



ONLIM

KI-Agenten für KMU

Mehr Erreichbarkeit. Weniger Aufwand.

Praxisbeispiele für Hotellerie, Dienstleister,
Mittelstand & regionale Unternehmen

WKO Niederösterreich | 12.05.2026 | Krems | Ronja Winter



Wo Unternehmen täglich Zeit verlieren

Wenn Erreichbarkeit zur täglichen Belastung wird

Viele Unternehmen verlieren Anfragen nicht wegen schlechter Leistung – sondern weil Teams im Tagesgeschäft an ihre Grenzen kommen.

- ☎ Ständige Anrufe und E-Mails
- ↻ Wiederkehrende Standardfragen
- ✉ Unerledigte Nachrichten
- ⌚ Lange Reaktionszeiten
- 👥 Überlastete Teams
- 📅 Keine Antworten nach Dienstschluss

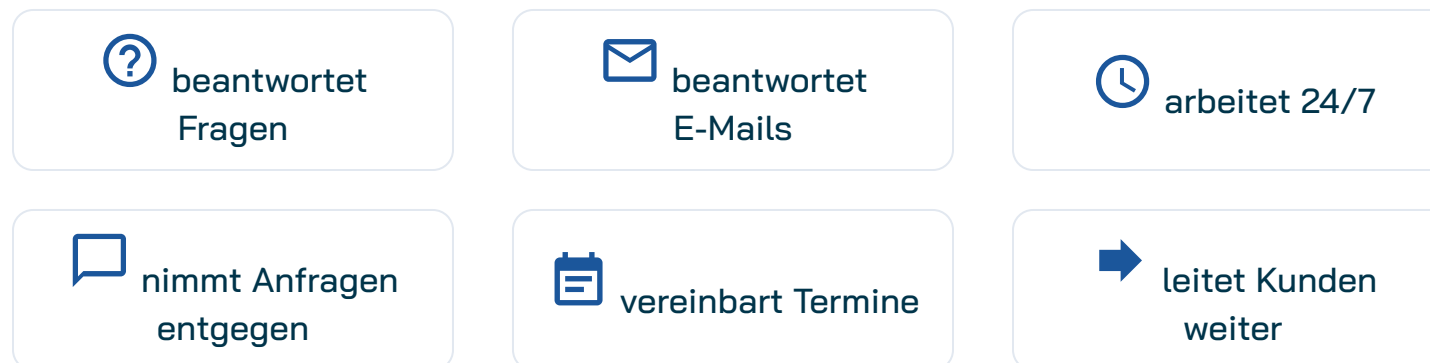


Auf einen Blick

Was ist ein KI Agent?



Ein digitaler Mitarbeiter für Standardanfragen:



About Us

ONLIM – Enterprise Conversational AI

- Österreichisches KI-Unternehmen und Spin-off der Universität Innsbruck
- Gegründet 2015, mit Standorten in Wien & Innsbruck
- **10+ Jahre Erfahrung** und **150+ Kunden**
- Spezialisiert auf **KI-Agenten** für Chat, Voice und E-Mail
- Enterprise-SaaS-Plattform für **automatisierte Kundenkommunikation**
- Flexible Integrationen, hohe Verfügbarkeit und verbindliche SLAs
- Einsatz für Kundenkommunikation und intelligente Informationssuche



Von regionalen Unternehmen bis zu großen Organisationen.

Volle Datenkontrolle & DSGVO-Konformität



Security Standards



Privacy Standards



GDPR Standards



Availability



Alle Kanäle. Eine KI.

Ein zentraler KI-Agent beantwortet Anfragen über alle Kanäle hinweg.



Der Voice Agent

Ihr Telefon beantwortet Standardfragen automatisch

 24/7 erreichbar

 natürliche Gespräche

 Terminvereinbarung

 FAQ-Beantwortung

 Weiterleitung an Mitarbeiter

 Lead-Erfassung



Warum ONLIM?

