



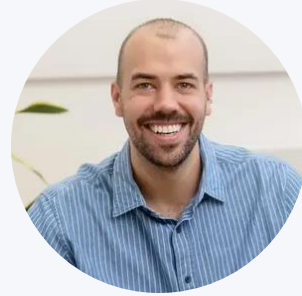
JANA LUKIC
H. O. SALES & INNOVATION
GORELATE



NIKO MATEJKA
SALES & ACCOUNT MANAGER
GORELATE

No Buzzwords. Just Business-AI.

Konkrete Use Cases mit Copilot Studio & Kundenservice Revolution als Beispiel.



NIKO MATEJKA
SALES & ACCOUNT MANAGER
GORELATE

No Buzzwords. Just Business-AI.

Konkrete Use Cases mit Copilot Studio & Kundenservice Revolution als Beispiel.

Ein ganz normaler Montagmorgen im Kundenservice

E-Mails stapeln sich

Eingaben wachsen schneller als das Team antworten kann.

Chats warten zu lange

Kunden wiederholen ihr Problem – zum dritten Mal.

Mitarbeiter sind gut, aber überlastet

Motivation ist da. Kapazität nicht.

Kennzahlen fehlen oder kommen zu spät

Führungskräfte entscheiden im Blindflug.

Key Message

Das Problem ist nicht fehlende Motivation – sondern fehlende Skalierung

Und genau hier kommt AI ins Spiel – nicht als Vision, sondern als konkreter Business-Hebel.

Warum Kundenservice der Hebel ist

Service ist der perfekte Startpunkt für Business-AI, mit echtem Geschäftsnutzen vom ersten Tag an.



Hohes Volumen

Viele Anfragen täglich – ideal für Automatisierung.



Wiederkehrende Fragen

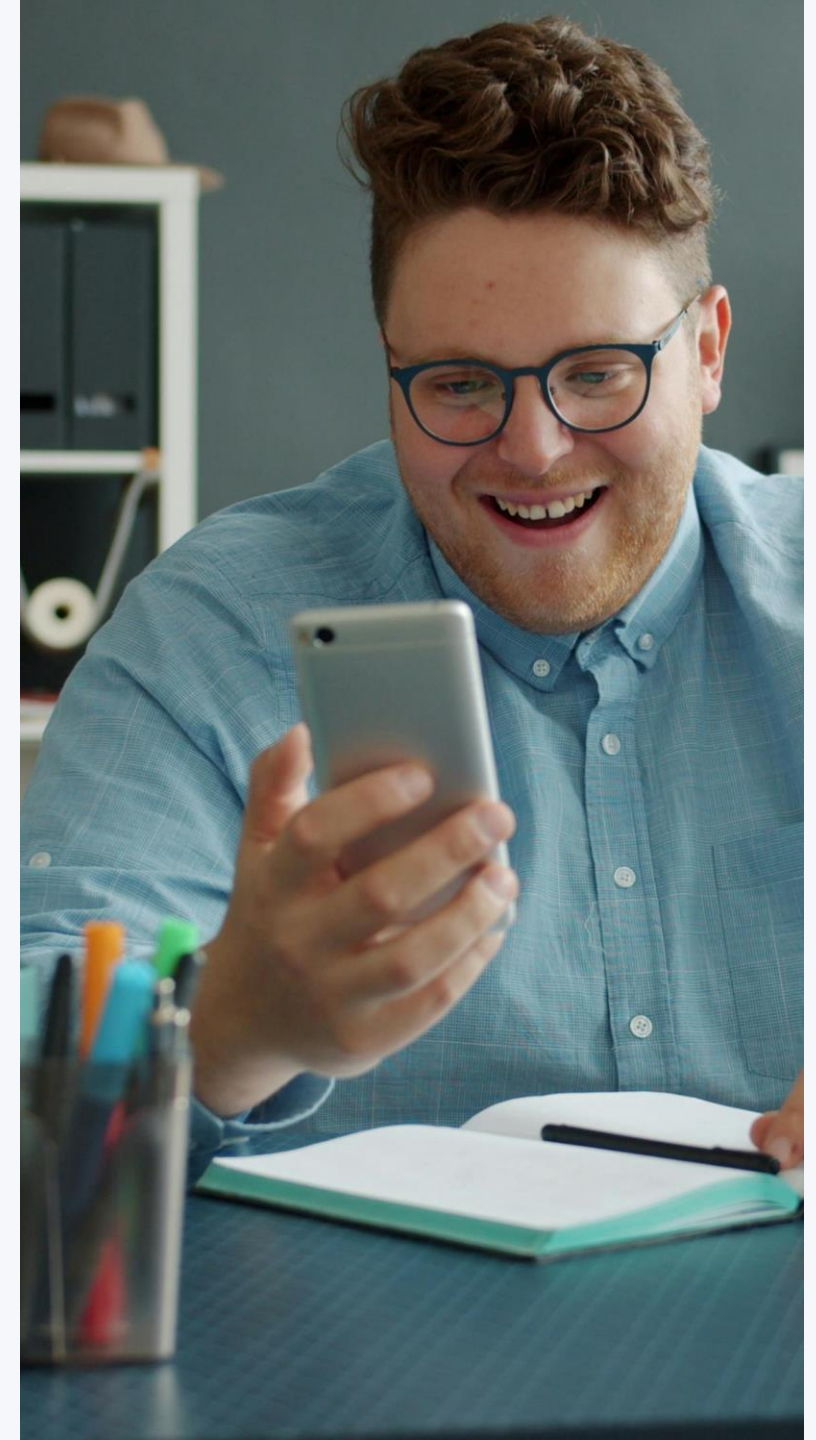
Gleiche Muster, klare Prozesse, kalkulierbarer Nutzen.



