



ONLIM

Enterprise Conversational AI

Smarte Assistenten für smarte Betriebe -
Wie KI dein Unternehmen entlastet

13.01.2025, Melk, Ronja Winter



Warum KI-Agenten für Unternehmen immer wichtiger werden

- Wissen ist vorhanden – und lässt sich heute smarter nutzbar machen
- Service-Teams können sich durch Automatisierung auf wertvolle Aufgaben konzentrieren
- Wiederkehrende Anliegen bieten großes Effizienzpotenzial
- Kund:innen erwarten schnelle, präzise Antworten – unabhängig von Zeit & Kanal
- Moderne KI eröffnet neue Möglichkeiten für bessere Servicequalität

Kurz gesagt: Unternehmen verfügen über das Wissen – KI bringt es dorthin, wo es Wirkung entfaltet.

Unsere Lösung: Onlim macht dieses Wissen durch KI-Agenten jederzeit und kanalübergreifend verfügbar – sicher, automatisiert und in hoher Qualität.

ONLIM – Enterprise Conversational AI



Akademisches Spin-Off der Universität Innsbruck, gegründet in 2015

Standorte in Wien & Innsbruck mit ca. 50 Expert:innen

Unsere Lösung: KI als Software-as-a-Service-Plattform

- Next-Generation-KI-Agenten für skalierbare, automatisierte Kundenkommunikation über Telefon, Chat & mehr
- Hohe Verfügbarkeit & verbindliche SLAs
- Individuelle Enterprise-Lösungen
- Jede Integration möglich
- 300+ Kunden aus verschiedenen Branchen (Energie, Industrie, Public Services, u.v.m.)

Hauptanwendungsfälle

- Automatisierung der Kundenkommunikation (B2B und B2C)
- Intelligente Produkt- bzw. Informationssuche (Intern / Extern)

150+ Kunden aus verschiedenen Branchen



DACH-Spezialisten mit EU-Hosting

Volle Datenkontrolle & DSGVO-Konformität

- ✓ Security Standards
- ✓ Privacy Standards
- ✓ GDPR Standards
- ✓ Availability



Agentic AI mit Omnichannel-Ansatz



Chatbot



Telefonbot



E-Mail



Messenger

Warum ONLIM?

Ihr Partner für KI-gestützte Kundenkommunikation

- **10+ Jahre Erfahrung** in B2B SaaS & AI
- Tiefes **Verständnis** für **Enterprise-Prozesse** & reale Kommunikationsbedarfe
- **Partnerschaftlicher Ansatz**, Consulting & Training
- Ausgezeichnet als **Gartner Cool Vendor**

Technologische Einzigartigkeit

- **Knowledgegraph** + **kontrollierte LLM-Nutzung** → faktenbasiert, weniger Halluzinationen
- **Tiefe System- & Datenlogik** für konsistente, kontextreiche Antworten
- **Nahtlose Integration** in Unternehmenssysteme und Datenquellen
- **Zentrale Wissensbasis** als Fundament aller Agenten



Agentic-AI

Unsere Plattform auf einen Blick

Was ist Agentic AI?

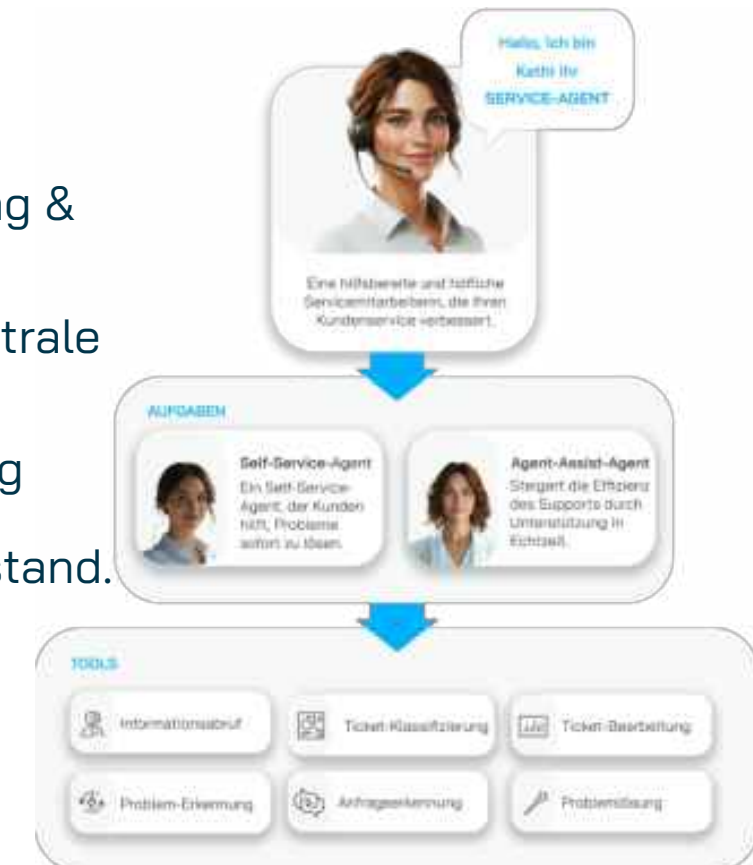
KI, die nicht nur antwortet – sondern Aufgaben versteht, plant und ausführt.
Immer basierend auf Ihrem Unternehmenswissen und klaren Regeln.

