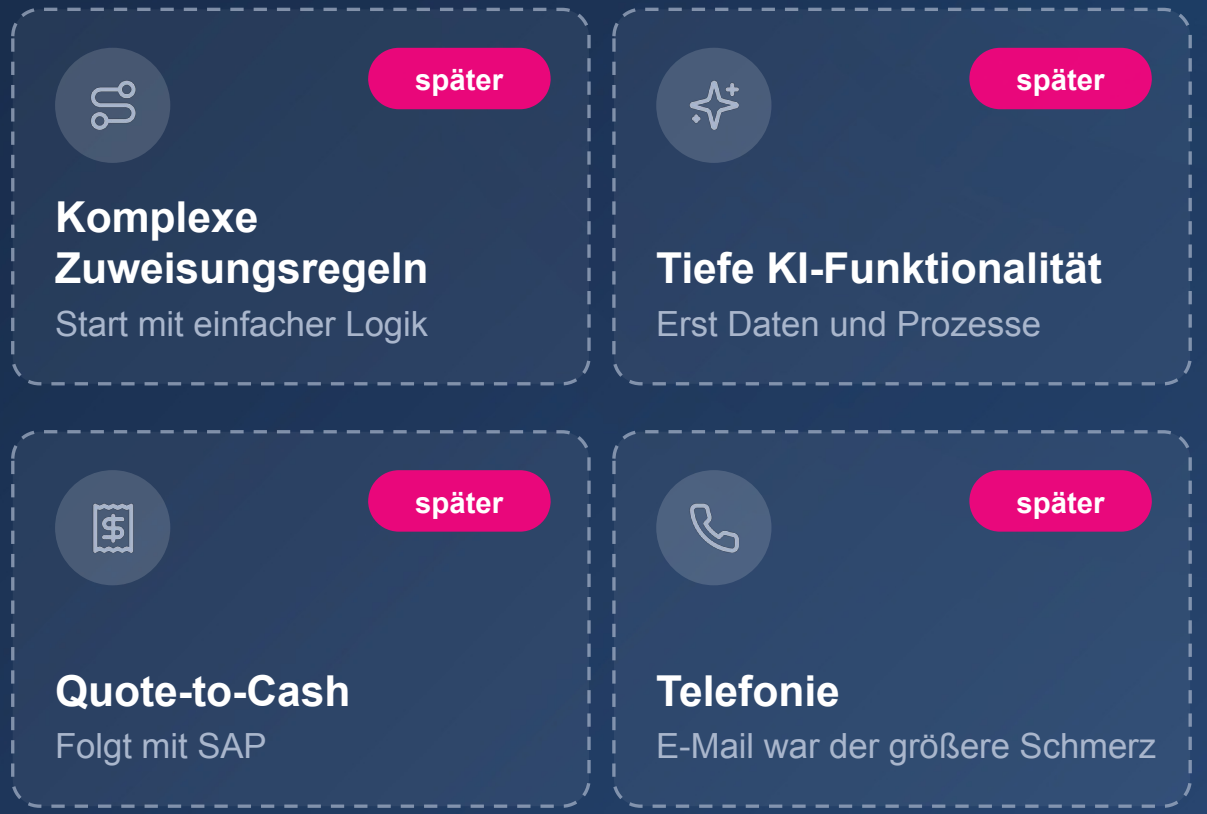
kurz vor Weihnachten, alle Regionen

Der Scope: ein Fall im Zentrum

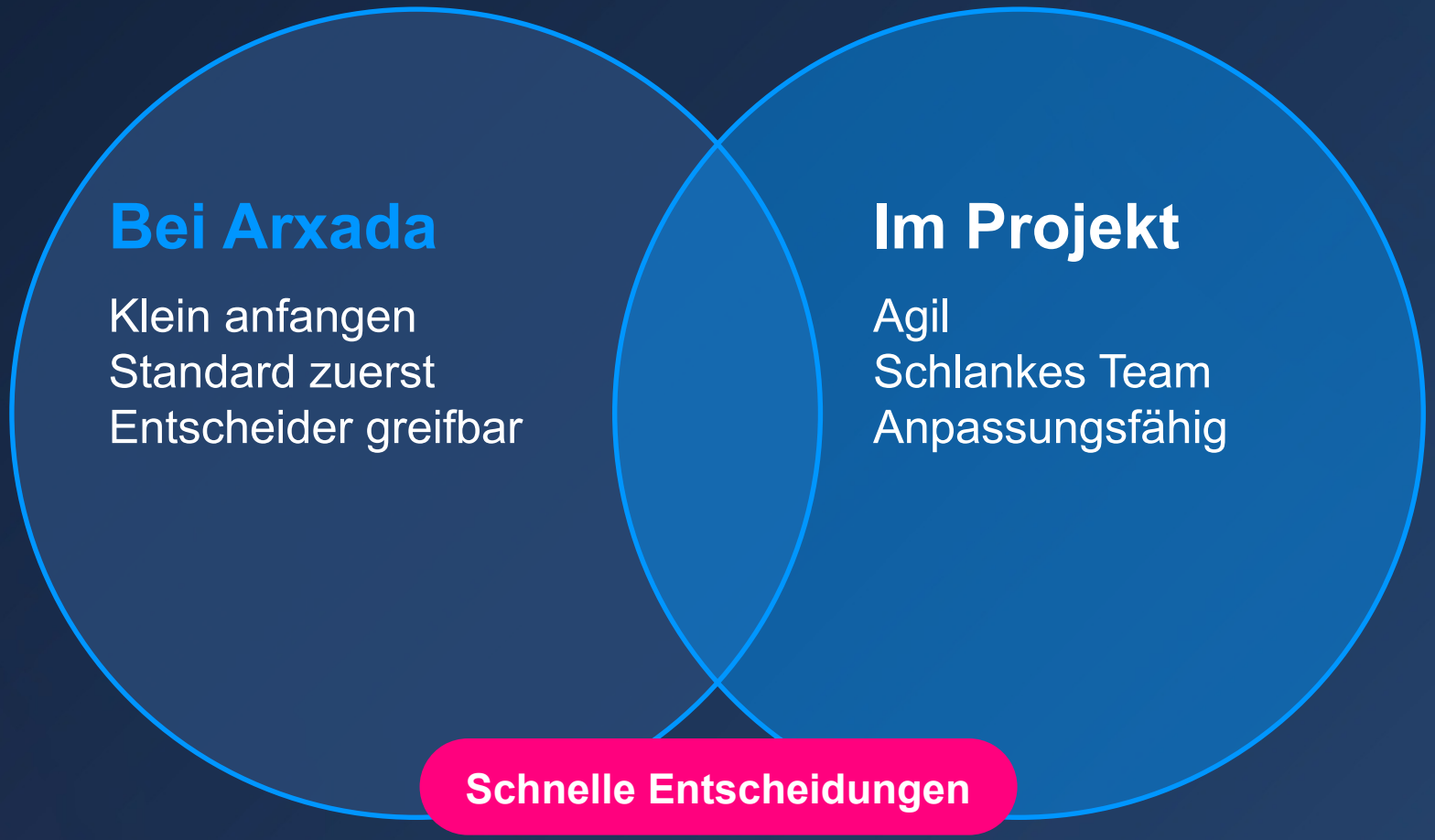


Bewusst auf später verschoben

Fokus auf schnelle Umsetzung mit Lernkurve statt auf das perfekte Konzept.



