



EMMO^{co} AI

The smartest conversational AI for public & private administration

März 2025

Wer sind wir und was macht uns aus?

08/2020

GEGRÜNDET

50 +

MITARBEITER



eMMa^{co}AI

+7 Mio. €

UMSATZ 2024

+6 Mio. €

F&E-Investition in
EMMA[®]AI seit 2021

Künstliche Intelligenz

MADE IN GERMANY



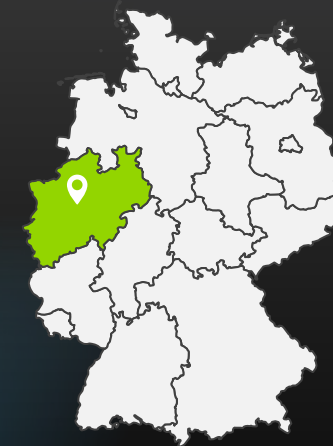
Zertifiziert

ISO 27001 & ISO 9001



DSGVO ✓

EU AI ACT ✓

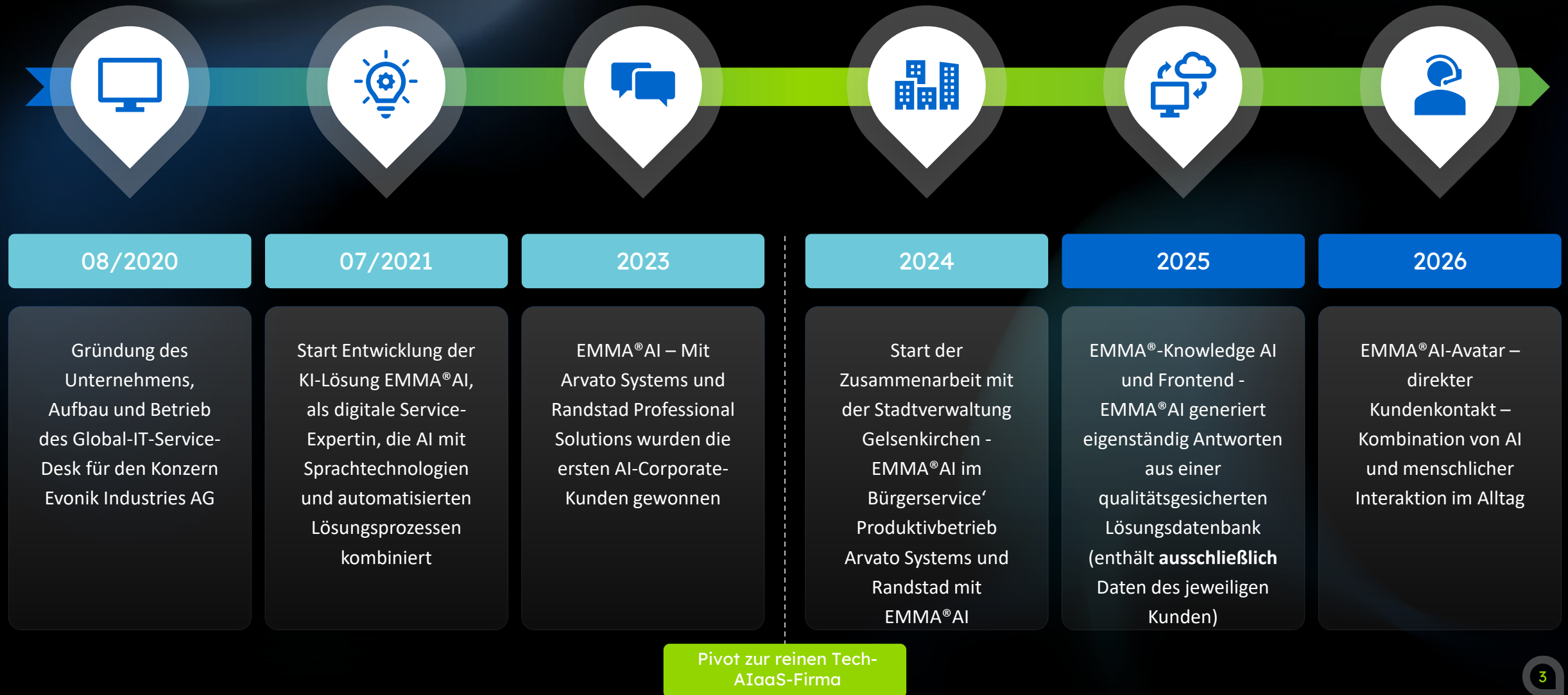


Gelsenkirchen

Kunden & Partner

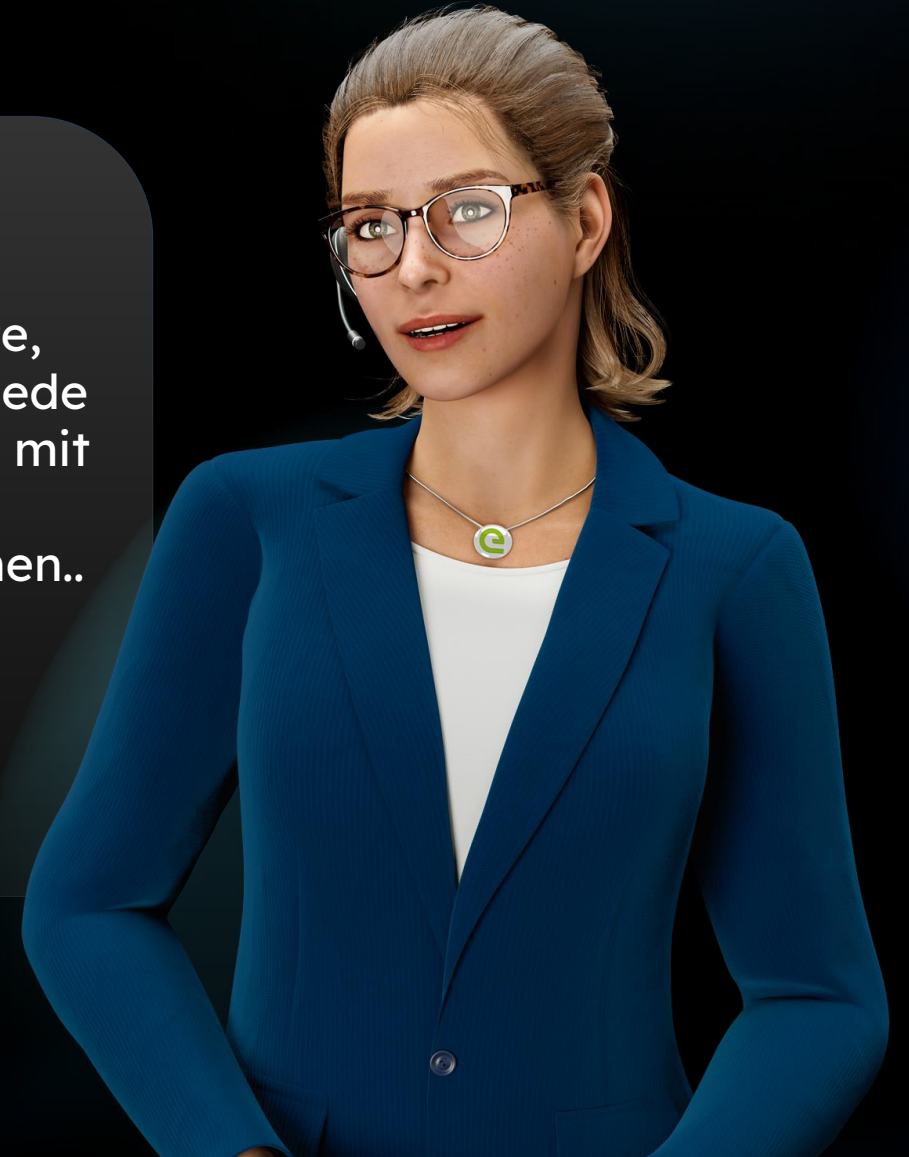


Vom Service-Desk-Provider zum AI-High-Tech-Unternehmen

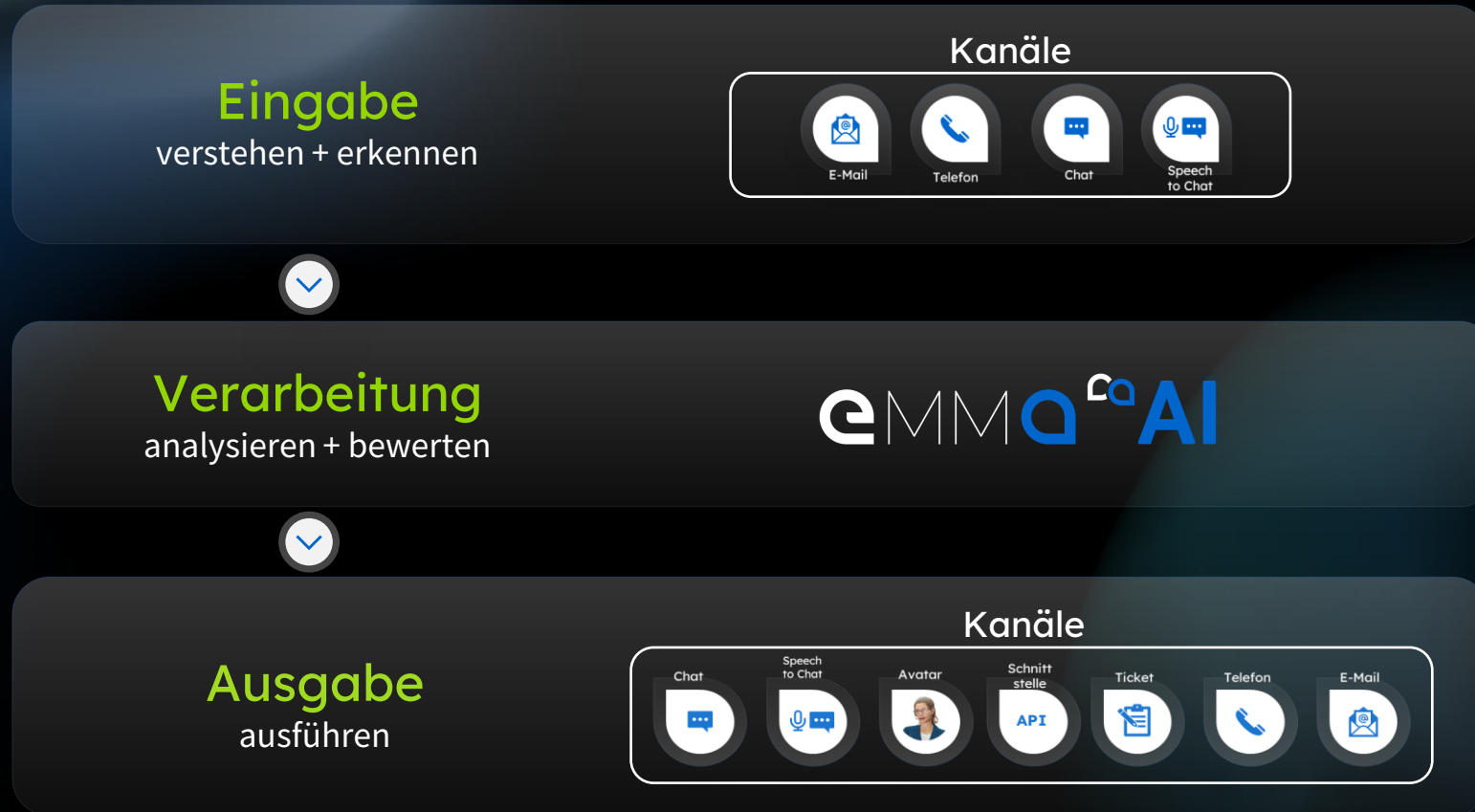


Was ist EMMA®AI?