Die Plattform in drei Schritten:

1. **Wissen erfassen** – Daten aus allen Quellen, automatisches Crawling & Import
2. **Verstehen & Antworten** – LLM-agnostisch, natürliche Sprache, zentrale Wissensbasis
3. **Handeln & Ausführen** – Self-Service, Agent Assist, Automatisierung

Omnichannel: Telefon, Chat, Web, Mail, Social – ein Agent, ein Wissensstand.

→ Onlim macht Unternehmenswissen auffindbar, verständlich und überall nutzbar.



Onlim-Plattform & -Technologie



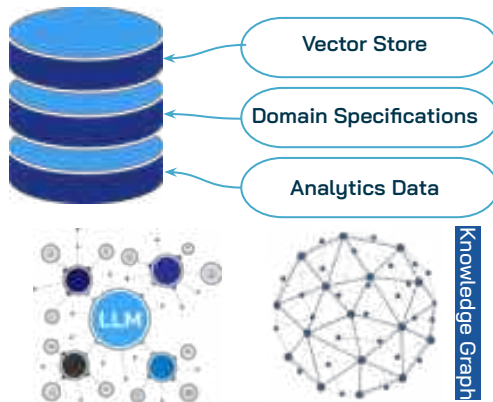
Channels & Applications

Zugriff auf Unternehmenswissen über dedizierte Kanäle: Chatbot, Suche, Sprache, Social, E-Mail.
Native Apps (Chat-, Such-, Karten-Widgets) & Drittanbieter-Integrationen (ServiceNow, Voxtron, ITSM etc.).



AI-Agents

Low-/No-Code-Workflow-Engine zur Erstellung beliebiger KI-Agenten: E-Mail-Klassifizierung, Automatisierung, RAG/Graph-RAG, Ticket-Zuweisung, Orchestrierung. Agenten basieren auf der zentralen Wissensbasis.



Knowledge Hosting (Unified Data with AI)

Zentrale, einheitliche Wissensbasis (Symbolic AI + GenAI): Knowledge Graph, Vector Store, Domain Specs, Analytics.
APIs, Services, Mappings, Zugriff auf LLMs, Webcrawling, Datei-Uploads, Pipelines etc.