Tempo entsteht auf beiden Seiten



03

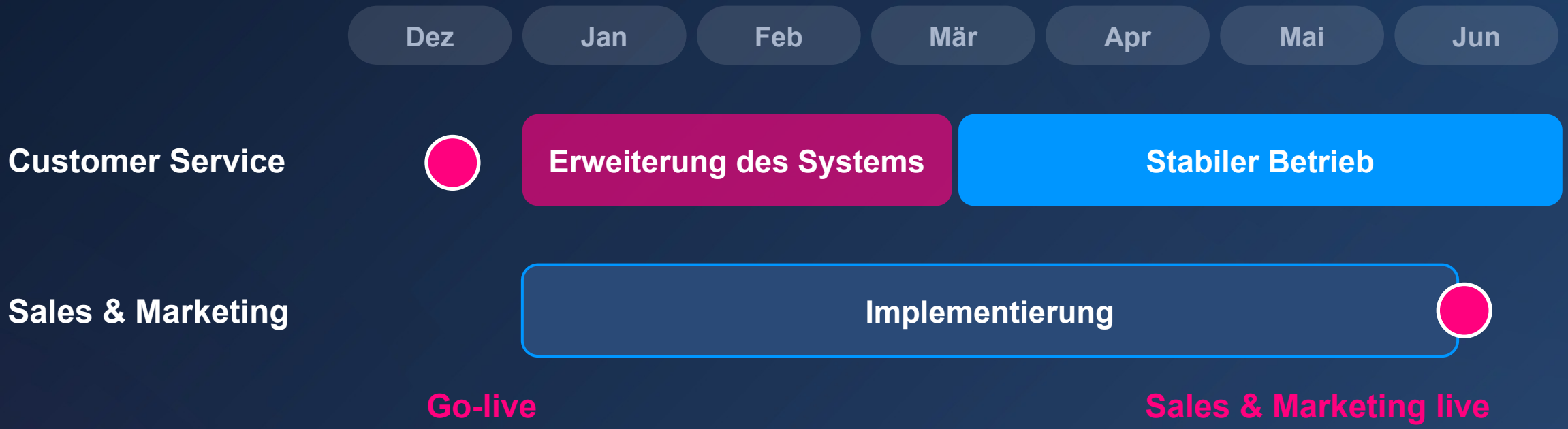
Live ≠ fertig

Adoption, Erweiterung, eine gemeinsame Plattform

Die größte Hürde: weg von den Outlook-Ordnern, hin zum echten Fall.