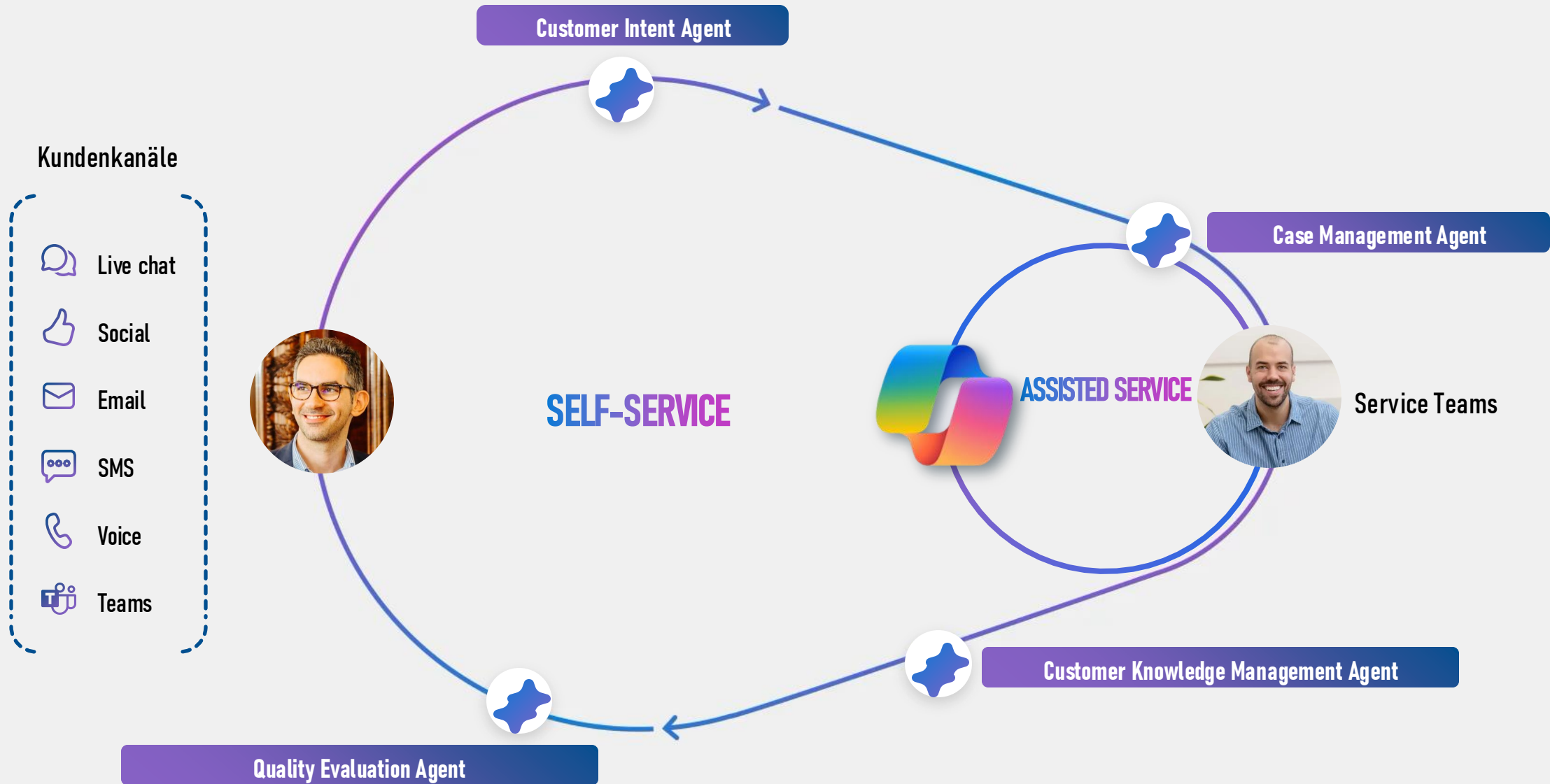
Sofort messbare KPIs

Antwortzeiten, Lösungsquoten, CSAT, Kosten pro Fall.

Kundenservice ist der ideale Startpunkt für Business AI, weil klare Prozesse, viele Interaktionen und messbarer Kundennutzen hier direkt zusammenkommen.



Next Generation Kundenservice – End-to-End mit KI



Demo: Intelligenter Service in Aktion

Ein moderner Service-Flow, bei dem Kunde, Voice Bot, System und Agent nahtlos zusammenarbeiten.



verfügbar
Dialog zur Anwesenheit aufrufen

Speichern Speichern und schließen Speichern und weiterl... Aktualisieren + Neu In Arbeitsauftrag konv... Anfrage abschließen Anfrage abbrechen Zuweisen Zu Warteschlange hin... Teilen

How Do I Fix My Coffeemaker? - Gespeichert

CAS-47381-F6Y5J1 Internet 10/7/2024 1:29 PM David Mallory
Anfragenummer Ursprung Erstellungszeitpunkt Besitzer

Anfrage · Anfrage für Mehrfachsitzungsumgebung_Voice Demo

Zusammenfassung Details Anhänge Verknüpft

Fällige und überfällige Aktivitäten

Aktivitäten Heute sind keine Aktivitäten fällig.

Anfragetitel * How Do I Fix My Coffeemaker?

Kunde * [Alex Baker](#)

Category ---

Anfragestatus **In Bearbeitung**

Bestellung ---

Produkt [Café A-100 Automatic](#)

Beschreibung ---

Zusammenfassung

Zeitachse

Zeitachse durchsuchen

Notiz eingeben...

Momente

Neueste

- Automatische Nachricht am Anfrage How Do I Fix My Coffeem... 10/11/2024, 10:57 AM
"How Do I Fix My ..." wurde [David Mallory](#) von [MOD Administrat...](#) zugewiesen
- Automatische Nachricht am Anfrage How Do I Fix My Coffeem... 10/11/2024, 10:36 AM
"How Do I Fix My ..." wurde [Enrico Cattaneo](#) von [SYSTEM](#) zugewiesen
- Automatische Nachricht am Anfrage How Do I Fix My Coffeem... 10/9/2024, 2:41 AM
Anfrage erstellt von [MOD Administrat...](#) für Firma [Trey Research](#)

Was Microsoft Standard heute schon liefert

Kein Custom-Projekt. Kein Großauftrag. Nur das, was bereits verfügbar ist.

1

Intelligente Fallannahme

Anfragen werden automatisch erfasst und dem richtigen Team zugewiesen.

2

Automatische Kategorisierung

AI priorisiert Fälle nach Dringlichkeit, Thema und Kundenwert.

3

KI-gestützte Antwortvorschläge

Agenten arbeiten schneller mit kontextbasierten Empfehlungen.

4

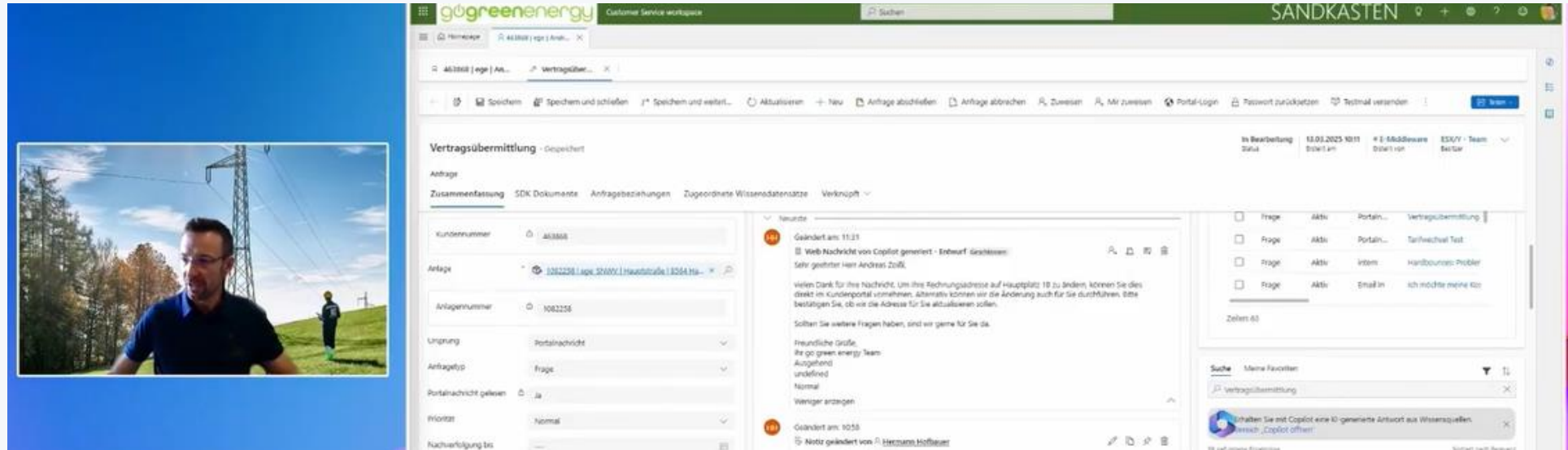
Einheitliche Kundensicht

Alle relevanten Infos auf einen Blick – kein Suchen mehr.