Research & Innovation

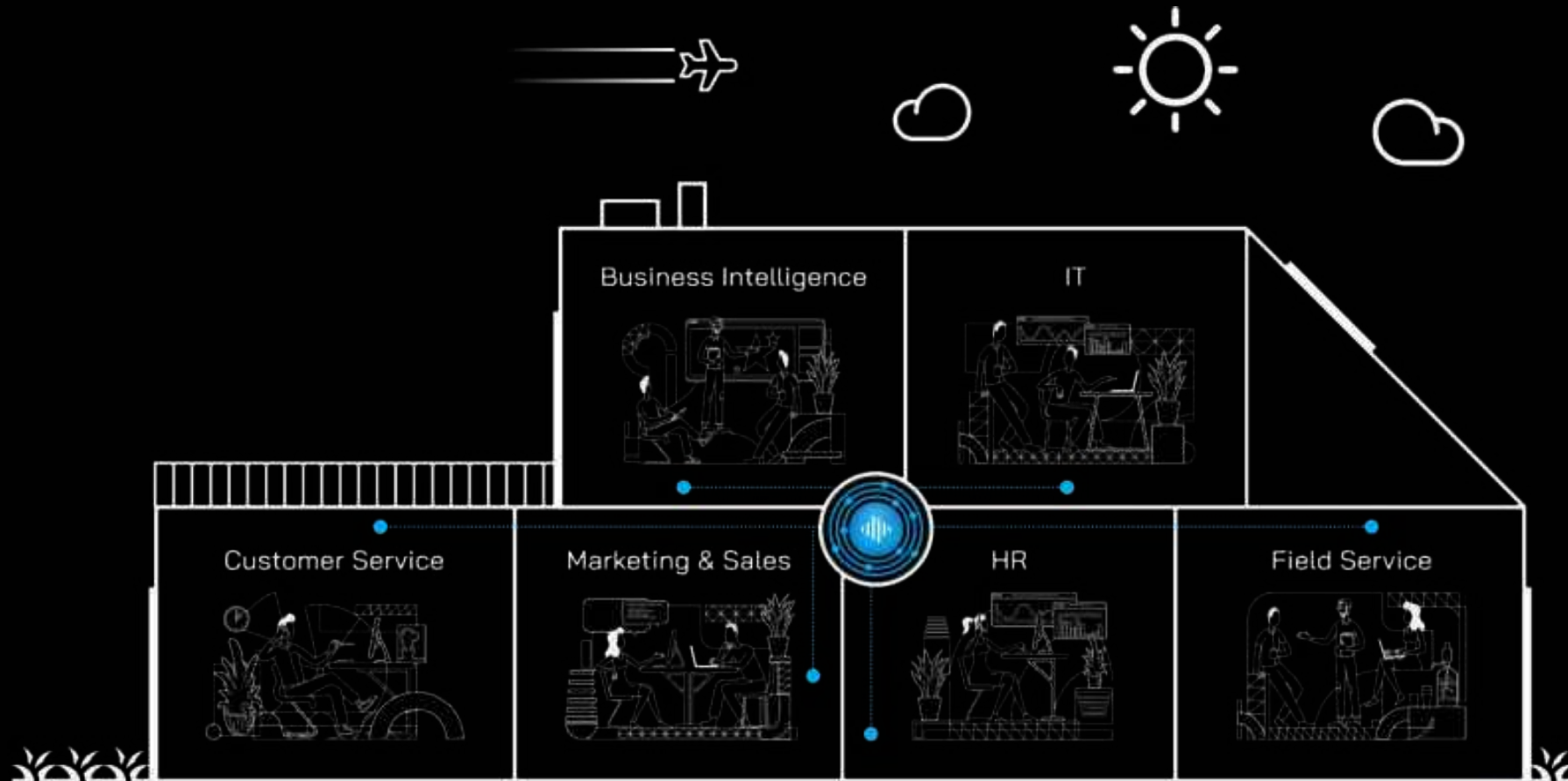
Teilnahme an Forschungsprojekten, Zusammenarbeit mit Universitäten.
Fokus: Agentic AI, Information Retrieval, Wissensgenerierung, GraphRAG.

Cloud, GDPR, Security, High Scalability

Die Plattform ist cloud-native und als Public, Private oder Self-Hosted-Version verfügbar. Sie erfüllt DSGVO-Standards, bietet eine hohe Sicherheit und vereinbarte SLAs.
Die skalierbare, clusterfähige Architektur sorgt für Stabilität.



Die Lösung für Ihr Unternehmen



Neu:

ONLIM Voice – die neueste Voice-Agent-Technologie

Technologie

- LLM / GPT Realtime → natürliche Dialoge in Millisekunden
- Low-Latency & Interruptible Speech → flüssiges, reaktives Sprechen
- Freies Sprechen ohne Intents → versteht komplexe Anliegen
- RAG + Knowledge Graph → faktenbasiert & kontextuell
- Web, SIP & Telefon → freie Sprachführung

Integration & Architektur

- Direkte Anbindung an CRM, ERP, Booking & Helpdesk (API/MCP)
- Modular einsetzbar: FAQ, Routing, Terminplanung, Datenintegration

Business Impact

- Weniger Dialogdesign & geringerer Trainingsaufwand
- Höhere Kundenzufriedenheit bei geringeren Kosten