Praxisbeispiele aus dem Alltag



Fahrschule

- Preise erklären
- Kurszeiten senden
- Anmeldung vorbereiten



Hotel

- Buchungsanfragen
- Check-in Zeiten
- Informationen zur Region



Steuerberater

- Terminvereinbarung
- Dokumentenstatus
- Erstkontakt mit Neukunden



Mittelstand

- Bewerberanfragen
- Supportanfragen
- Lead-Erfassung

KI-Agenten einfach trainieren

Wie einen neuen Mitarbeiter einschulen

⚙️ einfache Anpassung

📄 eigene Inhalte

🗣️ individuelle Sprache

🔍 Testen & Optimieren

👍 kein technisches Know-how
notwendig



Skalierungsstrategie für KI-Agenten

Klein starten. Groß denken.



Schrittweise Einführung möglich

Start mit einem Kanal oder Use Case



Später beliebig erweiterbar

Tiefe Integration in bestehende Systeme



Anbindung nahezu aller Schnittstellen

Der MCP-Connector als "USB-C Adapter"



Der MCP-Connector: Universeller Adapter für nahtlose Systemanbindung

Universelle Schnittstellen-Anbindung für höchste Flexibilität im Unternehmen.



Was bringt das konkret?



weniger Telefonstress



schnellere Antworten



weniger verlorene
Anfragen



bessere Erreichbarkeit

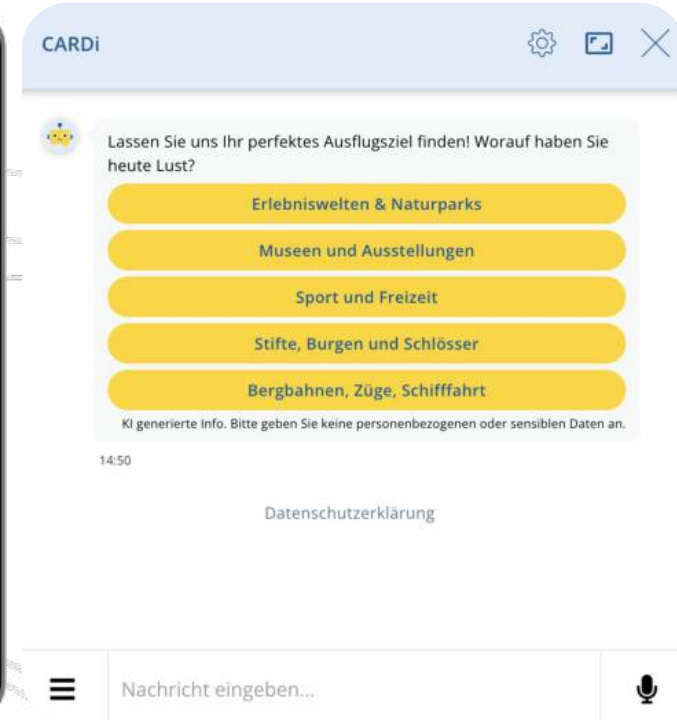


Entlastung der
Mitarbeiter



professioneller
Kundenservice

Niederösterreich Card



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
den Services der NÖ
Card

Kanal

Chatbot

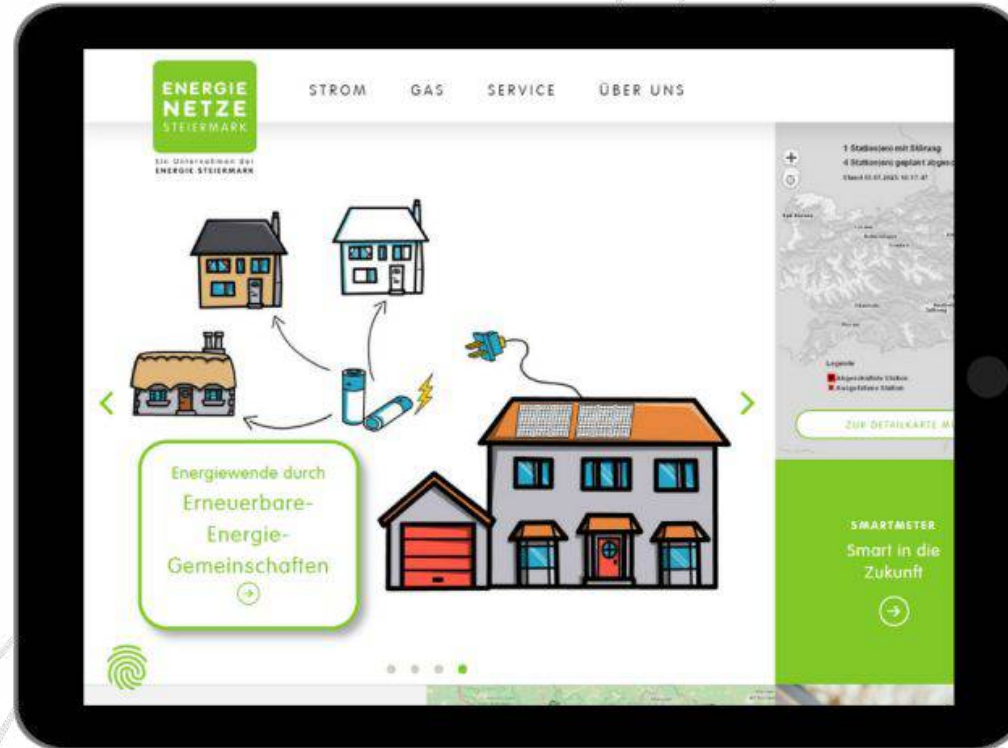