EMMA®AI ist die erste halluzinationsfreie, angewandte, **generative Künstliche Intelligenz**, die in der Lage ist, jede Kommunikation eines Unternehmens oder Organisation mit Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Bürgern kanalübergreifend zu automatisieren und zu vereinfachen..
Rechtssicher, skalierbar und branchenunabhängig einsetzbar.



EMMA[®]AI ist die erste Conversational AI für kanalübergreifende Kommunikation im Service- bzw. Kontakt Center für den privatwirtschaftlichen und öffentlichen Sektor.



EMMA[®]AI kann als erste Conversational AI auch Cross-Channel Antworten und Lösungsvorschläge auf Anfragen senden.

Wo kann ich EMMA®AI einsetzen?



Service Center



Bürgerservice



Personalbereich



Finanzdienstleistungen



Versicherung



Transport und Logistik



Öffentliche Verwaltung



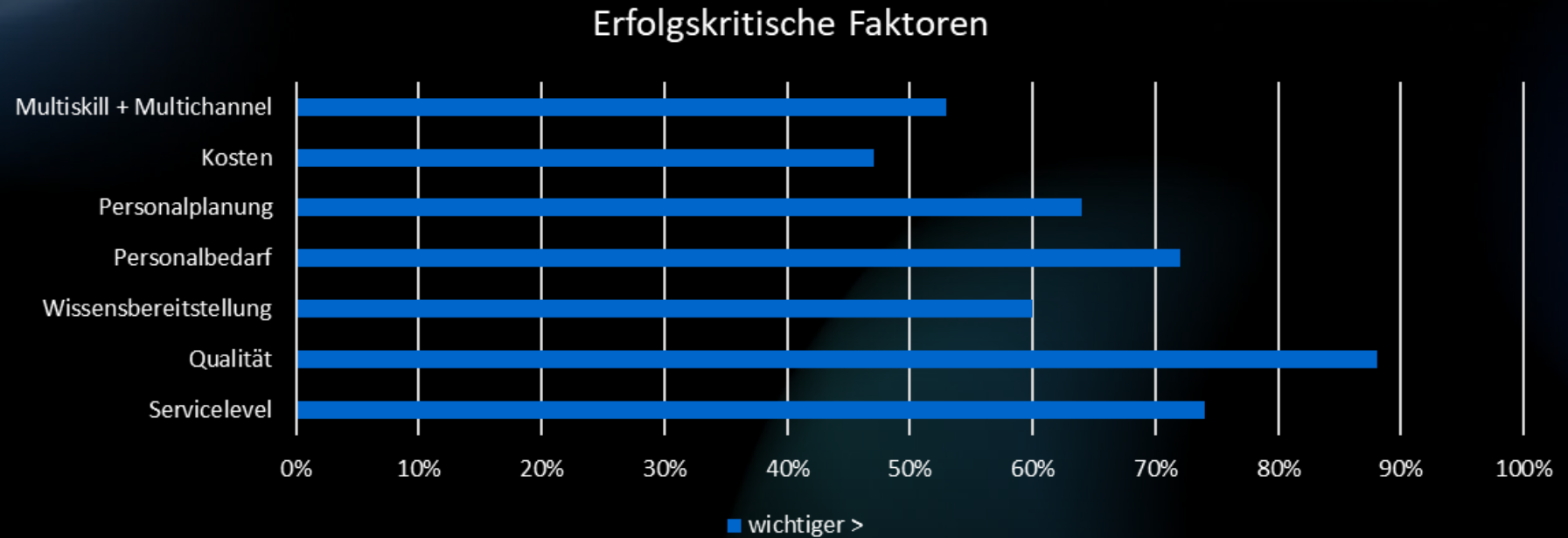
Customer-Relationship Management



Gesundheitswesen

EMMA®AI ist vielfältig in jeder Branche und Bereich einsetzbar!

Umfrage* bei Service-Centern zu ihren wichtigsten Herausforderungen



- Ergebnis einer evocenta-Befragung über das Jahr 2024 hinweg. Mehrfachnennungen möglich. Befragt wurden Serviceverantwortliche, was aus Ihrer Sicht die erfolgskritischen Faktoren in den Jahren 2025 und 2026 sind.

Klassische Service-Center sind in ihrer Flexibilität begrenzt und selten auf Lastspitzen ausgelegt.



