ilume

Wir bringen Licht ins Dunkel der
IT-Komplexität - als Schnittstelle
zwischen Mensch und Technologie.

lighten IT up

congstar zündet den Service-Turbo

Praxisbericht aus dem Servicezentrum: Mit KI und Salesforce zu schnellerem Kundenservice

2026 © ilume Informatik AG

ilume



Frederic Losem

Teammanager Salesforce
ilume Informatik AG

congstar



Katharina Kistner

Product Owner Customer Service IT
congstar GmbH

KI SERVICE-ASSISTENT FÜR SALESFORCE

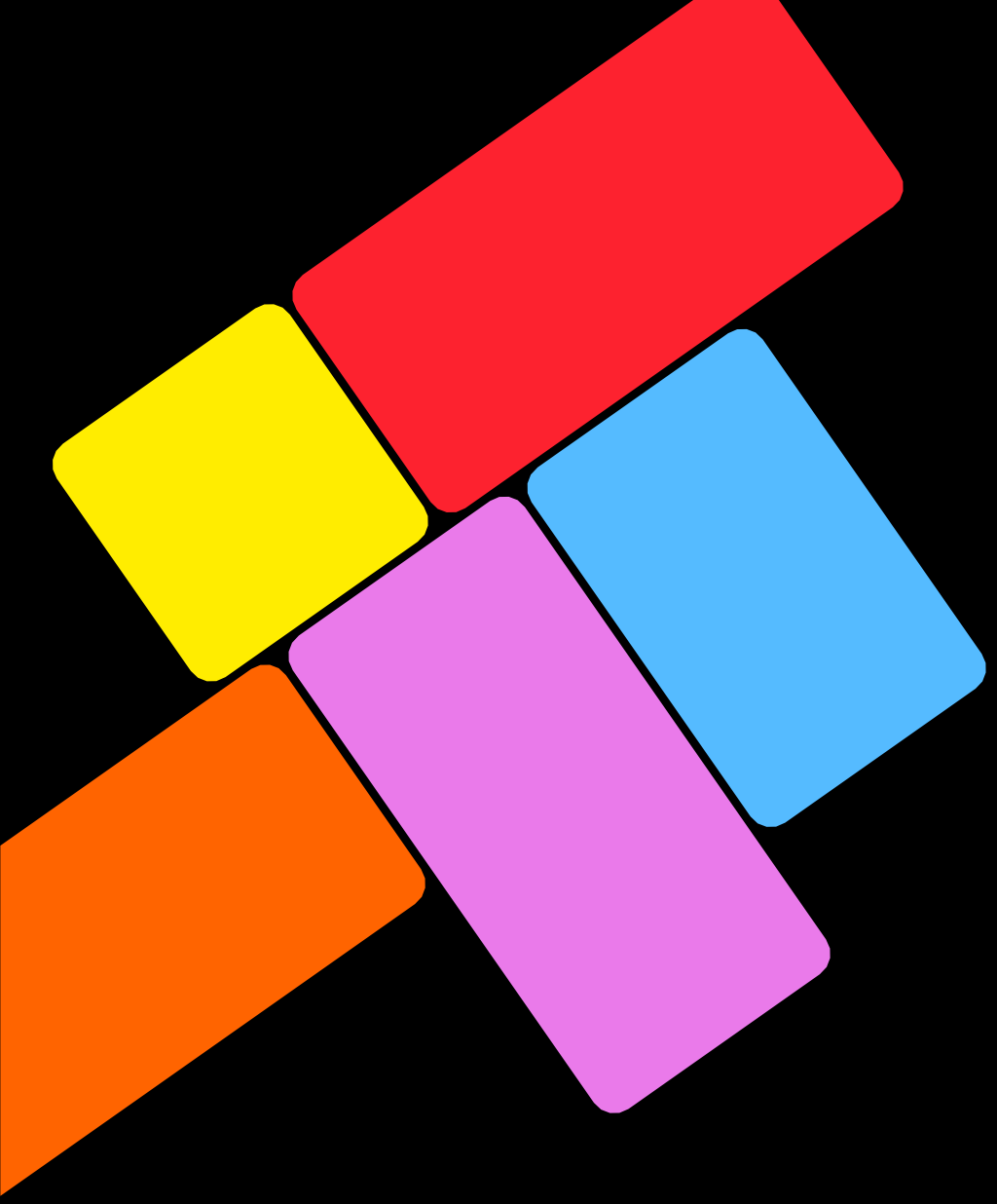


Ausgangslage im Servicezentrum

- 13.000 Serviceanfragen pro Tag
- Knapp 450 Servicemitarbeitende an internationalen Standorten im First-Level-Support