Message: Schon der Standard liefert echten Mehrwert – heute.

Energie Steiermark & gorelate

Eine Erfolgsgeschichte: Contact Center Challenge: The AI-powered use case of Energie Steiermark AG and gorelate GmbH



Erwarteter Impact:

40% - 50%
geringere Bearbeitungszeit

80% Aktualisierungsgrad
der Wissensartikel

15% Produktivitätssteigerung

Kundenzufriedenheit steigern: 30% weniger Urgenzen und Beschwerden

Konkrete Use Cases: Wo AI heute wirkt



Starten. Messen. Skalieren.

Das ist die Formel hinter **Business-AI**, die wirklich funktioniert. Nicht ein großes Projekt – sondern ein klarer erster Schritt in einem Bereich mit sofortigem Mehrwert.

1. Starten

Einen konkreten Use Case auswählen.

2. Messen

KPIs definieren und beobachten.

3. Skalieren

Erfolgreiche Muster ausrollen.

Eine zentrale Plattform
für produktiveres
Arbeiten mit KI



Copilot vs. Agent

Copilot:



KI-Assistent als Interface – unterstützt bei Aufgaben, liefert Insights, steigert Produktivität.

Suche mir täglich alle relevanten Ausschreibungen in Deutschland und Österreich.

Agent:

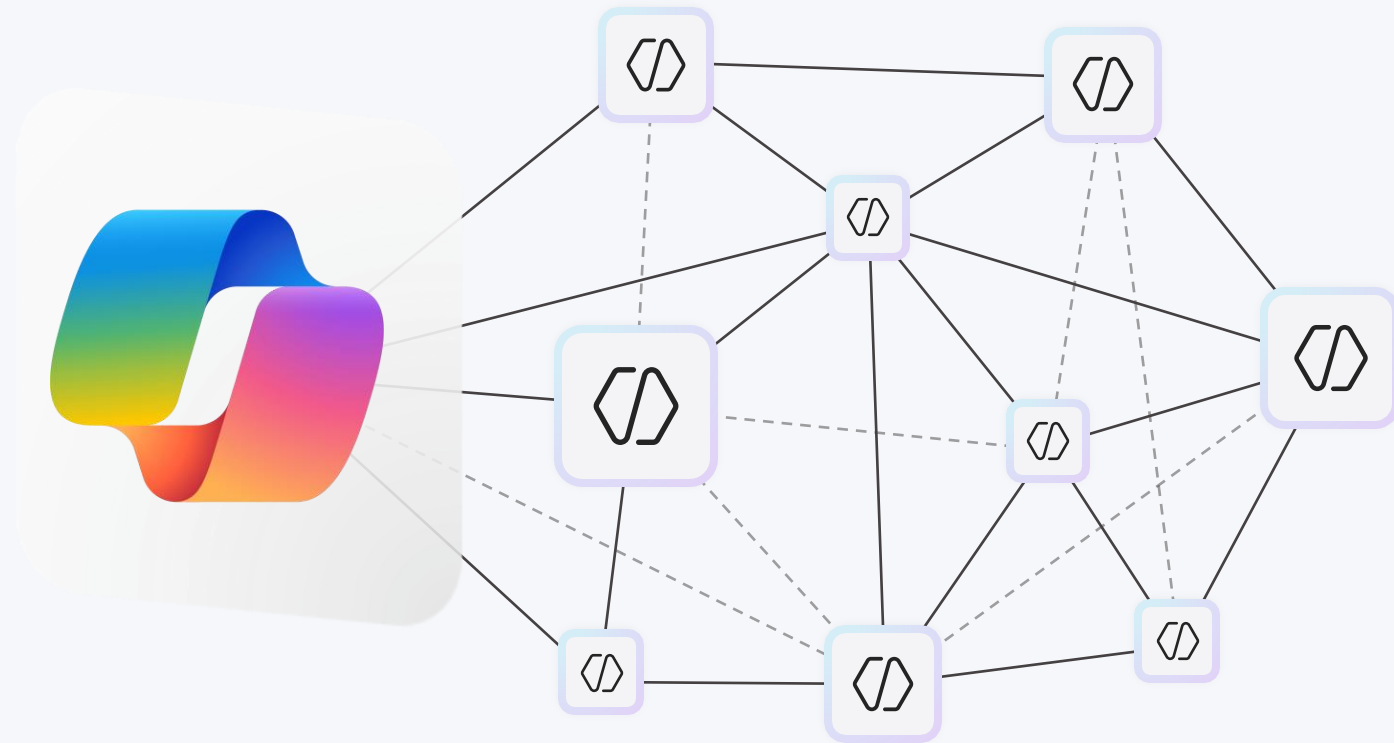


KI-Agenten: Spezialisierte, eigenständige „Systeme“, die Prozesse/Workflows ausführen (planen, entscheiden, handeln).

Erstelle ein Angebot im CRM und bereite eine E-Mail vor inkl. DL-Vertrag, TOMs, Usw.