Erreichbarkeit (Call/Mail) und Management von Lastspitzen und Überlauf-Prozess ist ein limitierender Faktor (24/7)



Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern, Fluktuation und Aufwand für Onboarding neuer Mitarbeiter ist hoch



Knowledge Management gestaltet sich schwierig, da Agenten unmöglich sofort auf jedes Wissen zurückgreifen können



Abdeckung von Randzeiten, Nachtschichten, Rufbereitschaft ist mit hohen zusätzlichen Kosten verbunden



Servicecenter haben einen sehr hohen Personalkostenanteil, was eine geringe zusätzliche Effizienzsteigerung zulässt



Klassifizierung von Tickets und korrektes Routing ist aufgrund menschlicher Fehler & Bequemlichkeit nicht immer gegeben

EMMA®AI erhöht die Zufriedenheit und ist unschlagbar in der Problemlösung – und das bei 24/7 Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr - z.B. im IT-Service-Desk.



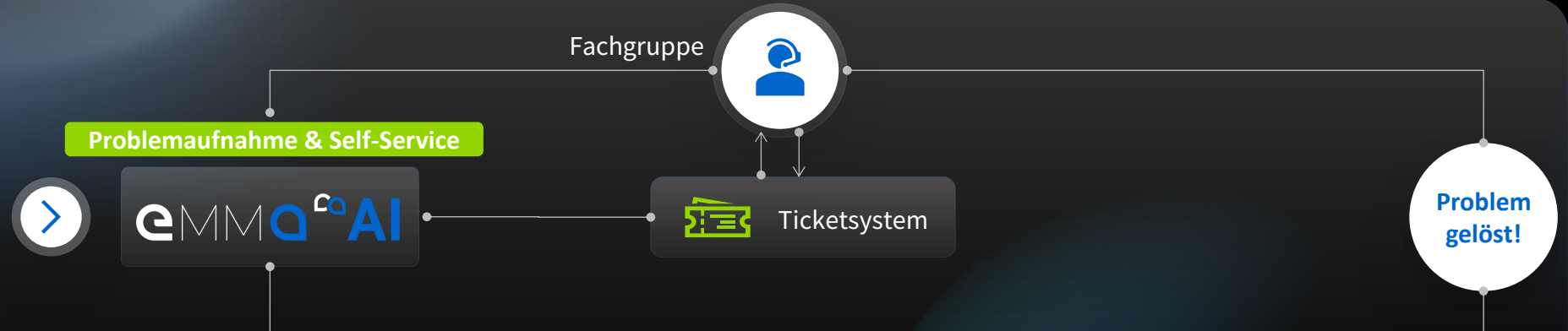
*Die Werte im Analyse-Prozess gelten für „geübte“ EMMA®AI Modelle in der jeweiligen Kundensituation nach ca. 3 – 6 Monaten.

EMMA[®]AI kann als erste Kontaktinstanz oder zur Lastspitzenbewältigung eingesetzt werden und verbessert so die Customer Experience signifikant.

EMMA[®]AI-First

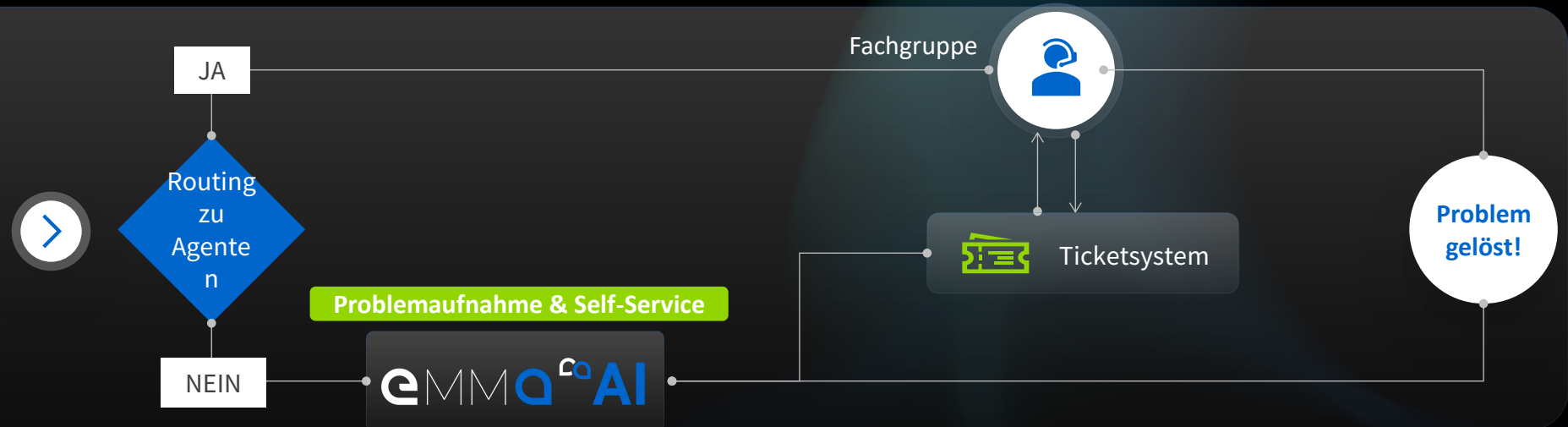
Vorschaltung EMMA[®]AI, danach Routing zur Fachgruppe und/oder Ticketerstellung.

Viele Probleme kann EMMA[®]AI selbst lösen.