Value

NÖ Card Serviceteam 24/7 ohne
Hotlines zu unterstützen

Energienetze Steiermark



Utility



Produkt

Service Agent
Agent Assist

Use Case

Customer Service für
Kunden, internes
Wissens-
management

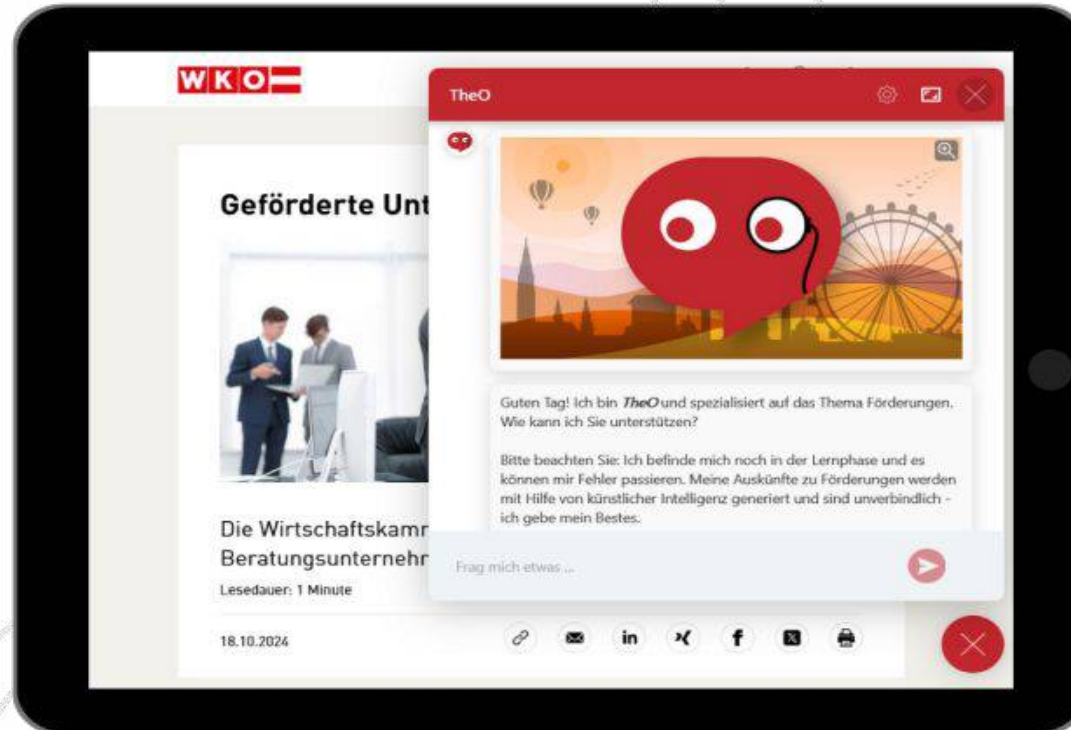
Kanal

Chatbot, Telefonbot, Mailbot

Value

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

Wirtschaftskammer Wien



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
Förderungen für
Mitglieder

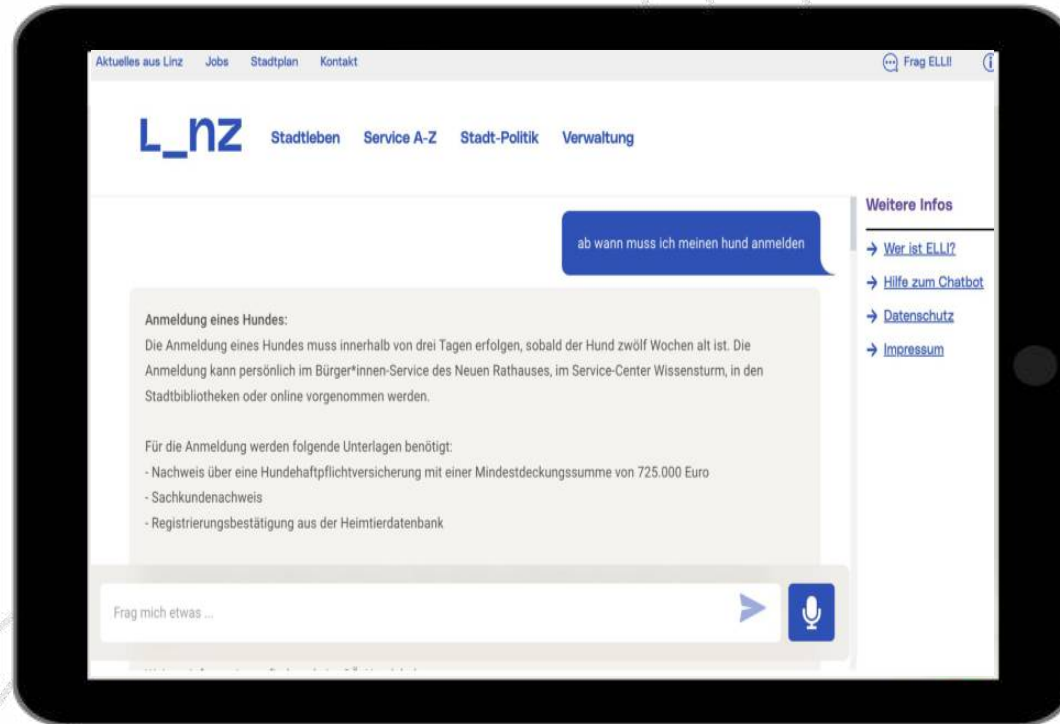
Kanal

Chatbot
Voicebot

Value

Mitglieder-Service 24/7 ohne
Hotlines zu überlasten

Magistrat Linz



Produkt

Produkt
Agent

Use Case

Informationen zu
den Services der
Stadt Linz

Kanal

Chatbot,
Voicebot

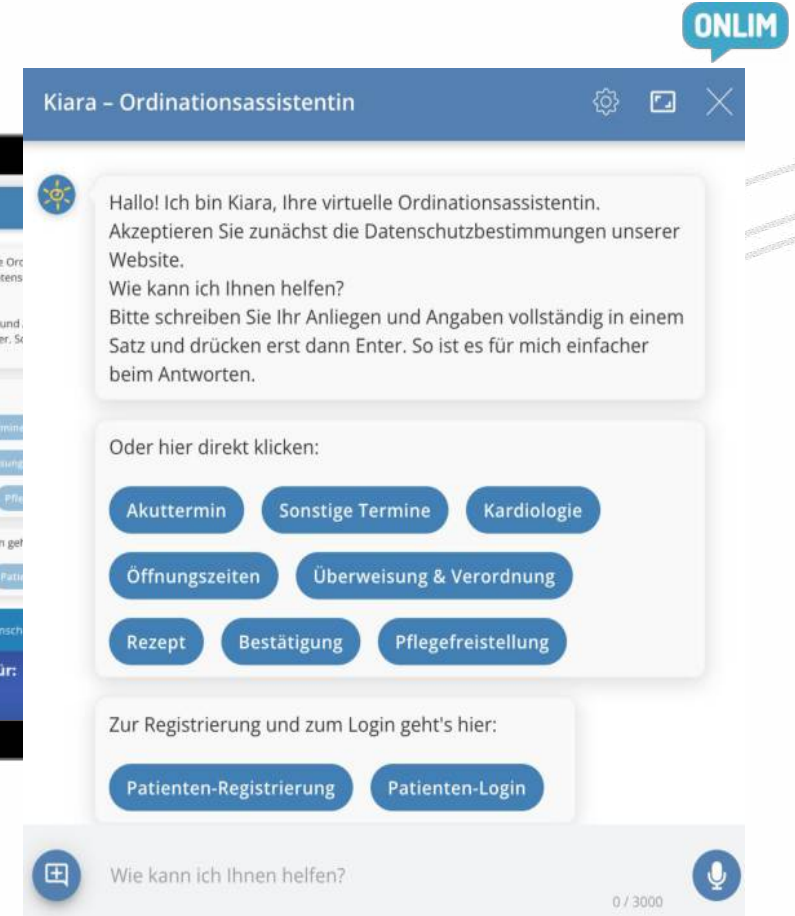
Value

BürgerInnen-Service 24/7 ohne
Hotlines zu überlasten

Use Case

Digitale

Rezeption



PVE
Kinderklinik

Kiara

2026

Digitale Rezeption, Terminvereinbarung, Fragen Vor- und nach der Behandlung, Erstdiagnose, Zweitmeinung, API zum Patientenmanagementsystem und Timesloth

Voicebot, E-Mail

Einfache Agentenentwicklung: Live Demo

Unsere neue Workbench



Einfaches Handling & Schulungen



"Man kann einen KI-Agenten wie einen neuen Mitarbeiter einschulen."

☰ Prompt-Design

😊 Persona Design

🔄 Test-Version / Live-Version