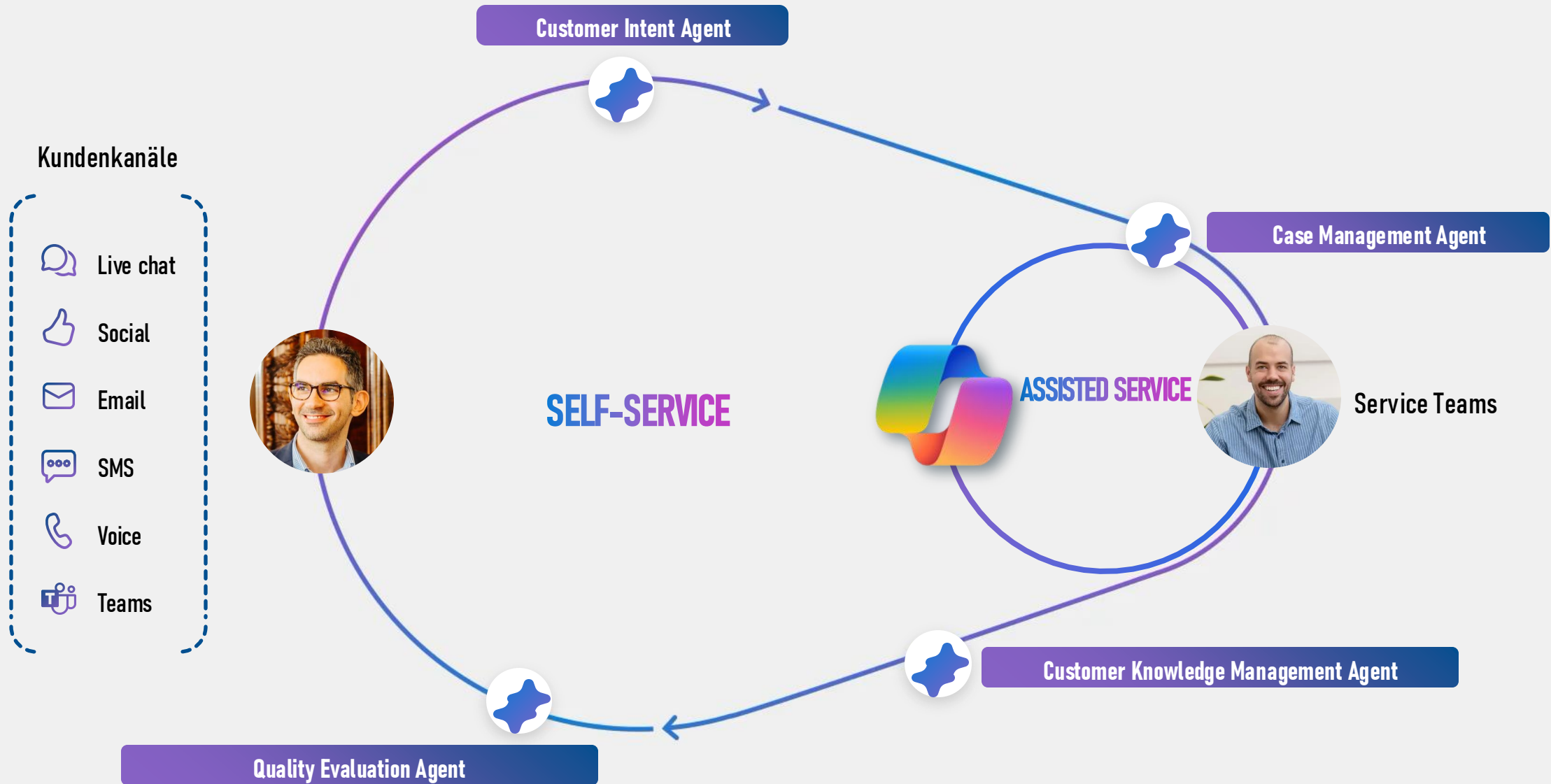
Copilot

Agents

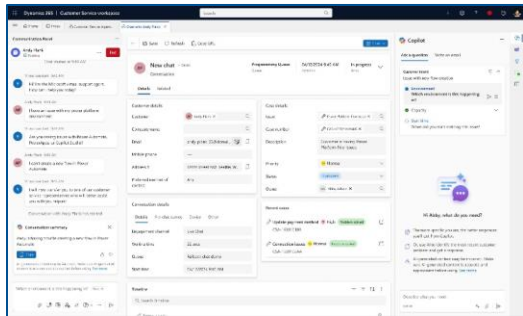


Copilot Control System

Next Generation Kundenservice – End-to-End mit KI



Dynamics 365 Service agents



Customer Intent Agent

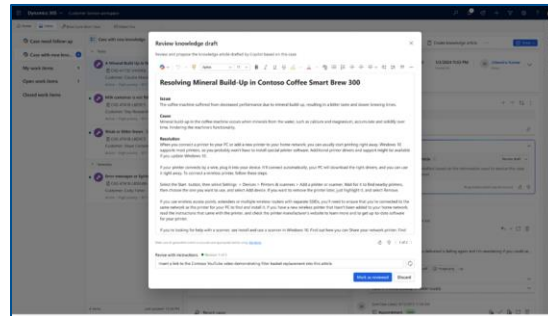
Erkennt Absichten aus vergangenen und aktuellen Kundengesprächen über alle Kanäle hinweg, um dynamische, stets aktuelle Self-Service-Angebote, intelligentes Routing sowie unterstützten Service zu ermöglichen.



D365 Contact Center



D365 Customer Service



Customer Knowledge Management Agent

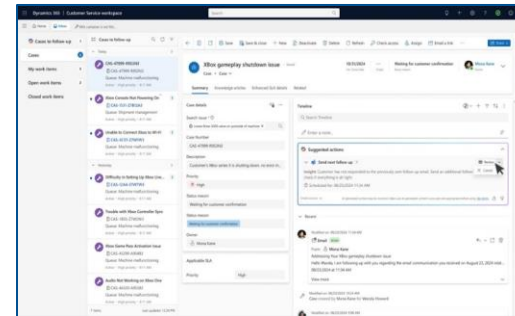
Extrahiert Wissen aus durch Mitarbeitende bearbeiteten Fällen und erstellt neue bzw. aktualisiert bestehende Wissensartikel mit Erkenntnissen zur Lösung zukünftiger Anliegen – sowohl im Self-Service als auch im unterstützten Service.



D365 Contact Center



D365 Customer Service

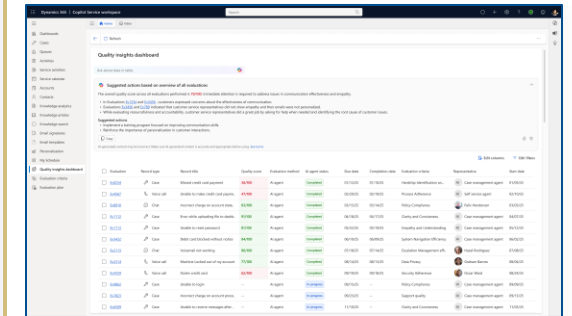


Case Management Agent

Automatisiert zentrale Aufgaben entlang des gesamten Case-Lifecycles – von der Erstellung über Aktualisierungen und Lösung bis hin zu Nachverfolgung und Abschluss – um die Bearbeitungszeit zu reduzieren und Service-Mitarbeitende von manuellen Tätigkeiten zu entlasten.



D365 Customer Service



Quality Evaluation Agent

Bewertet Fälle und Konversationen, vergibt Qualitätsbewertungen und liefert detaillierte Analyse-Insights, damit Führungskräfte fundierte Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung setzen können.