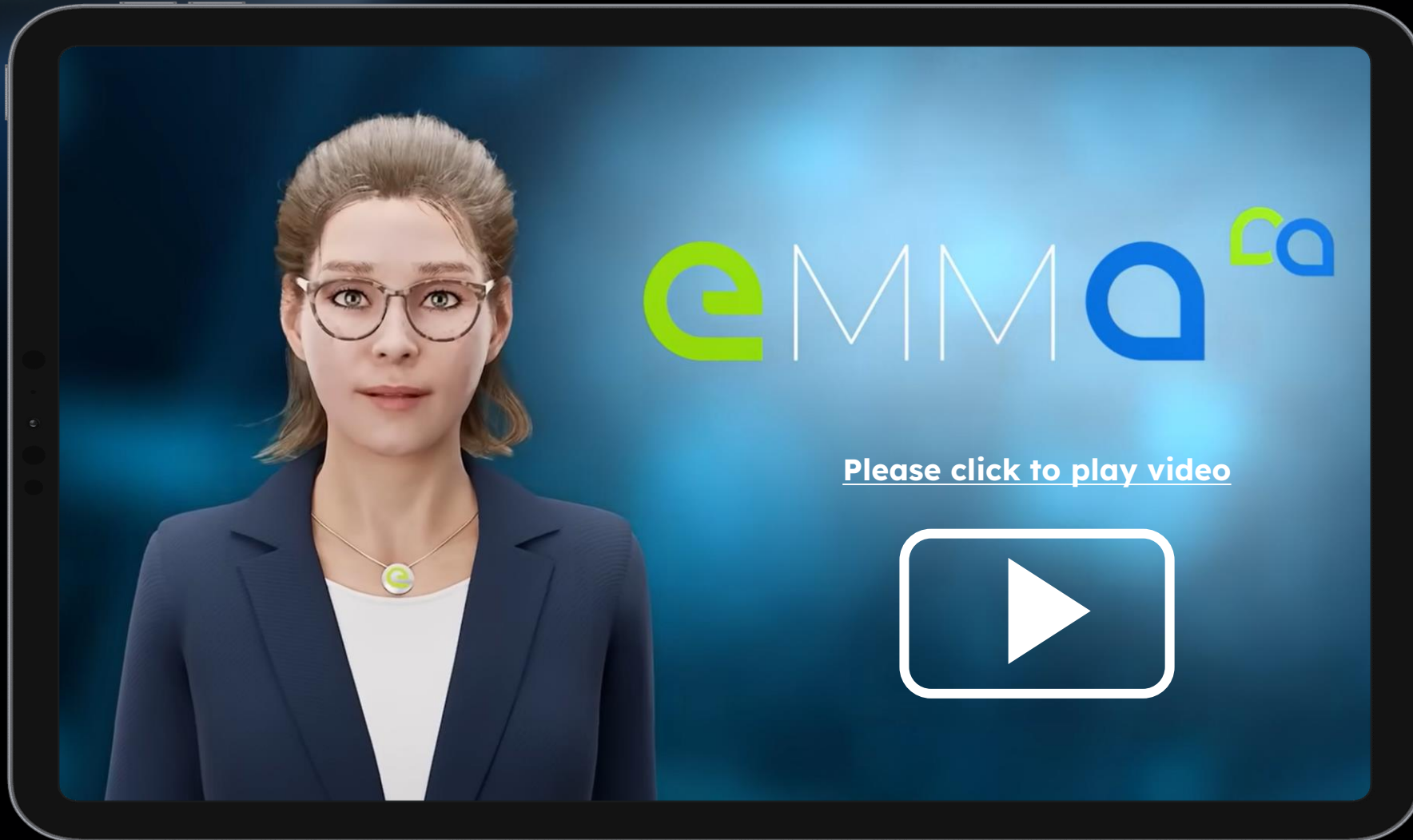


Overflow-Prozess

Nach Routing erfolgt Überleitung zu EMMA[®]AI mit fachgerechter Ticketerstellung oder direkte Lösung des Problems.



EMMA®AI Video Vorstellung.



Wie unterscheidet sich EMMA®AI von anderen AI-Lösungen und klassischen Service Providern?

AI-Service-Agenten & LLMs

- ✗ **Mangelnde Kontrolle und Transparenz**
Welche Daten werden tatsächlich gesammelt und wie ist die Verwendung
- ✗ **Häufige Halluzinationen**
Systembedingt erfinden Standard-Modelle häufig ungeprüfte Antworten (bis zu 60% Fehlerrate*)
- ✗ **Geringe Anpassungsfähigkeit**
Neue Sprachen und andere Kanäle des Inputs sind häufig nicht verfügbar, da meist über simple Entscheidungsbäume realisiert

emma^{co}AI

- ✓ **Maßgeschneiderte Lösungen**
EMMA®AI wird für jeden Kunden einzeln trainiert, und ist individuell gestaltbar
- ✓ **DSGVO-/EU-AI-ACT-Konformität**
EMMA®AI hat ein starkes Governance-Modell, Datenschutz hat höchste Priorität
- ✓ **Günstige Alternative**
EMMA®AI bietet eine schnellere und flexiblere Bearbeitung von Anfragen zu attraktiven Kosten
- ✓ **Keine Halluzinationen – Eigenentwicklung!**
EMMA®AI arbeitet nur mit Informationen, die sie kennt und erfindet keine Antworten. EMMA®AI weiß, was sie nicht weiß
- ✓ **Hohe Integrationsfähigkeit**
EMMA®AI lässt sich nahtlos in bestehende Systeme und Kanäle integrieren

Service Provider & Contact Center

- ✗ **Langsame Bearbeitung**
Besonders zu Rand- und Spitzenzeiten sind Mitarbeiter nicht immer verfügbar oder überlastet
- ✗ **Hohe Kosten**
Hohe Fluktuation. Grundsätzlich sind Mitarbeiter schwer zu finden und sehr teuer
- ✗ **Menschliche Fehler**
Mitarbeiter erstellen aus Überlastung kein Ticket oder vergessen Informationen

EMMA®AI ist die erste Conversational AI mit höchster Datensicherheit und ohne Halluzinationen durch IHP*



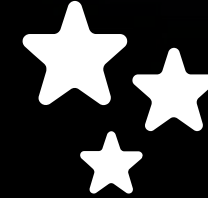
Keine Halluzinationen dank evocenta-IHP-Technologie*

Die inhouse entwickelte IHP-Technologie von evocenta steuert die Entscheidungen der LLMs zu rechtssicheren Fachantworten und nutzt die Variabilität der LLMs bei Dialogantworten. Patentanmeldung der Technologie ist in Prüfung.