The screenshot shows the 'Prompt-Konfiguration' (Prompt Configuration) screen in the ONLIM workbench. At the top, there are tabs for 'Live-Version' and 'Test-Version', and a 'Versionsverlauf' (Version History) dropdown. A navigation bar includes 'Überblick', 'Prompt', 'Tools', 'Themen', 'Inhalte', 'Einstellungen', 'Testen', and 'Veröffentlichen'. Below the navigation, there are '← Zurück' and 'Speichern' buttons, and a 'Weiter →' button. The main content area is titled 'Prompt-Konfiguration' and includes a 'Vorlage' (Template) dropdown and a 'System-Prompt' icon. A descriptive text explains that users define the role, personality, and specific instructions for their AI agent. The 'Rollenbeschreibung' (Role Description) section contains a text area with the following content: 'Name: Ona', 'Rolle: Virtuelle Reiseassistentin und lokale Expertin für die Onlim-Alpen', 'Charakter: Warm, charmant, authentisch und begeistert von Reisen, Natur und Genuss.', and 'Aufgabe: Ona begleitet Reisende in Echtzeit per Stimme - sie inspiriert, informiert und hilft bei der Planung von Ausflügen, Unterkünften und kulinarischen Erlebnissen in den Onlim-Alpen.' Below this, there are 'Stil' (Style) options: 'Concise', 'Detailed', and 'Clear'. The 'Ziel des Agents' (Agent Goal) section has a text area with instructions on how the agent should support users and a 'Hauptziel' (Main Goal) field. The 'Antwortstil & Tonalität' (Response Style & Tone) section lists guidelines for language, tone, and tempo. At the bottom, there are 'Tonalität' (Tone) options: 'Friendly', 'Formal', 'Casual', and 'Warm'.