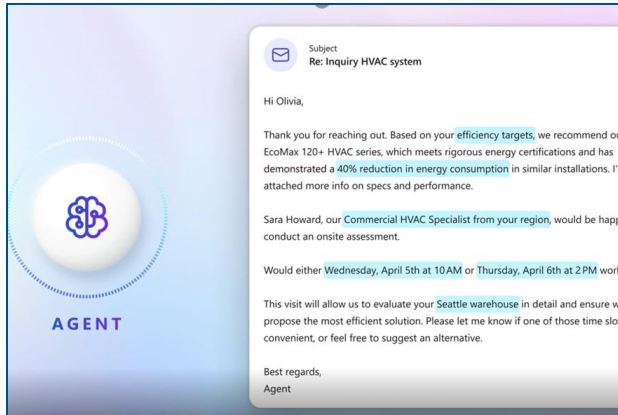


D365 Contact Center



D365 Customer Service

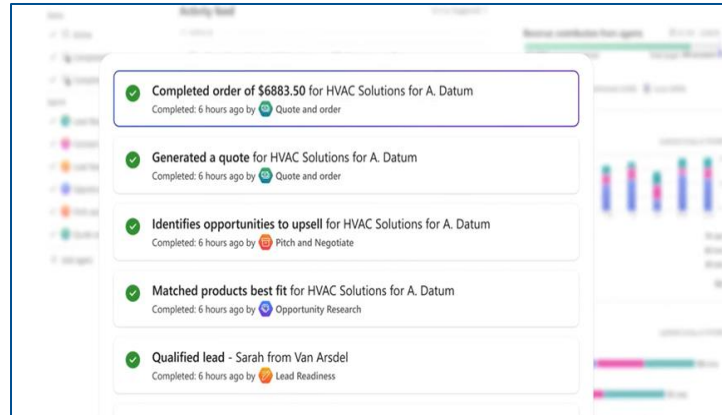
Dynamics 365 Sales agents



**Generally available*

Sales Qualification Agent

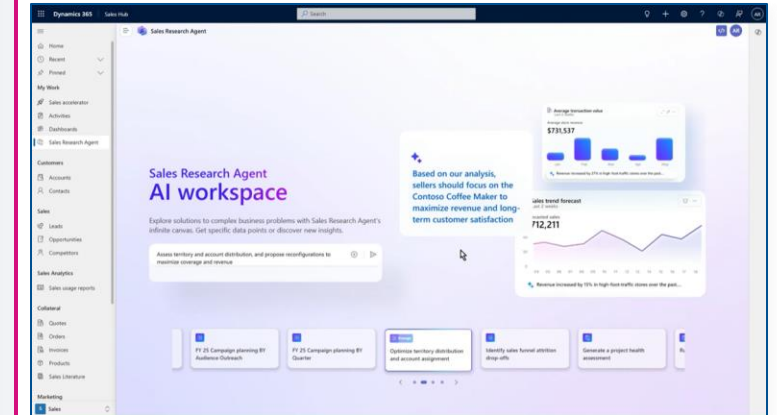
Recherchiert proaktiv Leads und Unternehmen, spricht hunderte Leads mit personalisierter Ansprache an und identifiziert jene, die kaufbereit sind.



**Public Preview*

Sales Close Agent

Priorisiert hochwertige Verkaufschancen, erkennt und minimiert Risiken frühzeitig und schließt einfache Transaktionen eigenständig ab – für schnellere Deal-Abschlüsse und höhere Abschlussquoten.



**Public Preview*

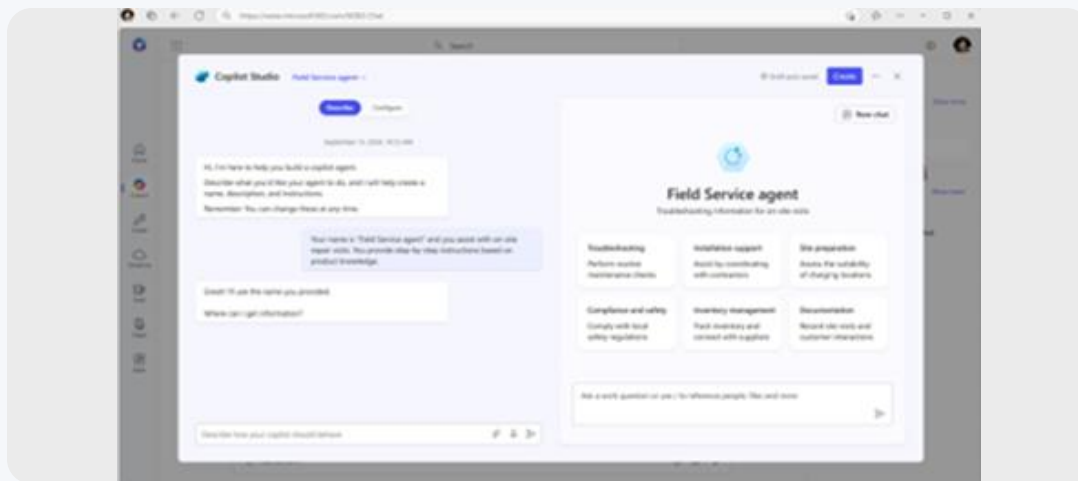
Sales Research Agent

Unterstützt natürliche Sprachdialoge mit Unternehmensdaten, liefert einzigartige KI-gestützte Antworten und schlägt Aktionen vor, an die Nutzer:innen selbst noch nicht gedacht haben.

Agenten mit natürlicher Sprache oder Code erstellen



For AnwenderInnen und Admins

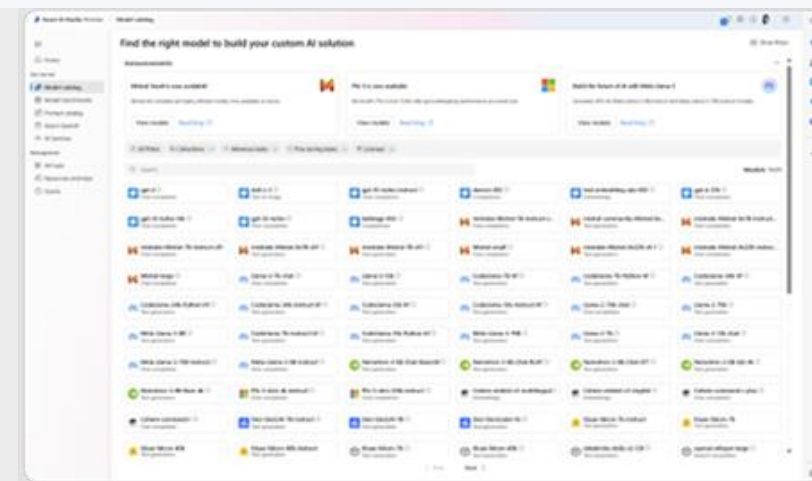


Copilot Studio

Nutzt natürliche Sprache



Für EntwicklerInnen



VS Code, Copilot Studio, Azure AI Foundry

Nutzt Code

Von Standard zu echtem Mehrwert

Zielgerichteter Mehrwert entsteht dort, wo AI den Kontext Ihres Unternehmens versteht

Nahe am Standard aber auf Ihren gezielten Business Value angepasst!