Datensicherheit und Datenkontrolle

Durch geschlossene Daten-Infrastruktur und selbst gehosteten LLMs in der EU (Souveräne IT) kann für unseren Kunden absolute Datenkontrolle und Datentransparenz gewährleistet werden. Es erfolgt eine strenge Mandantentrennung



EMMA®AI ist eine individuell angepasste KI-Lösung

Alle unsere Kunden erhalten ihre individuelle EMMA®AI, spezialisiert auf ihr Einsatzgebiet. EMMA®AI arbeitet ausschließlich mit vom Kunden autorisierten Daten.

EMMA®AI ist die erste Conversational AI ohne Halluzinationen.

evocenta IHP-Technologie*

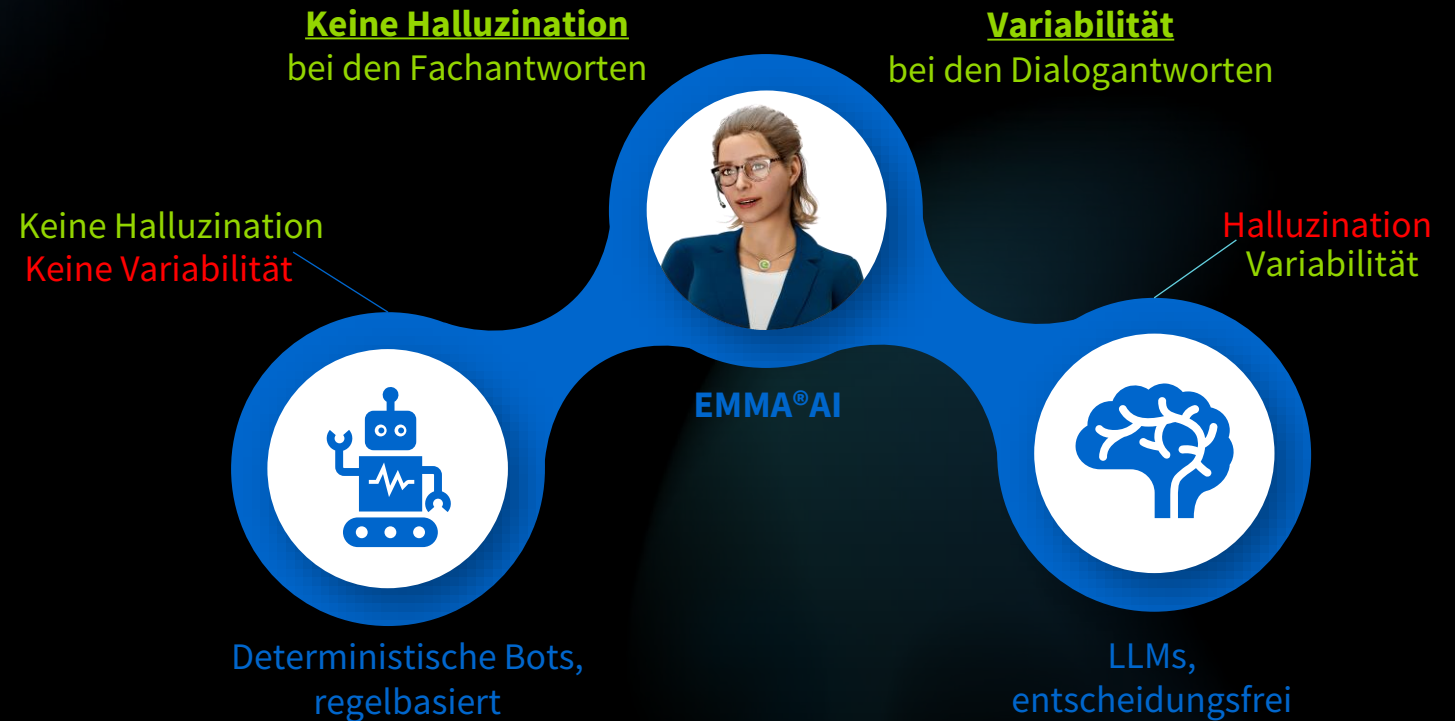
Steuert die Entscheidungen der LLMs bei
Fachantworten
Nutzt die Variabilität der LLMs bei
Dialogantworten

EMMA®s Dialogantworten

Wirken menschlich durch deren Variabilität

EMMA®s Fachantworten

Sind halluzinationsfrei dank der evocenta
eigenen IHP-Technologie



Geschlossene Daten-Infrastruktur und gehostete KI-Modelle in der EU.