Option zur Personalisierung des Agenten

Ihre Marke, Ihre Sprache

Für das beste Nutzererlebnis

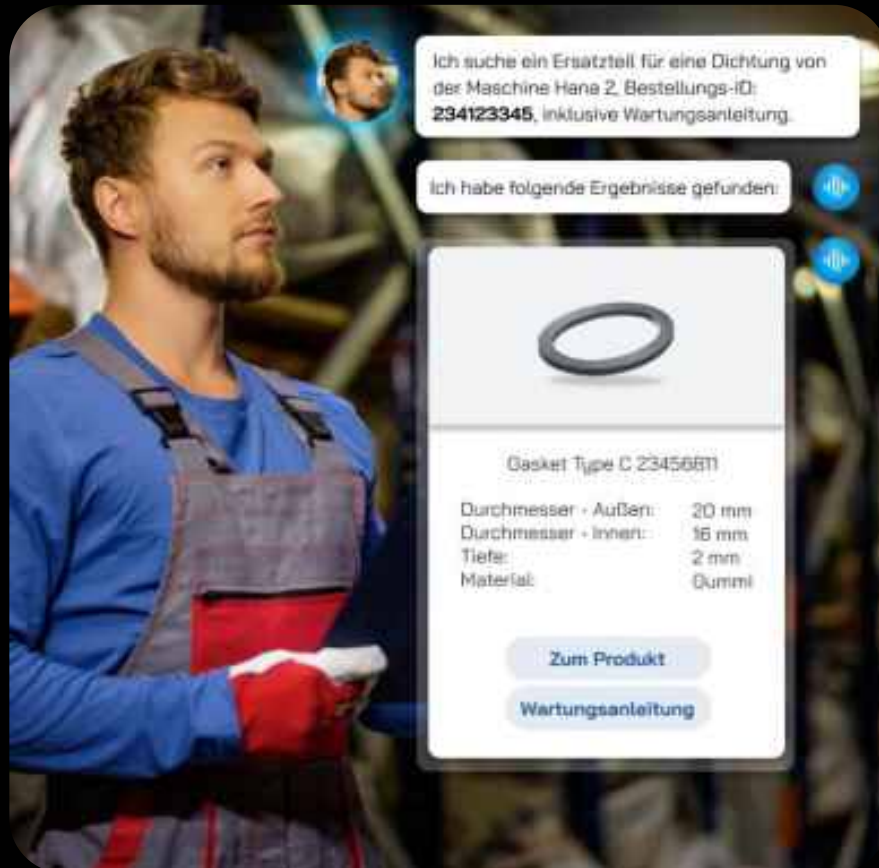
- Konsistente Markenstimme über alle Kanäle
- Natürliches Gesprächsverhalten durch klare Persona & Tonalität
- Individuelle Prompts & Tests für maximale Gesprächsqualität
- Mehrsprachig
- Ihr Bot klingt wie ein echter Mitarbeiter – nur schneller, skalierbarer und immer verfügbar