Copilot Studio

Unternehmensspezifische Logik und Workflows

Eigene Daten, eigene Prozesse, eigene Sprache

Skalierbar ohne IT-Großprojekt

Knowledge Quality Manager & AI One Pager

Verdichtung von Wissen auf das Wesentliche im richtigen Moment

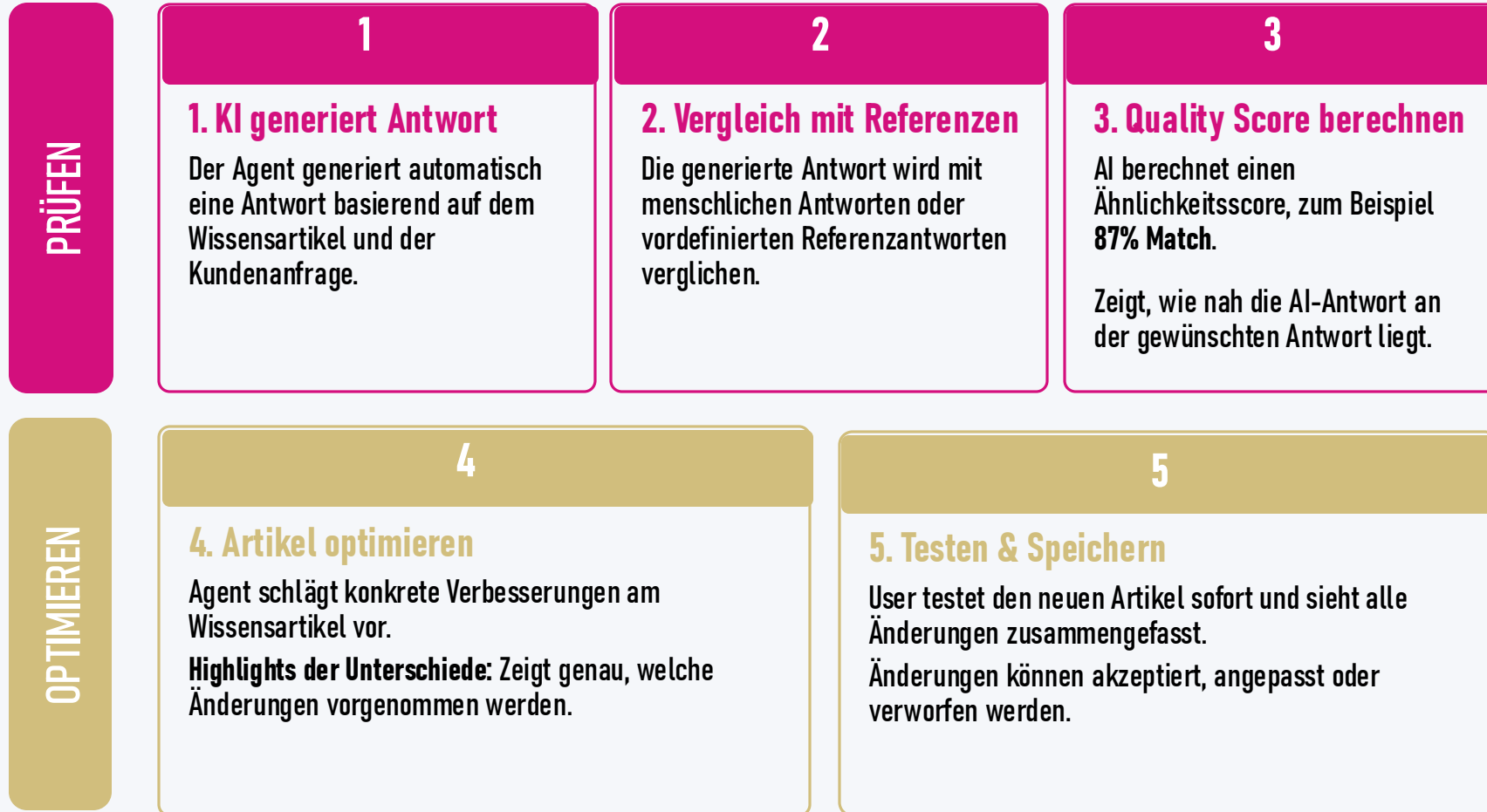
Schnelle Entscheidungsgrundlagen für Service & Vertrieb

Weniger Suchzeiten, schnelleres Knowledge, weniger Übergaben

Key Message: AI wird wirksam, wenn sie Teil des Arbeitsalltags wird – nicht ein extra Tool.

Der gorelate Knowledge Quality Manager

KI-gestützte Qualitätskontrolle und automatische Optimierung von Knowledge Base Artikeln



 Kontinuierliche Verbesserung der Knowledge Base

 Konsistente, hochwertige Antworten

 Automatisierte Optimierung mit manueller Kontrolle

Customer Service Representative Dashboard

My Active Cases [Inbox view New Case Delete Refresh]

Filter by keyword

Case Title	Case Number	Priority	Origin	Customer	Status Reason	Created On
Dringende Störung – mehrere Benutzer betroffen	CAS-01047-L8V3G6	Normal	Email	Scott, Sam	In Progress	4/3/2026 9:10 AM
Muss ich selbst kündigen, wenn ich wechsle?	CAS-01046-K6L1J1	Normal	Email	Scott, Sam	In Progress	4/3/2026 9:09 AM
Neue IBAN bekanntgeben	CAS-01044-Z3N4Q4	Normal	Email	Mueller, Jana	In Progress	4/3/2026 9:06 AM
Umstellung auf SEPA-Lastschrift	CAS-01045-J3D0J1	Normal	Email	Hofbauer, Hermann	In Progress	4/3/2026 9:08 AM
Unterstützung bei DSGVO-Anfrage in Dynamics	CAS-01048-X2Y2C4	Normal	Email	Scott, Sam	In Progress	4/3/2026 9:11 AM

Rows: 1 - 5 of 6

Cases Available to Work On [Refresh See all records]

Filter by keyword

Title	Entered Queue	Queue	Worked By
Unterstützung bei DSGVO-Anfrage in Dynamics	4/3/2026 9:12 AM	Email Queue	
Muss ich selbst kündigen, wenn ich wechsle?	4/3/2026 9:09 AM	Email Queue	

My Open Activities [Task Email]

Activity	Subject	Regardi...	Priority	Start Date	Due Date
Email	Wechsel Gasanbieter	Wechsel ...	Normal		
Conver...	Dringende Störung – mehrere Benutzer b...		Normal		
Session	Dringende Störung – mehrere Benutzer b...		Normal		

Der gorelate AI One Pager

Automatisierte Datenerfassung & strukturierte Vorbereitung für jeden Kundentermin

DATENQUELLEN

 **Dynamics 365 / Dataverse**

 **Azure**

 **ERP**

 **SharePoint**

 **Internet & weitere Quellen**

AI AGENT ARCHITEKTUR

Intelligente Verarbeitung


Copilot Studio Agent
Datenerfassung & Aggregation


Azure OpenAI
Struktur, Priorisierung & Formatierung

STRUKTURIERTER OUTPUT

Customer Overview

Stammdaten, Klassifikation

Recent Activities

Letzte Interaktionen & Touchpoints

Key Metrics

KPIs, Umsatzentwicklung, Branche

Insights

KI-gestützte Erkenntnisse & Trends

Suggested Next Steps

Konkrete Handlungsempfehlungen

1

Datenquellen

2

AI Agent

3

Strukturierter One-Pager

- Startseite
- Letzte
- Angeheftet
- Meine Arbeit
 - Vertriebsbeschleu...
 - Aktivitäten
 - Dashboards
 - Agent für Vertrieb...
- Kunden
 - Firmen
 - Kontakte
- Vertrieb
 - Leads
 - Verkaufschancen
 - Mitbewerber
- Begleitmaterialien
 - Angebote
 - Aufträge
 - Rechnungen
 - Produkte
- Vertrieb

Arbeits Elemente durchsuchen

Meine Arbeitsliste

gorelate GmbH
Matejka, Nikolaus

AI & Copilot... 10:30 AM - 11:00 AM

1 Artikel Zuletzt aktualisiert um 10:08 AM

Suchen

Sales One Pager Speichern + Neu Organigramm öffnen View hierarchy Deaktivieren

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein Teilen

Zusammenfassung Die Firma hat einen primären Kontakt namens Matejka, Nikolaus und gehört zur Branche Consulting. Die Firma ... Letzte Aktualisierung: 10:09 AM

Vollständige Zusammenfassung anzeigen

gorelate GmbH - Gespeichert 50 Mitarbeiter Matejka, Nikolaus (Besitzer)

Zusammenfassung Beziehungsanalyse Details Verknüpft

Formularunterstützung

FIRMENINFORMATIONEN

Firmenname * gorelate GmbH

Telefon +43 1 3000 944-20

Fax ---

Website https://www.gorelate.c...