Zwei Projekte gleichzeitig



Was beim Umstieg geholfen hat



Eng begleiten



Nutzer an die Hand nehmen

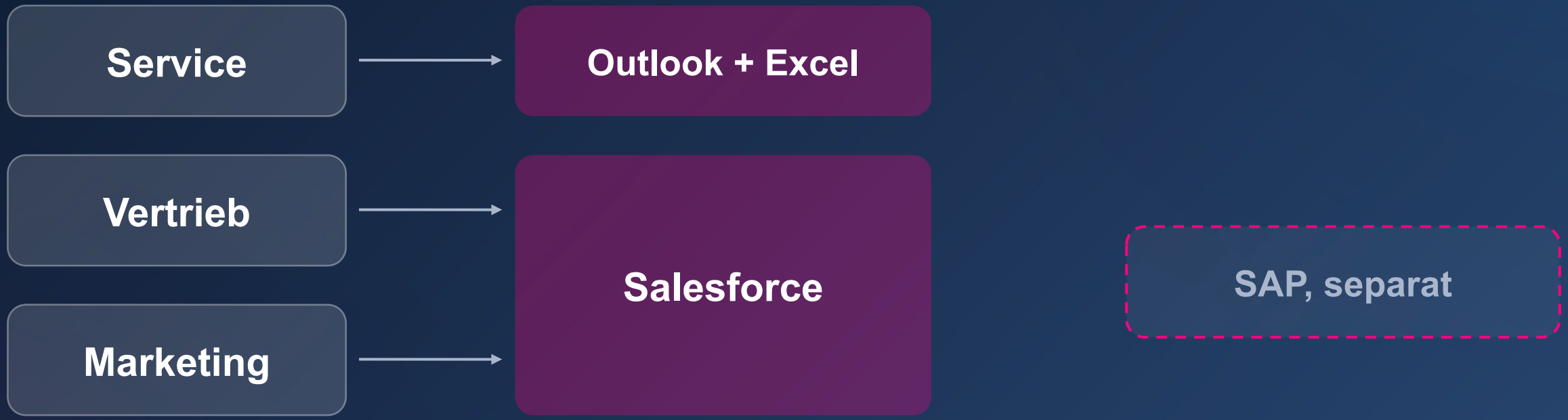


Kurze Feedbackzyklen

Nach dem Go-live erweitert

- Automatische Zuweisung von Fällen
- Warteschlangen je Region
- Antwortvorlagen
- Erweiterte Dashboards nach Rollen

Vorher: drei Teams, drei Welten



Heute: eine Plattform



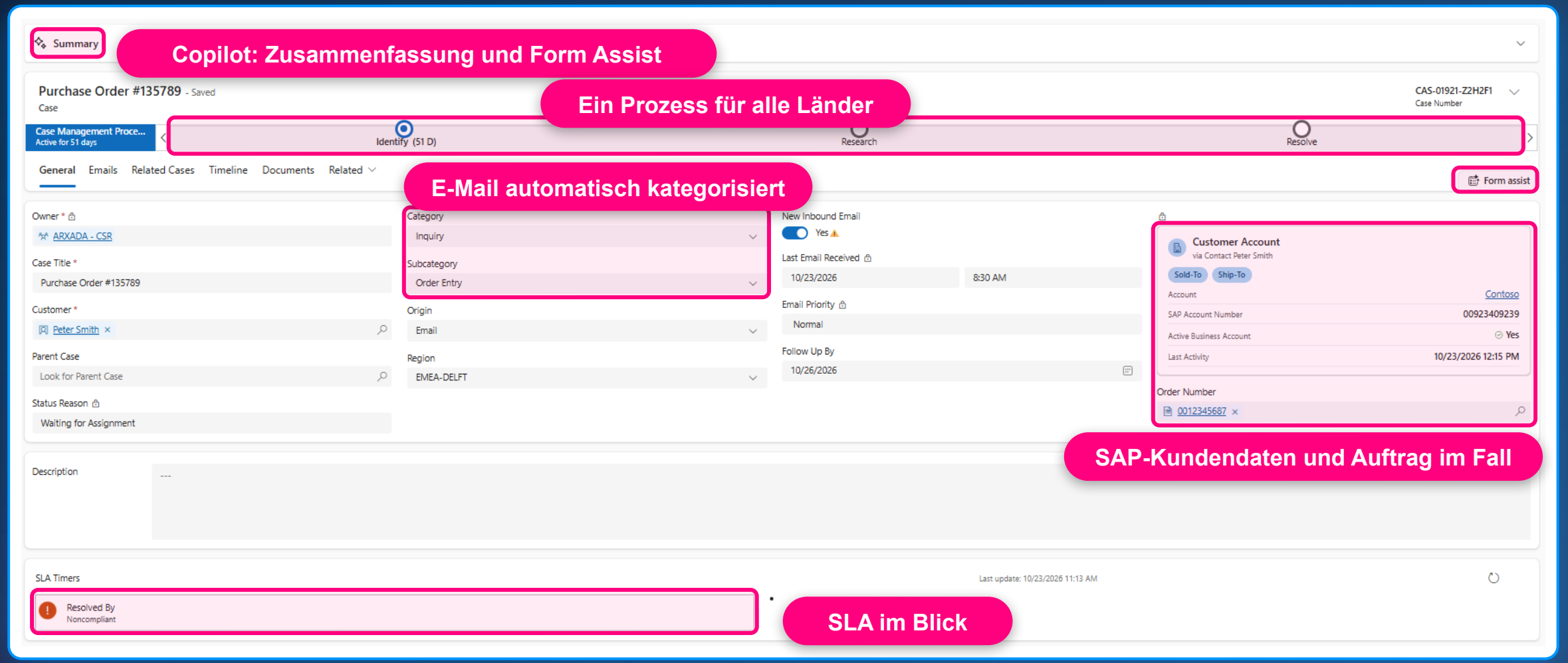
Sales und Marketing harmonisiert, vor der Lizenzverlängerung im Juni 2026