Einsatzmöglichkeit im Handel & E-Commerce

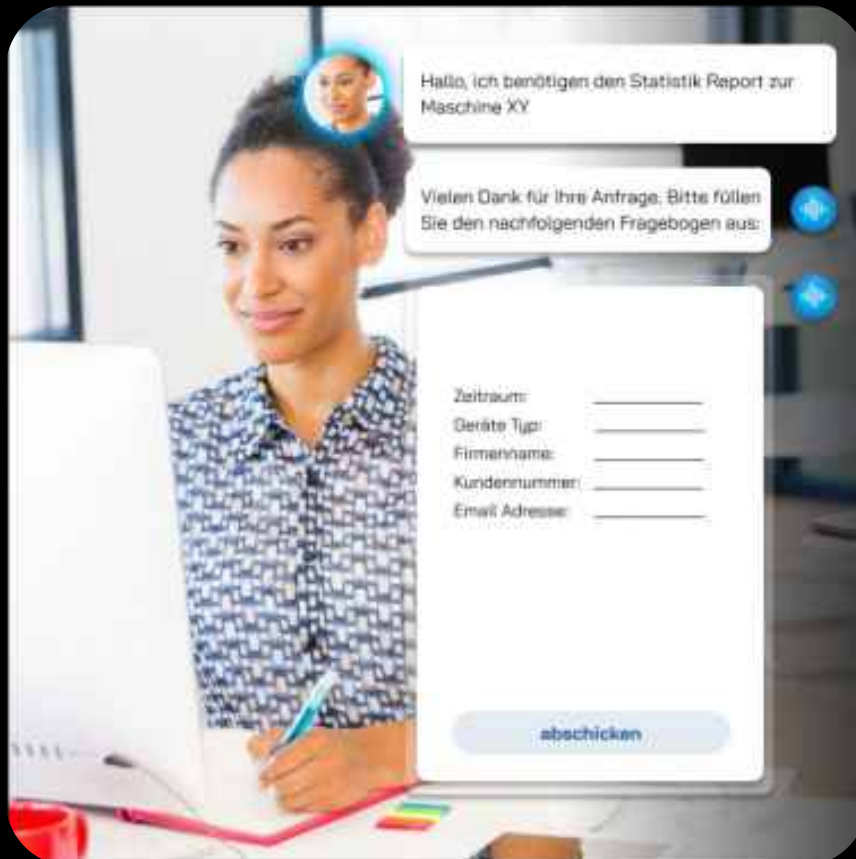
Suche nach Ersatzteilen

Suche nach Vertriebs- & Servicepartnern



Einsatzmöglichkeiten im Büroalltag

Abfrage von Business-Intelligence-Reports Suche nach internen Dokumenten



Einsatzmöglichkeiten im HR

Informationsservice für Jobkandidaten

Onboarding neuer Mitarbeitender



Einsatzmöglichkeiten in der Energiebranche

Informationen zur Stromrechnung Meldung des Zählerstands



Einsatzmöglichkeiten im Kundenservice

Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner



Einsatzmöglichkeiten für Arztpraxen & im Gesundheitswesen

Terminbuchung & allgemeine Infos



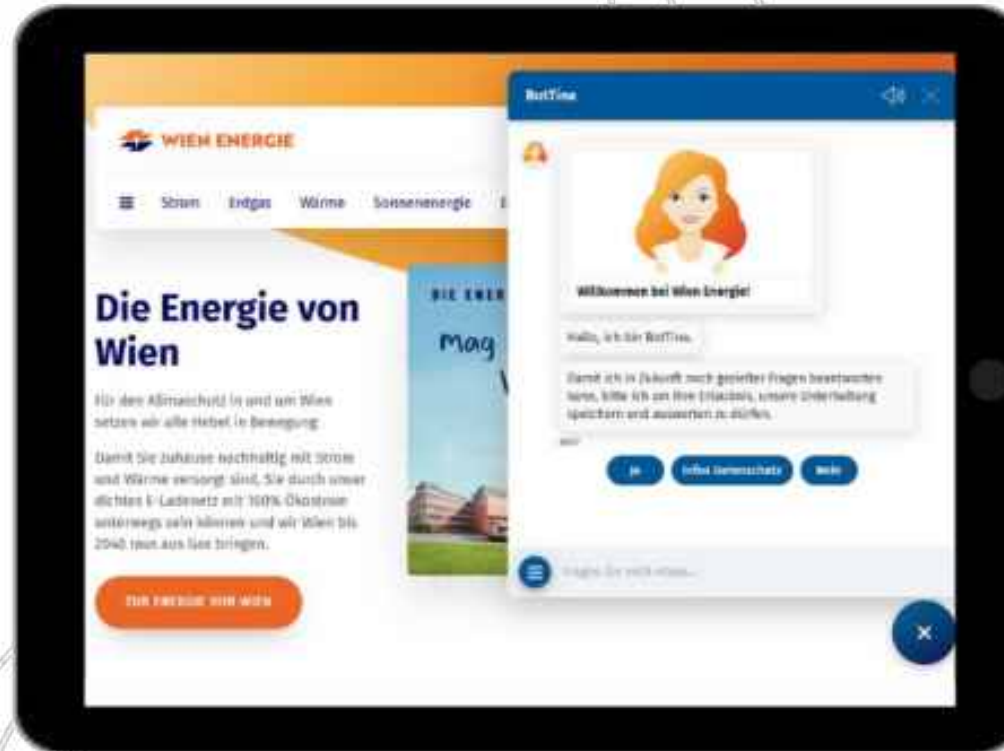
Einsatzmöglichkeiten im Tourismus

Hotelbuchung & Information zur Ferienregion



Wien Energie

ONLIM



Produkt

Service Agent

Use Case

Customer Service für
Kunden und Interess

Kanal

Chatbot

Value

Reduktion Aufwand im Customer
Service

Energienetze Steiermark



Produkt

Service Agent
Agent Assist

Use Case

Customer Service für
Kunden, internes
Wissens-
management

Kanal

Chatbot, Telefonbot, Mailbot

Value

Reduktion Aufwand im Customer
Service und Erhöhung Qualität,
besseres und rascheres
Onboarding Mitarbeiter

Merkur

ONLIM



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Produktinformation
für Versicherte und
Mitarbeiter