Übergeordnete Firma ---

Börsenkürzel ---

ADRESSE

Seilerstätte 15/17

Als Nächstes

AI & Copilot – Überblick & Use Cases
Von Ihnen hinzugefügt • In 14 Minuten

Ziel des Termins ist ein kompakter Überblick zu AI- und Copilot-Möglichkeiten im Microsoft-Umfeld. Besprochen werden praxisnahe Use Cases sowie mögliche nächste Schritte für das Unternehmen. Agenda ...

Mehr anzeigen

Öffnen Als erledigt markieren

Zeitachse

Zeitachse durchsuchen

Notiz eingeben...

Momente

- Ein geplanter Termin bietet einen kompakten Überblick zu AI- und Copilot-Möglichkeiten im Microsoft-Umfeld mit praxisnahen Use Cases und Diskussion zu nächsten Schritten.
- Es besteht Interesse an Funktionen in Dynamics 365 zur datenschutzkonformen Verwaltung personenbezogener Daten, insbesondere für Auskunftersuchen, Löschrprozesse und Nachweise.
- Mehrere Benutzer melden eine Störung beim Zugriff auf den Service, mit

Assistent

Benachrichtigungen

2 anstehende Besprechungen

AI & Copilot – Überblick & Use Cases
Besprechung um 10:30 AM
gorelate GmbH

Demo Copilot in Business
Besprechung um 4:00 PM
gorelate GmbH

AI Use Cases – Praktische Anwendungen für Ihr Unternehmen

Sales



- Besuchsvorbereitung: One-Pager mit Kunden-, Verkaufs- und Aktivitätsdaten
- Speech-2-Text-2-Action: Sprachbasierte Briefings nach Meetings
- Beschaffungsradar: Überwachung von Ausschreibungen und Lead-Erstellung
- Angebotserstellung: Konforme Angebote mit Preisen und Rabatten

Marketing



- Content-Erstellung: Headlines, E-Mails basierend auf Kundendaten
- Event Concierge Bot: Chatbot für Event-Informationen und Anmeldung
- Churn-Risiko: Vorhersage von Churn-Segmenten

Service

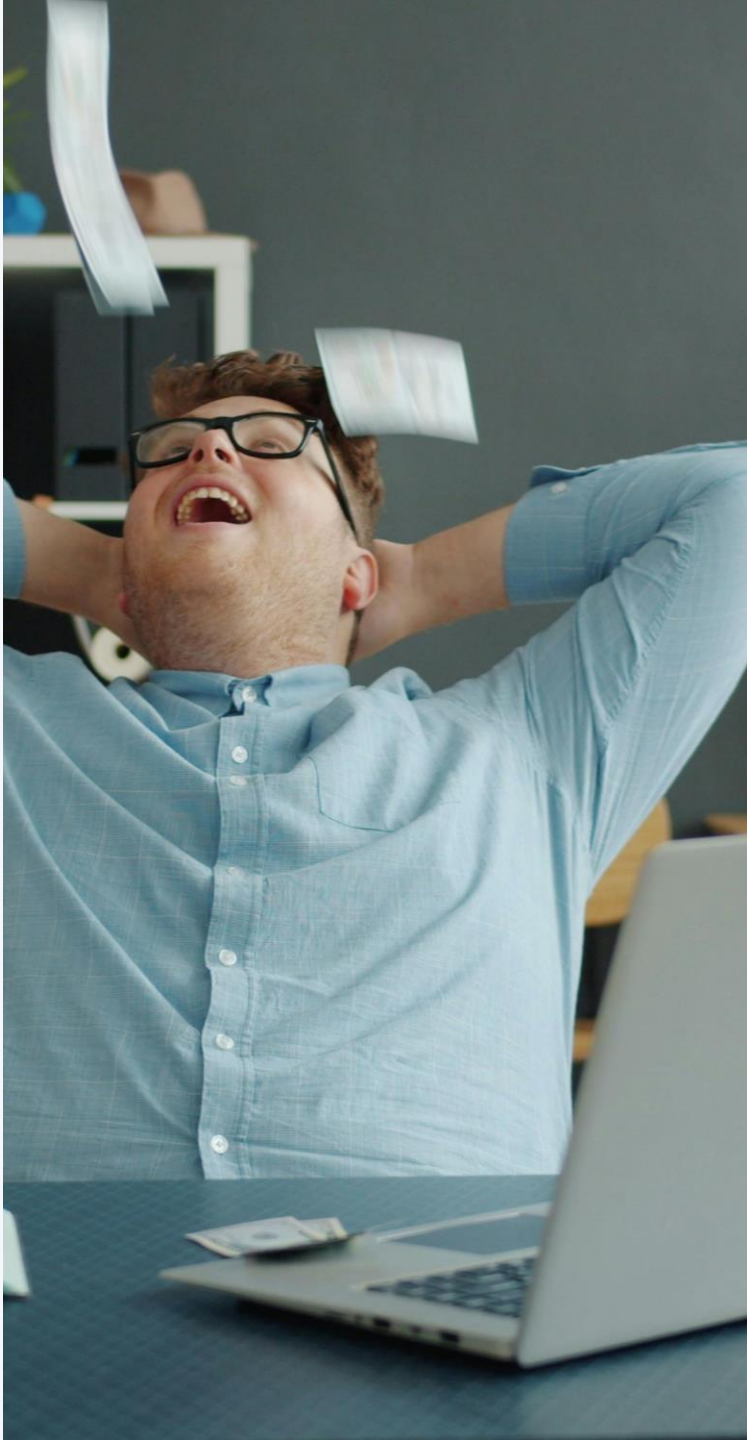


- 24/7 Support Copilot: KI-basierter Chat mit Eskalation
- First-Responder-Agent: Automatische E-Mail-Entwürfe
- Wissensmanagement: Unternehmensweiter Knowledge Bot

Daten & Weitere



- Datenqualität & Stammdatenmanagement
- Umsatz- & Nachfrageprognosen
- HR: Interner Chatbot für Mitarbeiter



AI ersetzt nicht. AI multipliziert.

Was bedeutet das für Mitarbeitende?

Höhere Qualität

Bessere Ergebnisse – ohne mehr Druck.

Mehr echte Gespräche

Zeit für das, was wirklich zählt: den Kunden.

Weniger Reibung

Prozesse laufen reibungslos und strukturiert.

Weniger Suchen

Informationen sind sofort verfügbar.

Warum so viele AI-Projekte scheitern

Viele Führungskräfte haben AI ausprobiert und wurden enttäuscht. Das ist kein Zufall.

Zu komplex

Technische Hürden überwiegen den Business-Nutzen von Tag 1.

Zu teuer

Investitionen ohne klaren ROI – Budget verbrennt, Vertrauen schwindet.

Keine klaren Ziele, fehlender User Input

Wir wollen etwas tun, aber wem hilft es wirklich?

Evaluierung ohne Ergebnis

Endlose Technologieevaluierung, die nie in den Betrieb überführt wird.

Kernpunkt: Nicht weil AI nichts kann – sondern weil sie am falschen Ort und ohne konkrete Richtung eingesetzt wird.