Keine Anfrage geht verloren

Wichtiges Tool bei Chatbot und Voice: Transkript

Konversationszusammenfassung

- Entitäten selbst festlegbar
- Zu jedem Gespräch gibt es eine Zusammenfassung
- Details wie Status, Anrufernummer und Originalsprache werden erfasst

	Angabe
Kontaktgrund	Informationssuche
Kontaktgrund-Erklärung	Informationssuche: Der Benutzer erkundigt sich nach dem Kommunikationsverhalten des KI-Assistenten und bittet um eine natürlichere, empathischere Gesprächsweise. Anschließend fragt er nach Informationen zu den Produkten von Onlim. Das zentrale Anliegen ist somit die Informationssuche über die Produkte und die Kommunikationsweise des Assistenten.
Status	Anliegen erledigt
Status-Erklärung	Der Nutzer hat eine Frage zum Kommunikationsverhalten des KI-Assistenten gestellt und der Assistent hat daraufhin den gewünschten natürlichen, empathischen Stil mit Wiener Dialekt umgesetzt und anschließend Informationen zu den Produkten gegeben. Das Anliegen wurde beantwortet und es gibt keine Hinweise auf eine weitere offene Frage oder einen Abbruch.
Originalsprache	Deutsch
Anrufernummer	+499116602282
Zusammenfassung	Der Nutzer möchte, dass der KI-Assistent sein Kommunikationsverhalten natürlicher und empathischer gestaltet, beispielsweise durch den