04

KI im Alltag

Was heute schon automatisch läuft und wohin es geht

So sieht ein Fall bei Arxada aus



Vom Postfach zur Antwort



Die Zeit sparen wir vor allem rund um die Antwort.

Weniger Suchen, mehr Lösen

Triage
Fälle kommen sortiert an

Historie suchen
Kundendaten und Verlauf im Fall

Interne Abstimmung
Weniger Rückfragen im Team

Fristen nachhalten
SLA-Timer statt Excel-Listen

Potenzial laut Modell

~1/3

weniger Aufwand pro Fall
800–1.100 Stunden pro Monat

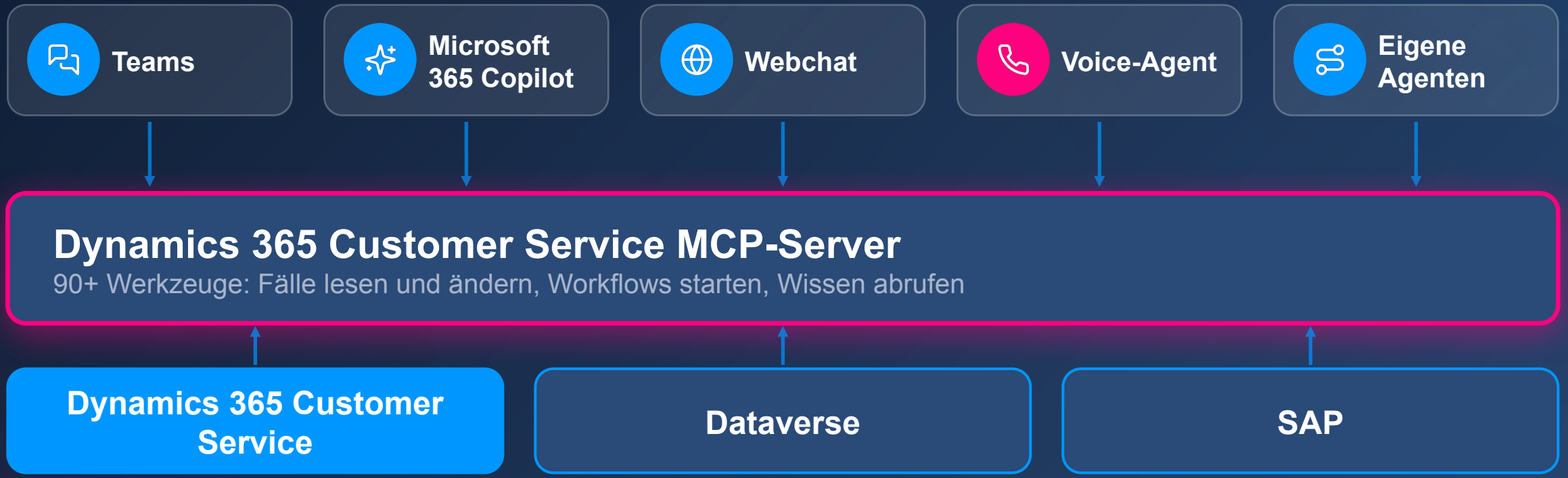
~90 %

der Fälle mit Kategorie
gemessen im September 2026

Modellrechnung auf Basis von rund 5.800 Kundenanfragen pro Monat

Der nächste Schritt

Headless Service: Agenten ohne Oberfläche



Als Nächstes: Agenten nutzen dieselben Fälle, auch ohne Oberfläche.