Kanal

Chatbot

Value

Reduktion Aufwand im Customer
Service und Sales bzw. Steigerung
Umsatz

BVAEB

ONLIM



Produkt

Service Agent

Use Case

Customer Service für
Versicherte

Kanal

Chatbot

Value

Reduktion Aufwand im Customer
Service

Raiffeisen-IT

ONLIM



Produkt

Service Agent
Agent Assist

Use Case

Customer Service für
Kunden und Agent
Assist für
Mitarbeiter

Kanal

Chatbot

Value

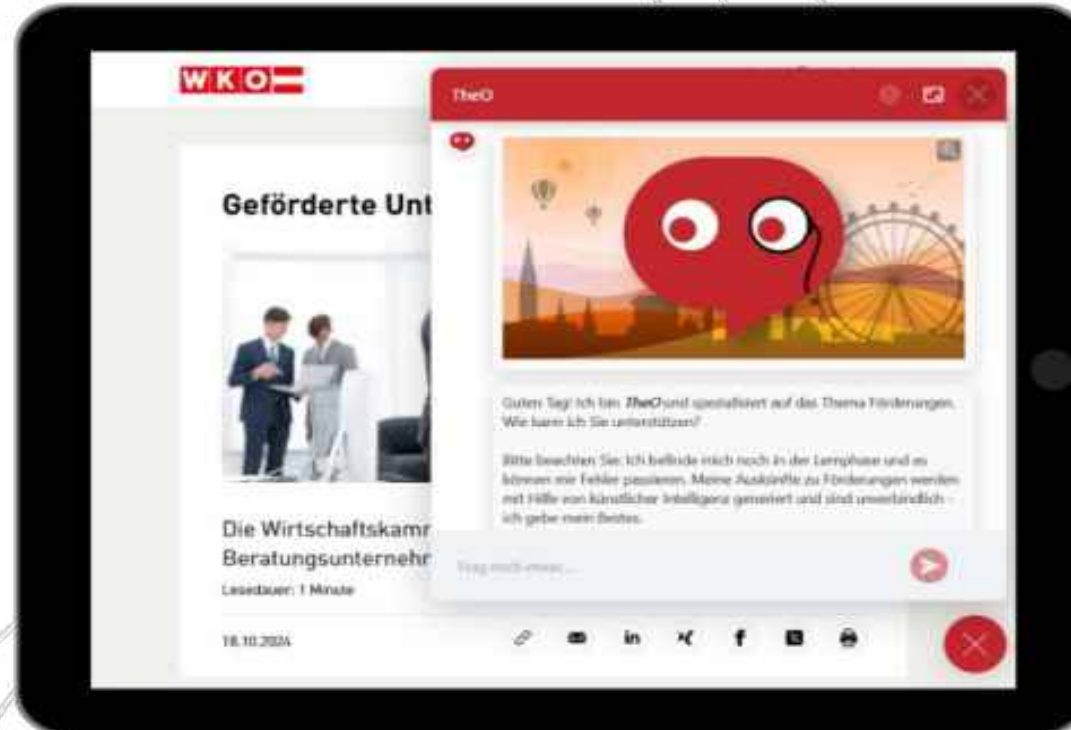
Reduktion Aufwand im Customer
Service

Wirtschaftskammer Wien

ONLIM



Public
Services



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
Förderungen für
Mitglieder

Kanal

Chatbot
Voicebot (new)