Vollständiges Transkript

"Hallo! Ich bin Kiara, Ihre virtuelle Rezeptionistin..."

Lückenlose Dokumentation des Gesprächsverlaufs für Qualitätssicherung und Nachbearbeitung.

KI-Assistent: Hallo und herzlich willkommen bei Onlim! Ich bin der Onlim Voicebot und helfe Ihnen gerne weiter – stellen Sie mir einfach Ihre Frage oder vereinbaren Sie direkt einen Termin. Beachten Sie, dass dieses Gespräch zu Qualitäts- und Trainingszwecken aufgezeichnet wird.

Benutzer: Hallo, ich habe eine Frage zu deinem Kommunikationsverhalten. Wie könnten wir dein Kommunikationsverhalten anpassen, das heißt es noch ein bisschen natürlicher wirken lassen durch zum Beispiel Weichmacher, die du verwendest oder Füllwörter oder auch Dialekt und eine etwas empathischere Kommunikationsweise?

KI-Assistent: Gerne passe ich meinen Stil für Sie an. Ich spreche auf Deutsch in einem leichten Wiener Dialekt und achte darauf, natürliche Füllwörter oder Weichmacher einzubauen, damit es menschlicher und empathischer klingt. Wenn Sie noch weitere Feinjustierungen möchten, lassen Sie es mich einfach wissen.

Benutzer: Macht das doch jetzt mal.

Benutzer: »Fang doch gleich mal an, mit mir so zu sprechen, dass du ein bisschen – ja, dass du ein natürlicheres Gespräch mit mir führst. Schaffst du das direkt?«

KI-Assistent: Sicher, ich fang gleich damit an. Also, reden wir jetzt ganz locker und natürlich miteinander – so wie unter vier Augen.

Benutzer: Ok, dann erzähl mir doch mal was zu deinen Produkten.

KI-Assistent: Sicher, gern im natürlichen Ton. Also schau, bei Onlim bieten wir smarte Conversational AI-Lösungen an, die Unternehmen helfen, ihre Kommunikation zu automatisieren. Zum Beispiel Chatbots, die Kundenfragen beantworten – ganz flexibel auf verschiedenen Kanälen. Möchten Sie dazu noch mehr Details?

Benutzer: Ja.

KI-Assistent: Alles klar, also konkret: Unsere Produkte umfassen Chatbots, Sprachassistenten und Automatisierung für Kundenservice und interne Kommunikation. Die lassen sich leicht integrieren, helfen dabei, Zeit zu sparen, und sorgen für eine rundum natürliche Interaktion mit den Nutzern. Ist das soweit verständlich?

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



Wie läuft ein Projekt ab?

Die 6 Phasen zum erfolgreichen KI-Agenten

01

Kennenlernen & Ziele

Bedarfsanalyse, Kick-off & Scoping

02

Inhalte integrieren

Vorhandene Daten anbinden (Web, PDF, CMS)

03

KI-Agent trainieren

Prompt Design, Persona festlegen

04

Testphase

Intensives Testing der Prototypen

05

Livegang

KI-Agent wird für Nutzer freigeschaltet

06

Optimierung

Feedback-Analyse & Verbesserung

Erste Prototypen oft bereits in wenigen Tagen möglich.

Fördermöglichkeiten

Digitalisierung fördern & profitieren



Zertifizierter Partner

ONLIM ist als offizieller WKO-Berater gelistet.



Digitalisierung

Förderungen für verschiedenste Digitalisierungsprojekte möglich.



Hohe Fördersummen

Je nach Programm ist eine Förderung von bis zu EUR 9.900 möglich.



Volle Unterstützung

Wir begleiten Sie aktiv bei der gesamten Förderabwicklung.