Zielsetzung in Salesforce

- Automatische Vorgangserstellung
- KI-Klassifizierung
- KI-generierte E-Mail-Antworten
- Wissensdatenbank für die Agentinnen



WISSENS-DATENBANK FÜR DIE AGENT*INNEN

Callcenter Agent*in bekommt einen Anruf:

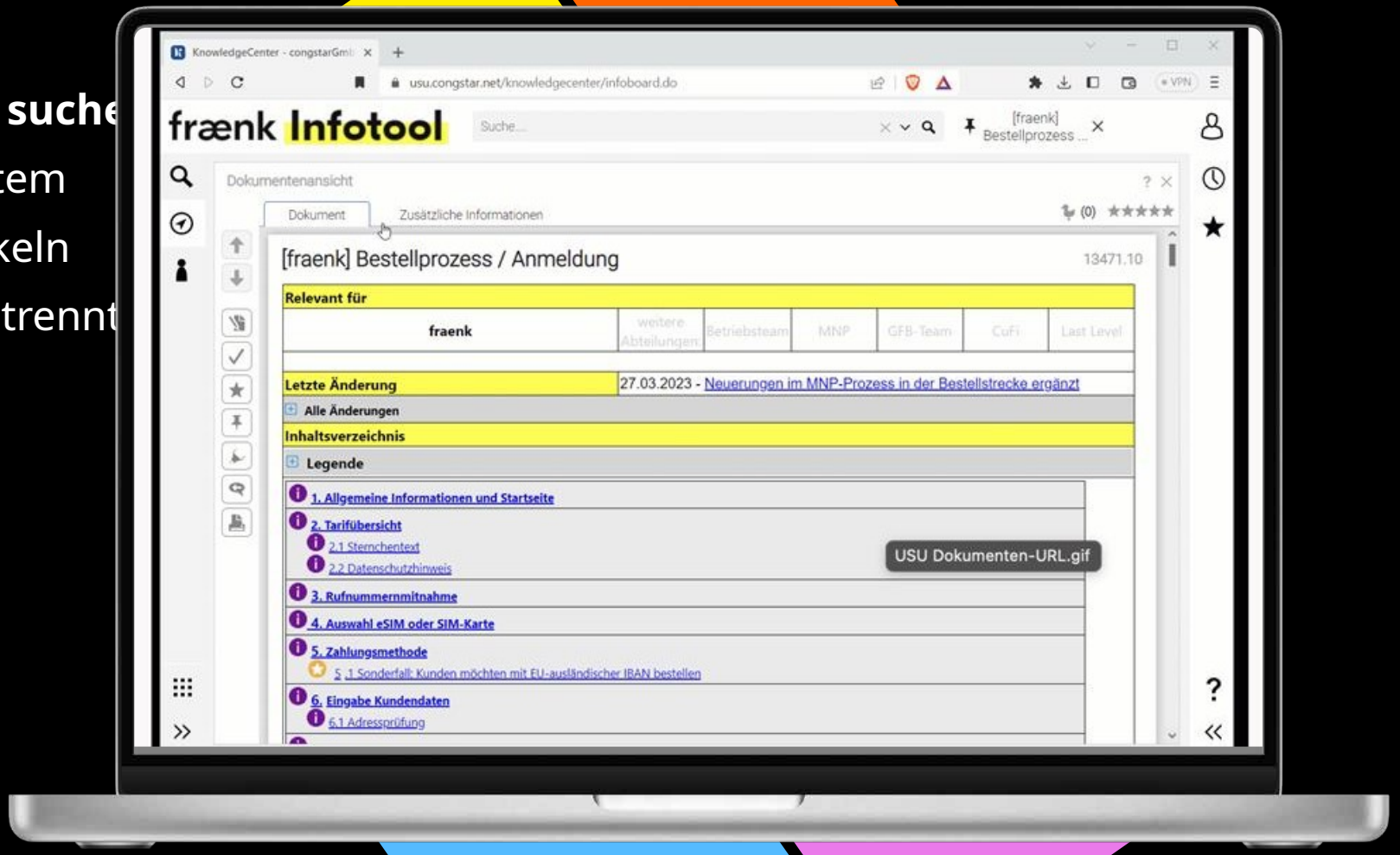
Was kostet mich der Zukauf von Datenvolumen in Brasilien im bestehenden Postpaidvertrag?

DAMALS...