Agenten für jedes Contact Center

Contact Center Intelligence | neu, Public Preview

Dynamics 365
Contact Center

Bestehende Contact Center
z. B. Five9, Cisco Webex, Avaya

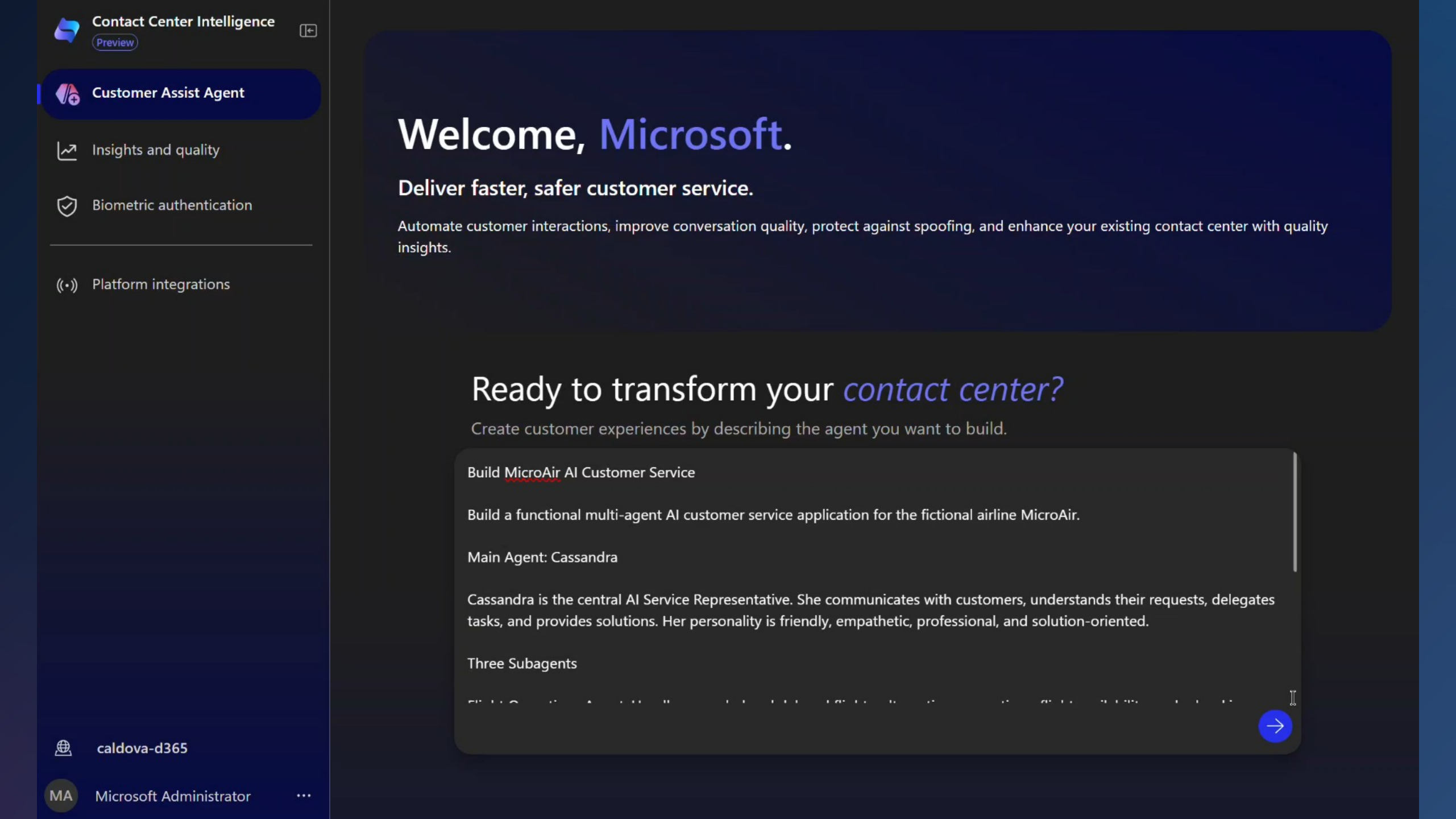
Contact Center Intelligence

Customer Assist Agent
Löst Anliegen selbst oder hilft live

Quality Assurance Agent
Bewertet bis zu 100 % der Gespräche

Service Operations Agent
Steuert den Betrieb, bald verfügbar

Microsoft IQ verbindet CRM, Contact-Center-Daten und Wissen. Steuerung über Agent 365.


Contact Center Intelligence
Preview
Customer Assist Agent
Insights and quality
Biometric authentication
Platform integrations
caldova-d365
MA
Microsoft Administrator
Welcome, Microsoft.
Deliver faster, safer customer service.
Automate customer interactions, improve conversation quality, protect against spoofing, and enhance your existing contact center with quality insights.
Ready to transform your contact center?
Create customer experiences by describing the agent you want to build.
Build MicroAir AI Customer Service
Build a functional multi-agent AI customer service application for the fictional airline MicroAir.
Main Agent: Cassandra
Cassandra is the central AI Service Representative. She communicates with customers, understands their requests, delegates tasks, and provides solutions. Her personality is friendly, empathetic, professional, and solution-oriented.
Three Subagents

Contact Center Intelligence
Preview

- Customer Assist Agent
- Insights and quality
- Biometric authentication
- Platform integrations