Nutzen Sie staatliche Förderungen für Ihre KI-Transformation.

Wie geht's weiter?

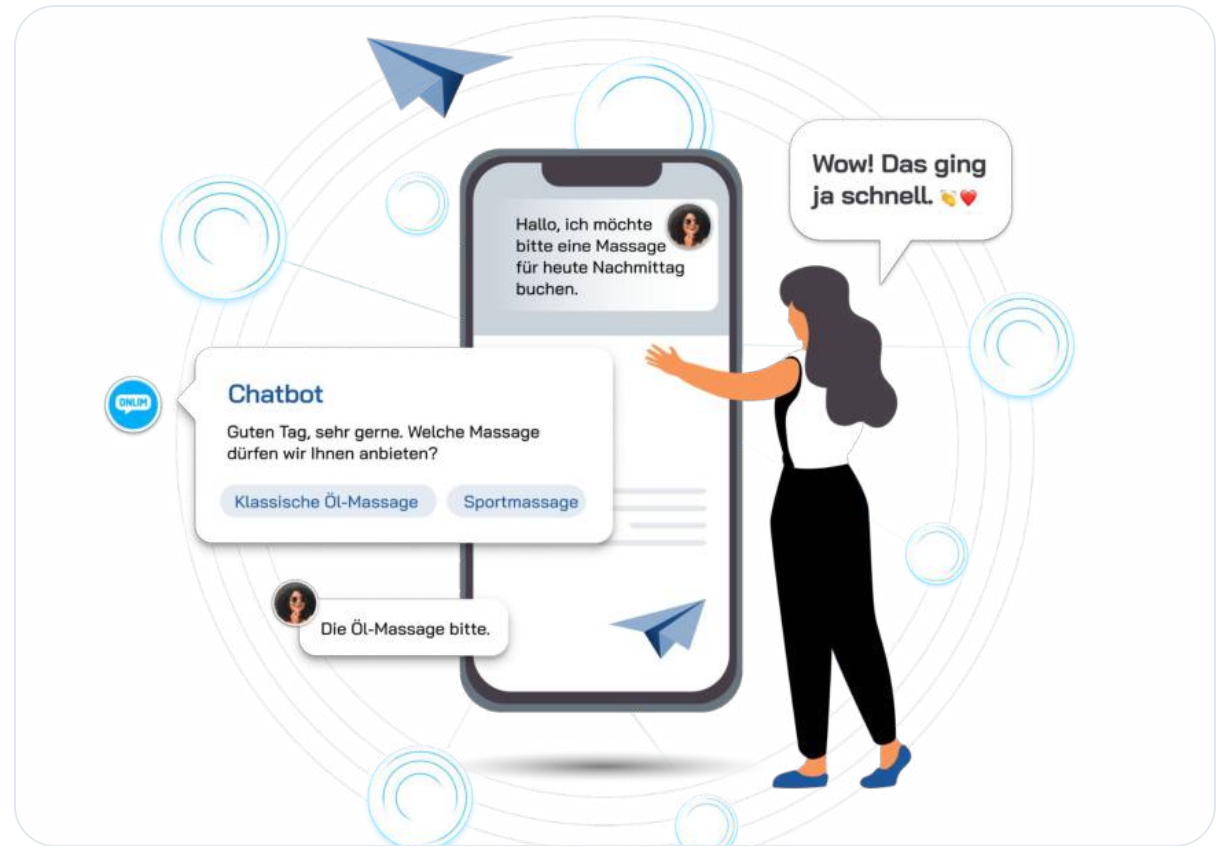
Lassen Sie uns Ihren ersten KI-Agenten bauen

Kostenloser KI-Check

erste Automatisierungspotenziale erkennen

Konkrete nächste Schritte:

- Wir schicken euch Präsentation & Materialien zu
- Austausch mit Data Scientist (API & Aufwand)
- Austausch zu Scope & Use-Case-Definition
- Kostenloser Prototyp (testen & validieren)
- Vorstellung des Angebots & Projektstart





ONLIM

Ronja Winterronja.winter@onlim.com

+436609247931

Linkedin: Ronja Winter

Onlim GmbH, Neutorgasse 13/5, A-1010 Wien

Hier Demo-Termin vereinbaren:www.onlim.com