1 | Externes Infotool: Wissen suche

- Eigenständiges Wissenssystem
- Suche nach passenden Artikeln
- Wissen und Bearbeitung getrennt

→ Suchen

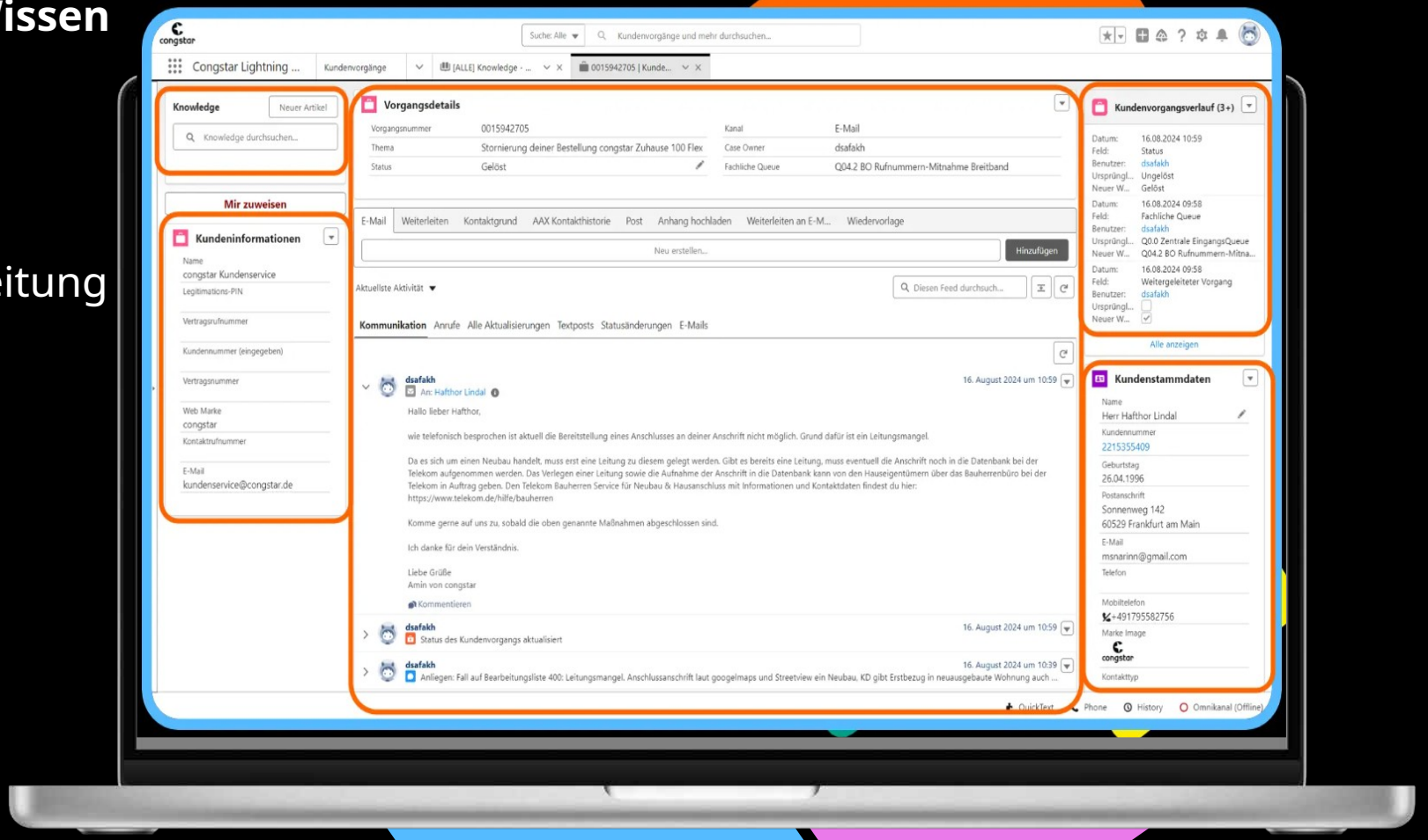


...ZWISCHENSTOPP...

2 | Salesforce Knowledge – Wissen integrieren

- Wissen direkt in Salesforce
- Zentrale Knowledge-Basis
- Wissen näher an der Bearbeitung