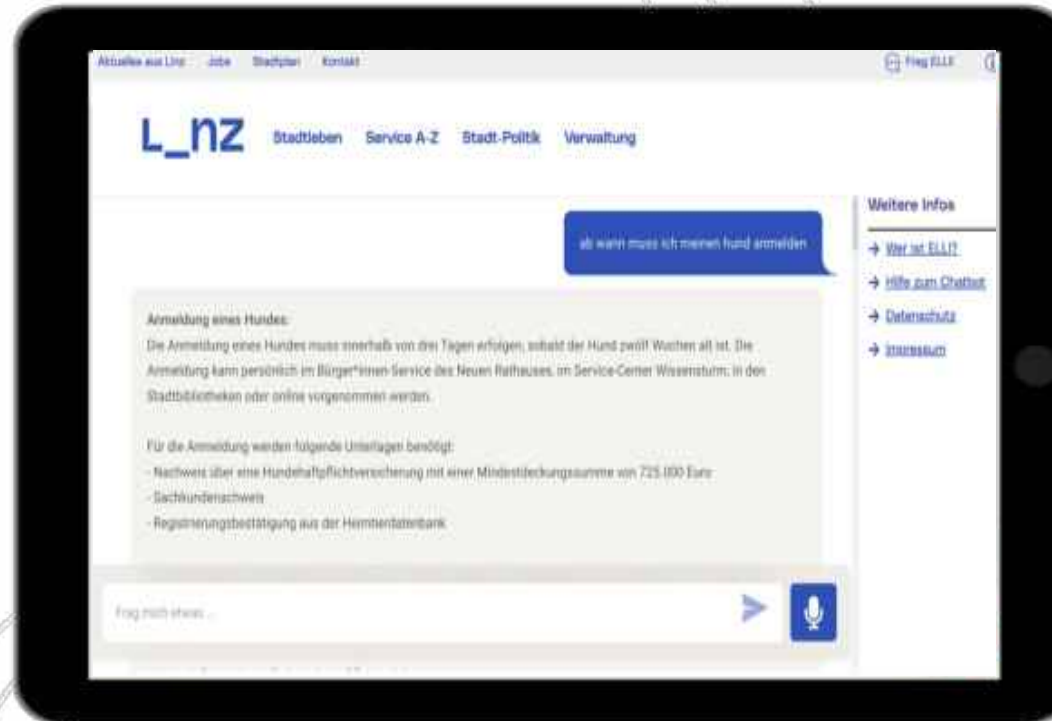
Value

Mitglieder-Service 24/7 ohne
Hotlines zu überlasten

Magistrat Linz



Public
Services



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
den Services der
Stadt Linz

Kanal

Chatbot

Value

BürgerInnen-Service 24/7 ohne
Hotlines zu überlasten

Kommunalkredit

Public Consulting



Public
Services



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
Förderungen

Kanal

Chatbot, Mailbot

Value

Reduktion Bearbeitungszeit von
Anfragen via Mail oder Telefon

Netto

ONLIM



Produkt

Service Agent

Use Case

Custom Service für
Kunden und
Interessenten

Kanal

Chatbot, Telefonbot

Value

Reduktion Aufwand im Customer
Service

Romer Labs

ONLIM



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

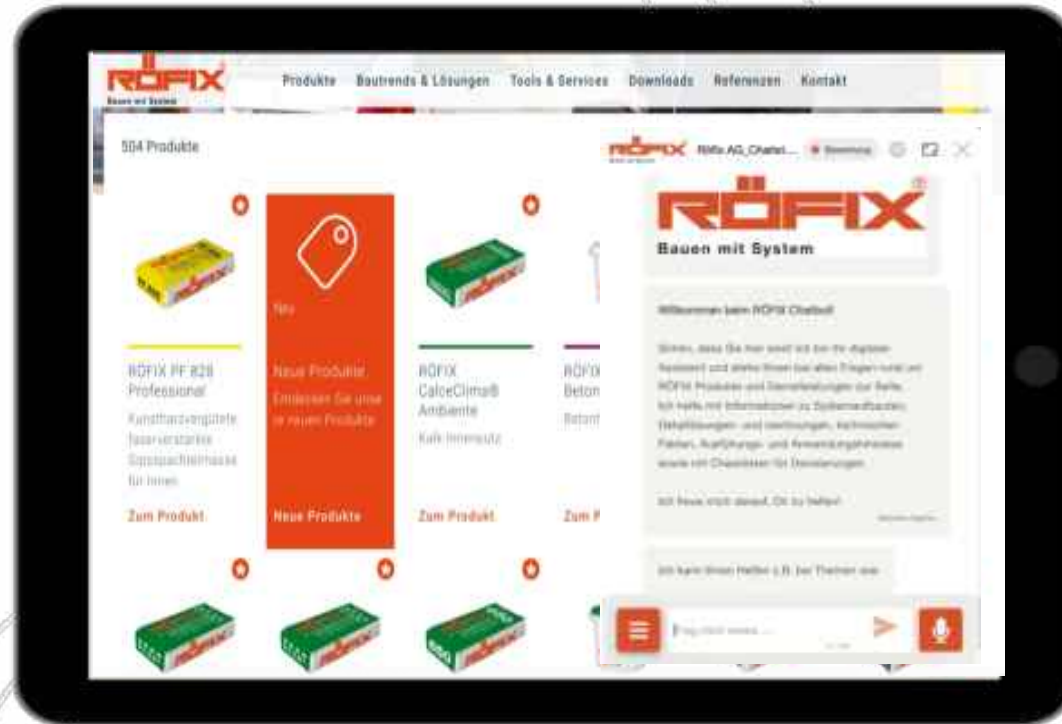
Informationen zu
Produkten

Kanal

Chatbot

Value

Reduktion Aufwand im
Kundendienst bzw. Erhöhung
Umsatz



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
Produkten

Kanal

Chatbot

Value

Reduktion Aufwand im
Kundendienst bzw. Erhöhung
Umsatz

Wohnbaugruppe

ONLIM



Produkt

Service Agent

Use Case

Customer Service für Kunden und Interessenten

Kanal

Chatbot, Telefonbot, Mailbot

Value

Reduktion Aufwand im Kundendienst bzw. Erhöhung Umsatz

Erfolgreiche Zusammenarbeit & Betreuung

Ihr Projektteam:

Sales, Product Delivery, Customer Success,
Data Scientists

Persönliche Betreuung von der Idee bis zur
Skalierung

Schulungen & Eigenständigkeit:

Sie können selbst aktiv werden – oder alles
uns überlassen

Nach Go-Live:

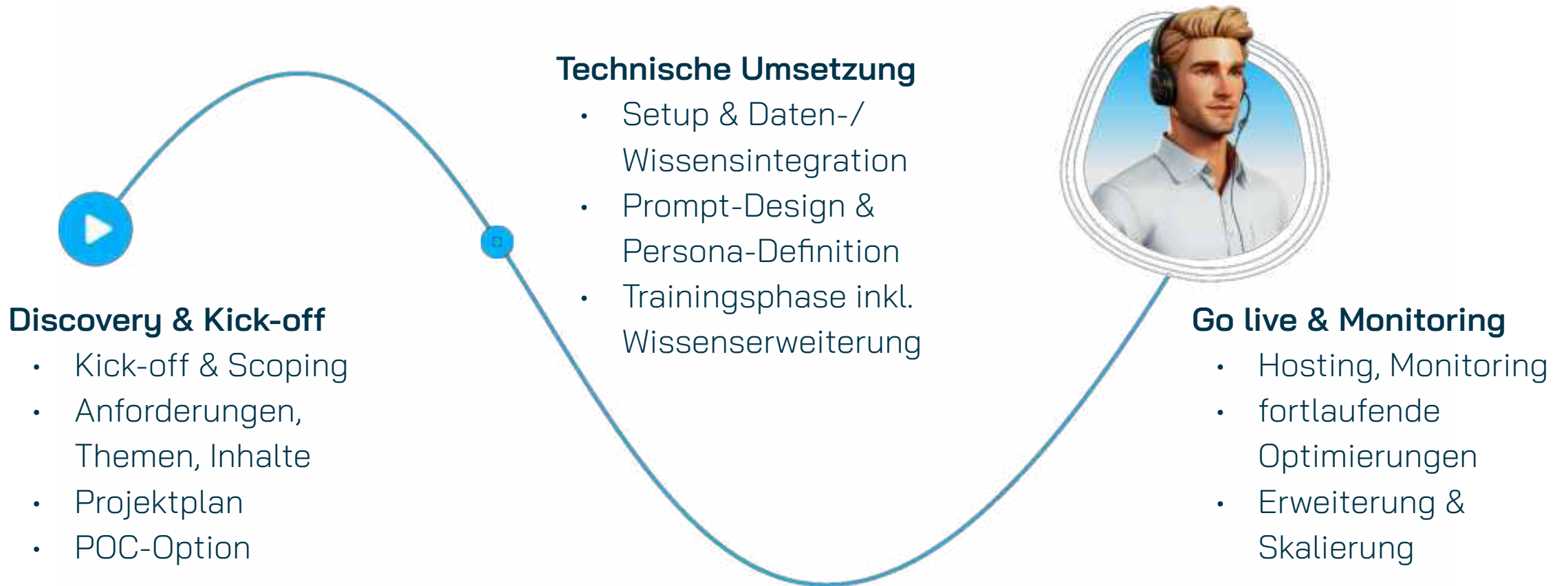
Support, Monitoring, Optimierung

Consulting Services in jeder Projektphase



Standardisierter Projektablauf

Unsere Vorgehensweise für Ihr Projekt



Ideales

Projekt-Setup

- **Ein Ansprechpartner** für das gesamte Projekt (Kommunikation über Slack und/oder Video)
- **ca. 5–10 Stunden pro Woche** für Abstimmungen und Content-Bereitstellung
- **Testing und finale Abnahme**
- **Gesamte Projektdauer:** 1 Tag bis 2 Monate





Hier Demo
vereinbaren.



Ronja Winter
+43 6609247931
ronja.winter@onlim.com
Onlim GmbH
Neutorgasse 13/5, A-1010 Wien
www.onlim.com



Hier bei LinkedIn
connecten.