Volle Datenkontrolle

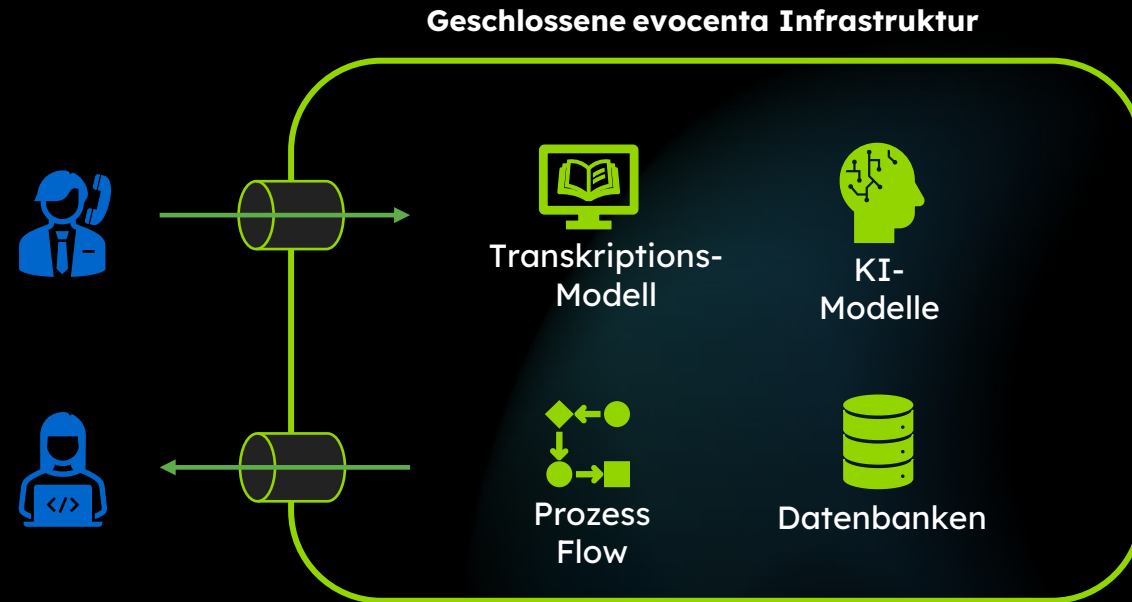
Viele Anbieter versenden ihre Daten über eine Schnittstelle zu einem fremdverwalteten LLM und erhalten eine Antwort zurück, die nur bedingt steuerbar ist.

Geschlossene Daten-Infrastruktur

evocenta betreibt jede EMMA® AI vollständig in einer eigenen, geschlossenen Cloud-Infrastruktur innerhalb der EU.

Gehostete KI-Modelle

evocenta hosted ihre KI-Modelle, die auf Servern innerhalb der EU in einer geschlossenen Infrastruktur liegen. Somit ist jederzeit transparent, wo und wie ihre Daten verarbeitet werden.



Arvato Systems*

emma^{co} AI



AS ARVATO
SYSTEMS



Übersicht

- ❑ **Einführung von EMMA® AI**, einer AI-basierten "AI as a Service" (AlaaS)-Lösung, als **digitale AI-Assistenz im IT Service Desk** der Arvato Systems für den Bertelsmann Konzern und externe Kunden.



Ziel

- ❑ **Verbesserung der Servicequalität und Ausweitung der Servicezeiten:** Automatisierte Bearbeitung von Anfragen
- ❑ **Effizienzsteigerung:** Entlastung der Mitarbeiter von Routineaufgaben, Fokus auf komplexere Tätigkeiten
- ❑ **AI-basierter Service Desk:** hohes Volumenwachstum, Tickets ohne Personalwachstum, Positionierung als Innovator im Service Desk Business



Innovation

- ❑ **Einsatz von EMMA® AI:** AI-Assistentin im IT-Support, angewandte AI mit hoher Zuverlässigkeit und starkem Business Impact
- ❑ **Zukünftige Erweiterung:** neue Use Cases mit Self-Services zur Effizienzsteigerung und Einführung von Chat als zusätzlicher Kanal.