→ Finden

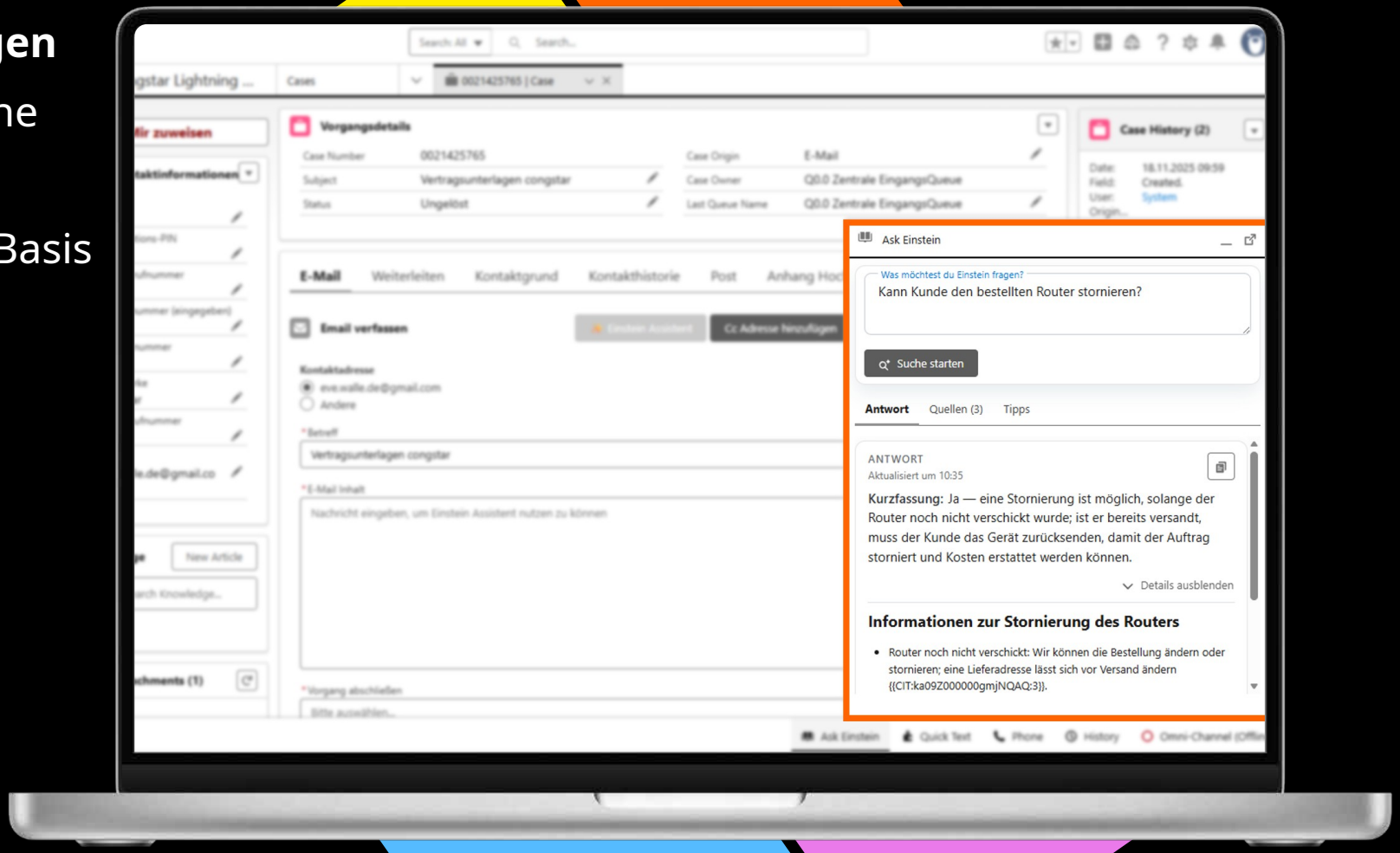


...UND HEUTE!

3 | Ask Einstein – Wissen fragen

- Fragen in natürlicher Sprache
- KI-generierte Antworten
- Knowledge als verlässliche Basis
- Quellen direkt sichtbar

→ Fragen



KI Service-Assistent für Salesforce

ABER das war nur der Beginn der Learning Journey...

Die Technik war nicht das Problem,
sondern die Randbedingungen:

- Datenqualität
- Zuarbeit der Expert*innen
- Legacy-Systeme
- Themen-Priorisierung





ilume Informatik AG

- IT-Beratung und –Entwicklung
  - CRM-Services
  - Prozessautomatisierung
  - Softwaremodernisierung
  - KI-Beratung
- 150 Tech-Talente und Hands-on-Digitals unter einem Dach
- 25 Jahre am Markt
- ISO 27001-Zertifizierung
- Kunden 2025/2026 (Auszug):

congstar · PIMA HEALTH GROUP · COMMERZBANK · ZDF STUDIOS · DZ BANK · DHL

salesforce Partner

CAMUNDA Platinum Partner CERTIFIED

Microsoft Partner

2026 © ilume Informatik AG

Fragen an congstar und ilume?

Besuchen Sie uns am Stand I03

2026 © ilume Informatik AG