Copilot Studio Proof of Concept – Ihre Roadmap zur KI-Lösung

Kickstarter Paket **AI Enablement Workshop**

Priorisierung der Use Cases aus Mitarbeitenden- und Business-Perspektive

Fundierter Startpunkt für eine nachhaltige
KI-Strategie
Klaren Entscheidungsgrundlage

Klar priorisiertes KI-Use-Case-Portfolio Dokument inkl.
Nachgespräch mit Follow Up

Copilot Studio Agent **konkrete KI Use Case erfolgreich umgesetzt**

Schnelle /zielgerichtete Umsetzung vordefinierter Use Case

Konzeption und Design eines Copilot Studio Agents
von der Konzeption bis zur fertigen Lösung Reduktion manueller
Prozesse und Entlastung von Mitarbeitenden

Enge Abstimmungen während des gesamten Projekts bis zur
finalen Übergabe

Einsatzbereiter Copilot Studio Agent

Haben Sie schon einen konkreten KI Use Case?



Nein

Nein

1

Kickstarter Paket
AI Enablement Workshop

Use Case bereits
definiert?

KI Grundlagen im Team
bereits vorhanden?

Use Case Portfolio
erweitern (1) oder Use Case
direkt umsetzen (2) ?



Ja

Ja

2

Copilot Studio Agent
KI Use Case erfolgreich umgesetzt

3 Dinge, die Sie heute mitnehmen



AI funktioniert – heute

Keine Zukunftsmusik. Lösungen sind verfügbar, einsatzbereit und nachweisbar wirksam.



Warum Kundenservice ein guter Einstieg sein kann

Hohes Volumen, klare Prozesse, sofort messbare Ergebnisse – perfekter Startpunkt.



Erfolg braucht Use Cases – keine Visionen

Konkret statt abstrakt. Klein anfangen, schnell lernen, gezielt skalieren.

No Buzzwords. Just Business-AI.

Bereit für den ersten konkreten Schritt?

Lassen Sie uns gemeinsam den richtigen Use Case für Ihr Unternehmen finden.

Workshop anfragen

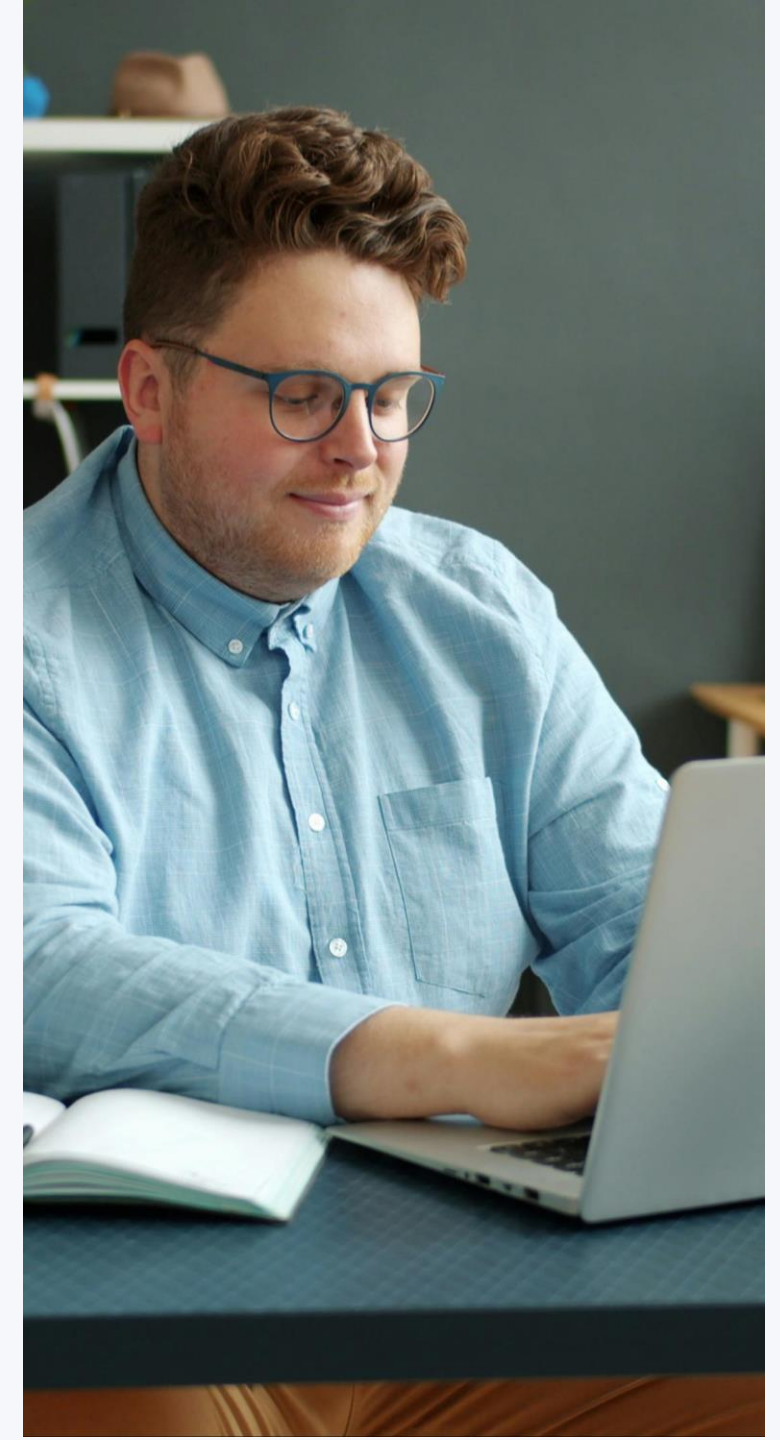
Gemeinsam Use Cases identifizieren.

Live-Demo erleben

Microsoft Standard & Copilot Studio in Aktion.

Piloten starten

Innerhalb von Wochen – nicht Monaten.



Business Breakfast: AI im Vertrieb

Praxisnaher Austausch in kleiner Runde, mit konkreten Anwendungsfällen.



Wo?

Microsoft Österreich, EURO Plaza
1B, Am Europlatz 3, 1120 Wien



Wann?

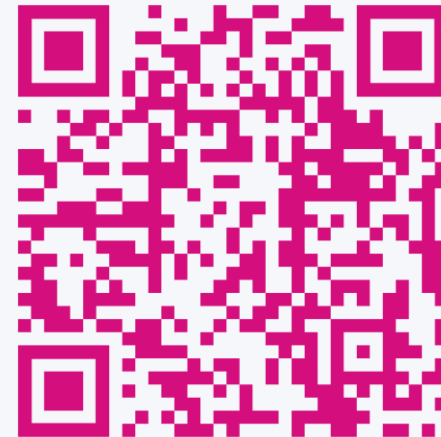
12.05.2026 08:30 - 10:00 Uhr



Wer?

Führungskräfte, Entscheider und Interessierte
aus Vertrieb, Service, Marketing und IT

Plätze sind begrenzt. Sichern Sie sich Ihren Platz.



www.gorelate.com/events/business-breakfast

Vielen Dank.

Fragen aus dem Publikum sind herzlich willkommen.



NIKO MATEJKA
SALES & ACCOUNT MANAGER
GORELATE