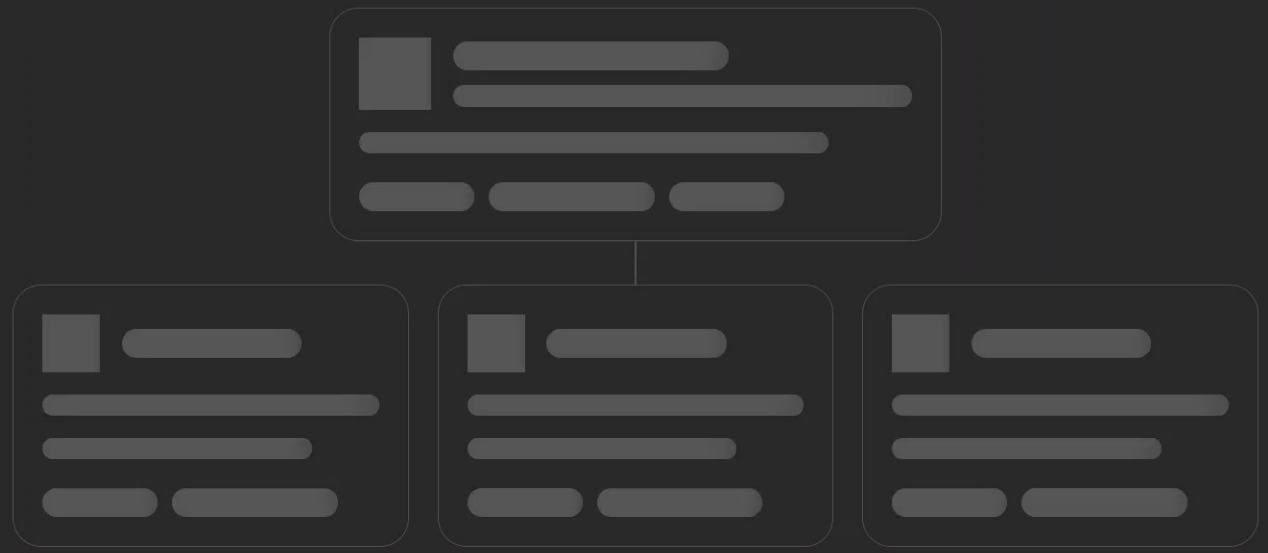
caldova-d365

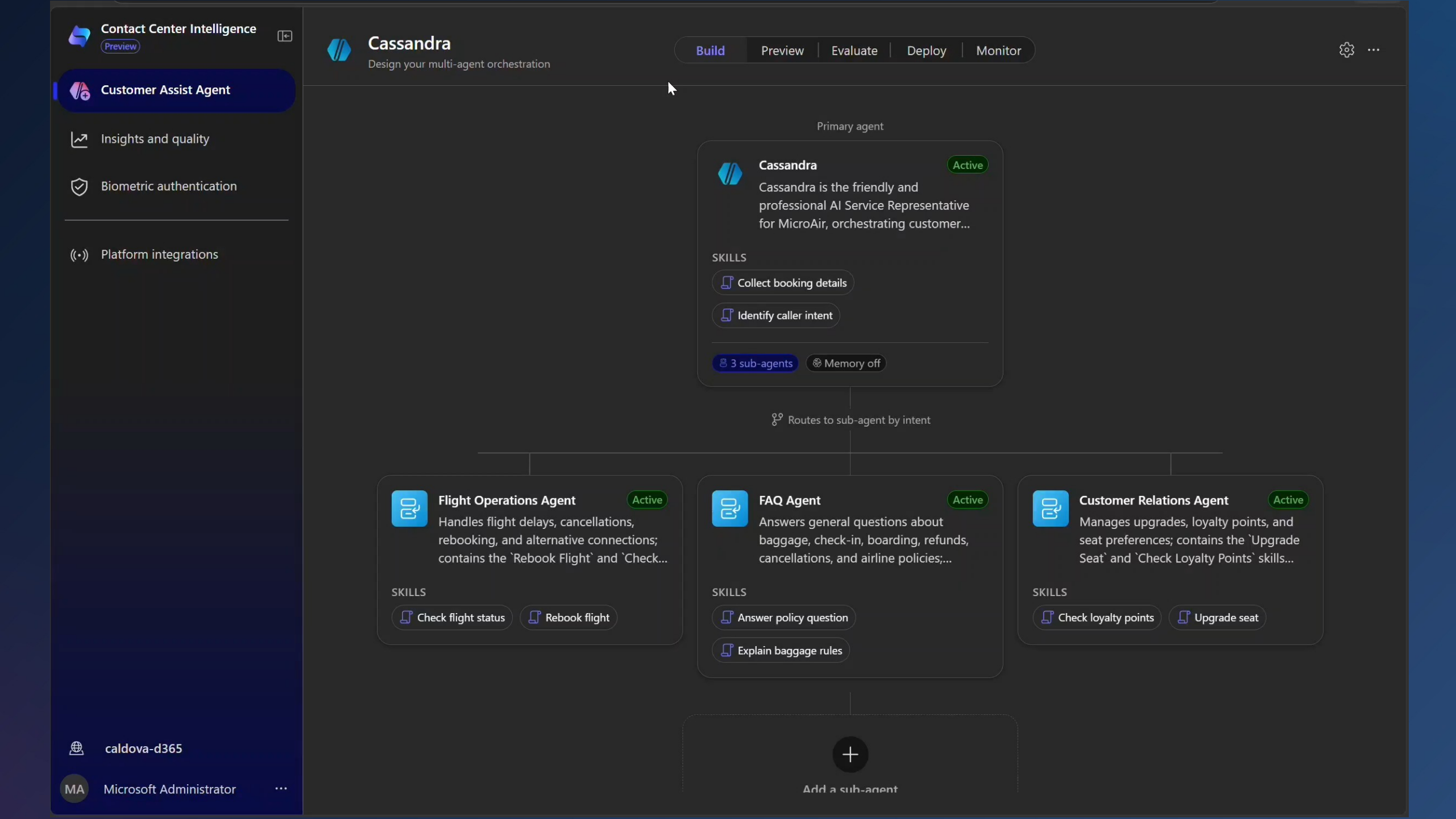
MA Microsoft Administrator

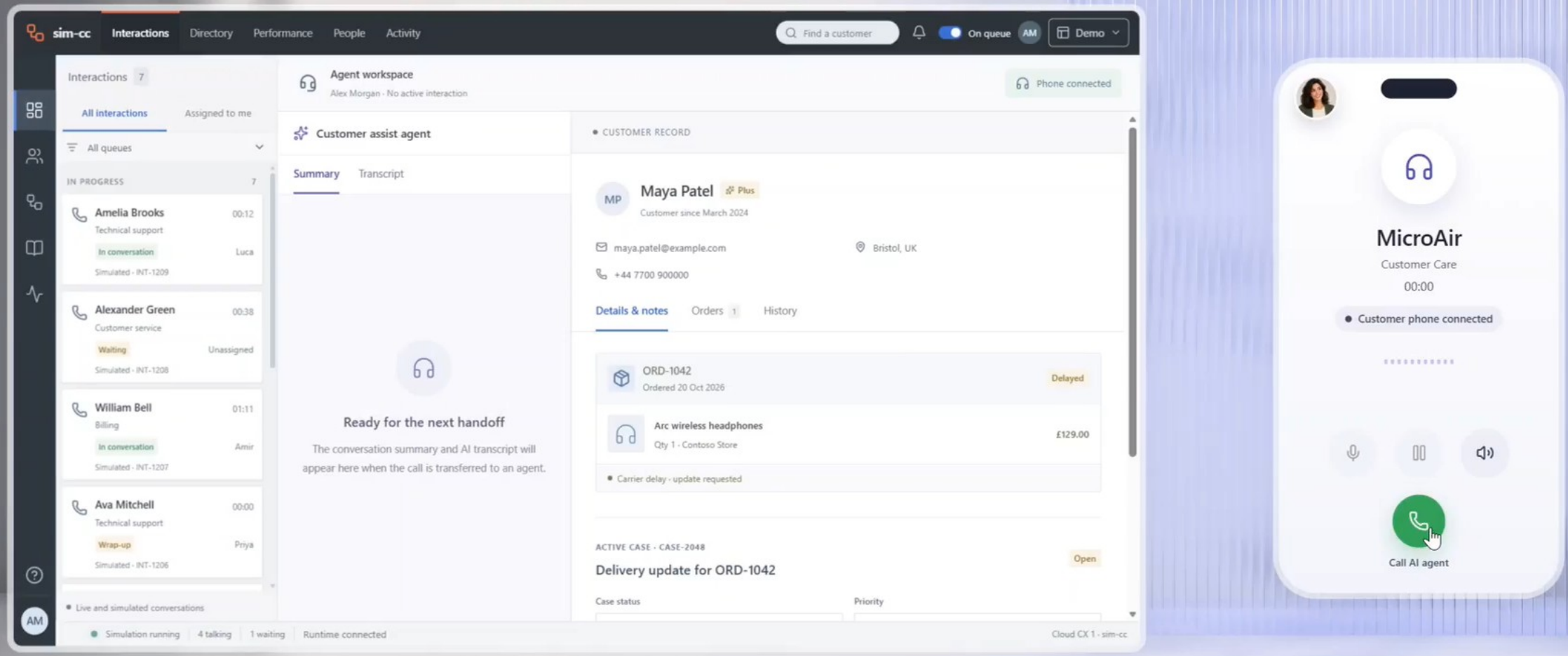
Create your Customer Assist Agent

Customer Assist Agents help your customers get answers, resolve issues, and complete tasks. They can handle interactions on their own and escalate to live human representatives when needed. Learn more

Polishing the details...




Contact Center Intelligence
Preview
Customer Assist Agent
Insights and quality
Biometric authentication
Platform integrations
caldova-d365
MA
Microsoft Administrator
Cassandra
Design your multi-agent orchestration
Build
Preview
Evaluate
Deploy
Monitor
Primary agent
Cassandra
Active
Cassandra is the friendly and professional AI Service Representative for MicroAir, orchestrating customer...
SKILLS
Collect booking details
Identify caller intent
3 sub-agents
Memory off
Routes to sub-agent by intent
Flight Operations Agent
Active
Handles flight delays, cancellations, rebooking, and alternative connections; contains the `Rebook Flight` and `Check...
SKILLS
Check flight status
Rebook flight
FAQ Agent
Active
Answers general questions about baggage, check-in, boarding, refunds, cancellations, and airline policies;...
SKILLS
Answer policy question
Explain baggage rules
Customer Relations Agent
Active
Manages upgrades, loyalty points, and seat preferences; contains the `Upgrade Seat` and `Check Loyalty Points` skills...
SKILLS
Check loyalty points
Upgrade seat
Add a sub-agent