Ausblick

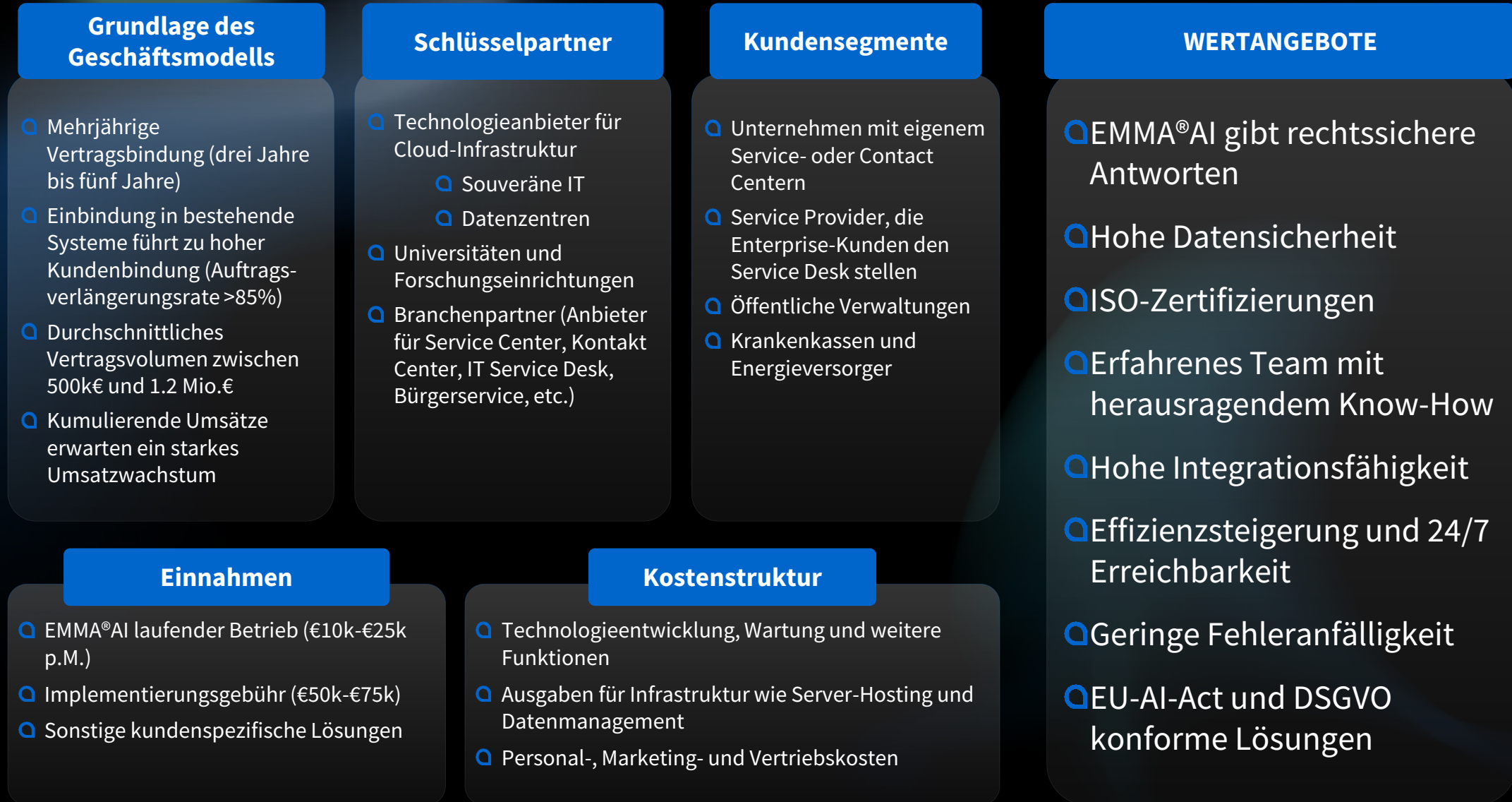
- ❑ **Proaktive Go2market-Strategie:** Arvato Systems als Innovator bei Bestands- und potentiellen Neukunden positionieren mit Strahlkraft auf weitere Geschäftsfelder in und außerhalb des Bertelsmannkonzerns
- ❑ **Globale Kunden:** Einsatz bei globalen Kunden ohne Offshoring.

Bürgerservice der Stadt Gelsenkirchen*



*Gelsenkirchen nutzt Künstliche Intelligenz bei Bürgerkontakt

Geschäftsmodell und die wichtigsten Stakeholder auf einen Blick



Ein erfahrenes und kompetentes Team setzt die Vision hinter EMMA®AI um.

**UWE KAMANN****Founder & CEO****Background**

- Beirat der Bundesnetzagentur
- Mitglied der Enquete-Kommission "Künstliche Intelligenz" der Bundesregierung
- Founder & CEO Sepicon AG
- Mitglied des Vorstands CSC AG

Expertise

- Unternehmensführung, Digitalisierung, Künstliche Intelligenz

**LAURA SCHUPPERT****CCO / CMO (seit 2020)****Background**

- Leiterin PR, Strategie & Kommunikation (diverse Unternehmen)
- Journalistin (TV u. Print: ProSiebenSat1, Axel-Springer-Verlag, Welt, WamS, BILD)
- M.A. Qualitätsjournalismus (trimedial), Universität Krems

Expertise

- Unternehmenskommunikation, Marketing, Journalismus, Social Media, Projektmanagement

**RUDOLF KERGASSNER****CSO (seit 2022)****Background**

- Sales Leader Salesforce (CSO Servicetrace GmbH bis zur Akquisition durch Salesforce)
- Managing Director IPSoft / Amelia
- Vice President Atos
- Geschäftsführer CSC Managed Services GmbH

Expertise

- Digitalisierung, AI, IT-Strategie, Lösungs-Vertrieb, Partner Management und Unternehmensführung

**HEIKO EICH****CDO (seit 2022)****Background**

- Head of Applied AI bei Invigors EMEA Ltd
- International Asset Manager bei LeasePlan
- Country Operations Manager bei Athlon Germany

Expertise

- IT-Strategie, Digitalisierung, Prozessoptimierung und Projektmanagement



by Aida Oganessov

Best Practice – AI Assistant EMMA®AI at Arvato Systems

PAC was particularly impressed by a case study on **evocenta's EMMA®AI**, an AI-driven IT service desk assistant at Arvato Systems. EMMA®AI promises to provide seamless, hallucination-free conversational AI support across various channels. Already in productive use by Arvato Systems, EMMA®AI is a prime example of how AI is reshaping employee interactions.

At Arvato Systems, EMMA®AI enhances the efficiency and availability of the IT service desk by handling routine

*CCW 2025: Shaping the Future of Customer Service – PAC's Key Takeaways -SITSI®

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

ANSPRECHPARTNER EVOCENTA

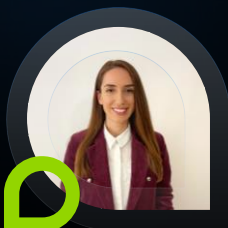


Laura Schuppert

Senior Vice-President

Mobil +49 (0)157 762 943 35

Mail laura.schuppert@evocenta.com



Biljana Stefanoska

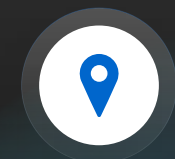
Product Management

Mobil +49 (0)152 285 005 61

Mail biljana.stefanoska@evocenta.com



**ZENTRALE
GELSENKIRCHEN**



Munscheidstraße 14
45886 Gelsenkirchen



Tel. +49 209 730 805 - 0



www.evocenta.com