sim-cc
Interactions
Directory
Performance
People
Activity
Find a customer
On queue
AM
Demo
Interactions 7
All interactions
Assigned to me
All queues
IN PROGRESS 7
Amelia Brooks 00:12
Technical support
In conversation
Luca
Simulated - INT-1209
Alexander Green 00:38
Customer service
Waiting
Unassigned
Simulated - INT-1208
William Bell 01:11
Billing
In conversation
Amir
Simulated - INT-1207
Ava Mitchell 00:00
Technical support
Wrap-up
Priya
Simulated - INT-1206
Live and simulated conversations
Agent workspace
Alex Morgan · No active interaction
Phone connected
Customer assist agent
Summary
Transcript
Ready for the next handoff
The conversation summary and AI transcript will appear here when the call is transferred to an agent.
CUSTOMER RECORD
MP
Maya Patel
Plus
Customer since March 2024
maya.patel@example.com
Bristol, UK
+44 7700 900000
Details & notes
Orders 1
History
ORD-1042
Ordered 20 Oct 2026
Delayed
Arc wireless headphones
Qty 1 · Contoso Store
£129.00
Carrier delay - update requested
ACTIVE CASE · CASE-2048
Delivery update for ORD-1042
Open
Case status
Priority
Simulation running
4 talking
1 waiting
Runtime connected
Cloud CX 1 · sim-cc
MicroAir
Customer Care
00:00
Customer phone connected
Call AI agent

05

Was wir mitnehmen

Learnings aus drei Perspektiven

Wieder so. Und anders.

arxada

Scope früh festzurren, Wünsche ins nächste Release

Key User je Region früher aufbauen

VISIONET
Engineering. Simplified.

Mit dem Fachbereich bauen, nicht für ihn

Adoption ab dem Kick-off einplanen

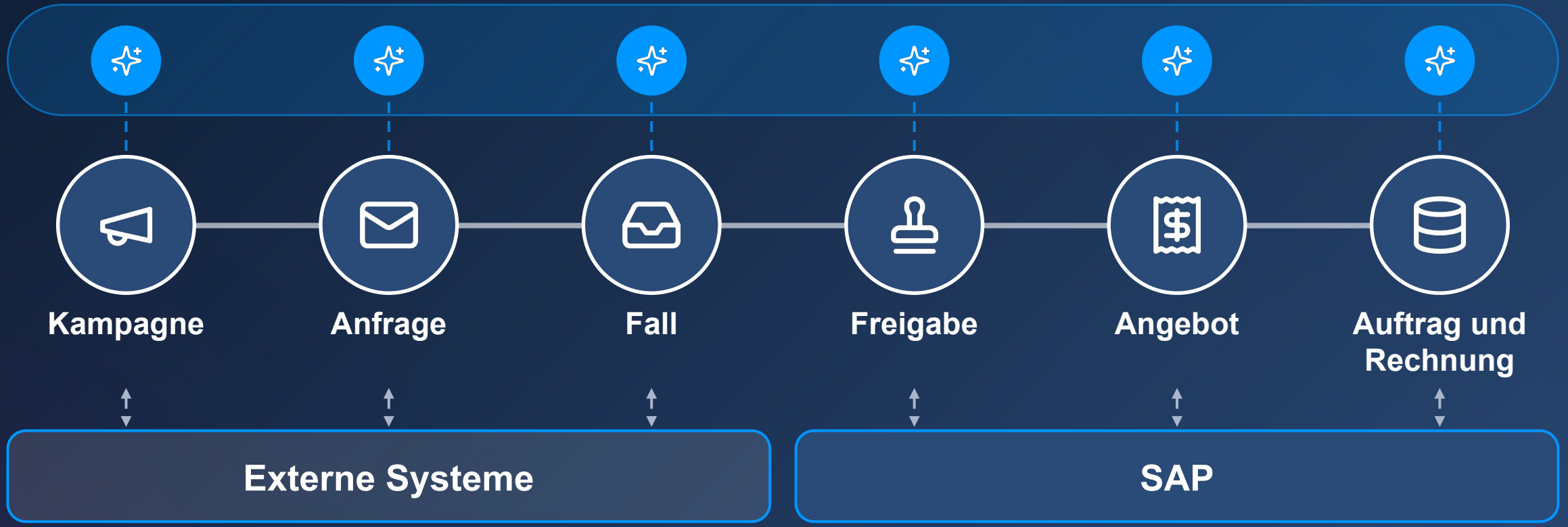
Microsoft

Roadmap der Plattform früh mitdenken

Erst Daten klären, dann Agenten

Die Vision von Arxada

Von der Kampagne bis zur Rechnung



Agenten übernehmen den End-to-End-Prozess, im Zusammenspiel mit SAP und weiteren Systemen.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit.

Lassen Sie uns am Stand weitersprechen.

Stand J05

Los ziehen, Roadmap-Workshop gewinnen

Jetzt mehr erfahren und Termin am Stand vereinbaren

arxada Microsoft VISIONET Engineering. Simplified.