



Success Story

Service-Transformation mit KI: NovaTaste setzt Maßstäbe

Von manueller Ticketbearbeitung zu
KI-gestützter Service-Exzellenz



Die Ausgangssituation: Service im Dauerstress

Für viele Unternehmen ist es gelebte Realität: zahlreiche Kundenanfragen erreichen den Service täglich über verschiedenste Kanäle, sie sind unstrukturiert, unterschiedlich detailliert und müssen manuell kategorisiert und beantwortet werden. Das kostet Zeit, belastet die Mitarbeitenden und führt schnell zu Verzögerungen. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden: Sie erwarten präzise Antworten – konsistent und in kürzester Zeit.

Auch NovaTaste stand vor dieser Herausforderung. Als international tätiges Unternehmen im Bereich Geschmacksinnovation beliefert NovaTaste Lebensmittelhersteller, Metzgereien und Gastronomen mit maßgeschneiderten Zutaten, Gewürzmischungen, Marinaden und funktionalen Komponenten. Das bedeutet: eine enorme Vielfalt an Fachabteilungen und Wissensträgern, die in Serviceprozesse eingebunden sind – von Forschung & Entwicklung über Qualitätssicherung bis zur Logistik.

Die Folge: ein hoher manueller Aufwand bei der Ticketbearbeitung, ein komplexes Zusammenspiel von Abteilungen und die Gefahr, dass die Servicequalität unter der Last leidet. NovaTaste entschied sich, das Problem nicht länger nur zu verwalten, sondern es gemeinsam mit SYBIT grundlegend zu lösen – mit Künstlicher Intelligenz als Hebel.



Use Case first

Das Projektziel war mehrdimensional:

1. **Sofortiger Nutzen** – Durch einen konkreten KI-Use Case mit messbarem Effizienzgewinn.
2. **Zukunftsfähigkeit** – Durch eine tragfähige Architektur, die KI-Features skalierbar integriert.
3. **Governance und Compliance** – Datenqualität, Datensicherheit, Transparenz und rechtliche Konformität von Beginn an sicherzustellen.

Um das zu erreichen, griff das Projekt auf den SYBIT-Ansatz zur KI-Integration zurück. Dabei werden sechs zentrale Dimensionen betrachtet:

- Prozesse & Use Cases
- Data + Systems
- Technologie & Architektur
- Governance & Evolution
- Kosten-Nutzen & Nachhaltigkeit
- Compliance & Legal

Auf Basis dieser sechs Dimensionen wurde der Ansatz Use Case first, Data second, Technology third konkretisiert – und sichergestellt, dass KI nicht als Selbstzweck, sondern als echter Servicehebel eingesetzt wird.

Die Lösung: Der KI-basierte Service-Agent

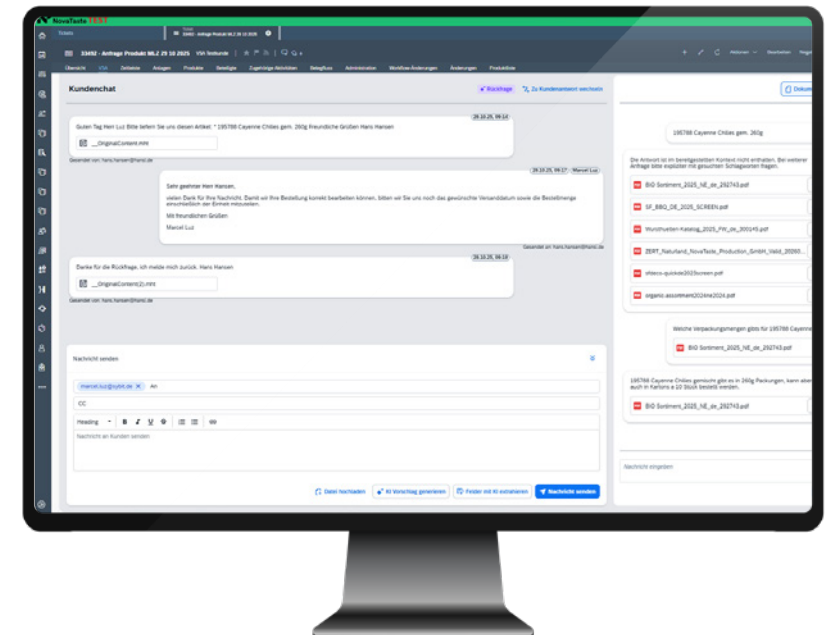
Auf dieser Grundlage entstand ein umfassender, KI-basierter Service-Agent, der das Serviceteam entlang des gesamten Prozesses unterstützt. Die Fähigkeiten des Service-Agenten umfassen unter anderem:

- **Intelligente Anfrageanalyse:**
Betreff, Beschreibung und Schlüsselbegriffe werden automatisch erkannt und verarbeitet.
- **Automatische Kategorisierung:**
Tickets werden KI-basiert in Haupt- und Unterkategorien eingeordnet.
- **Integration in die SAP Service Cloud:**
Vorklassifizierte Anfragen werden automatisch übergeben.
- **Antwort- und Lösungsvorschläge:**
Relevante Felder werden automatisiert ergänzt, passende Antworten vorgeschlagen.
- **Dokumentenchat:**
Mitarbeitende können direkt in den Wissensdokumenten von NovaTaste recherchieren.
- **Micro-Frontend-Portallösung:**
Für Abteilungen ohne direkten Zugang zur Service Cloud wurde ein intuitives UI geschaffen.

Zentrales Workcenter mit Chat-Interface

Highlight ist dabei das zentrale Workcenter mit Chat-Interface: Nutzer haben Zugriff auf KI-gestützte Vorschläge, Datenrecherche, Dokumentensuche und kanalübergreifende Kommunikation.

Alle Daten werden in Echtzeit synchronisiert. Damit sind Informationsverluste ausgeschlossen und die interne Kommunikation zentral gebündelt. Der Customer Service verfügt somit jederzeit über alle relevanten Informationen für schnelle, präzise und kundenorientierte Antworten



Beispielansicht Workcenter

Alle Daten werden in Echtzeit synchronisiert. Damit sind Informationsverluste ausgeschlossen und die interne Kommunikation zentral gebündelt. Der Customer Service verfügt somit jederzeit über alle relevanten Informationen für schnelle, präzise und kundenorientierte Antworten.

Die Ergebnisse – Mehrwert auf allen Dimensionen

Die erzielten Vorteile lassen sich entlang von sechs Dimensionen messen:

Dimension	Ergebnis / Mehrwert
Effizienz & Produktivität	Weniger manuelle Tätigkeiten, beschleunigte Ticketbearbeitung, Entlastung des Serviceteams
Qualität & Kundenerlebnis	Einheitliche, nachvollziehbare Antworten über alle Kanäle, weniger Fehler
Flexibilität & Skalierbarkeit	Architektur vorbereitet für zusätzliche KI-Funktionen, autonome Agents, ERP-Integration
Governance & Monitoring	Definierte Rollen, Modell-Überwachung, klare Richtlinien für Weiterentwicklung
Compliance & Legal	Berücksichtigung von DSGVO / EU KI-Regulation, Transparenz und Nachvollziehbarkeit integriert
Data + Systems	Aufbau robuster Datenpipelines, konsistenter und prüfbarer Datenfluss über SAP und weitere Systeme hinweg, Grundlage für Vertrauen und Akzeptanz
Wirtschaftlichkeit & Nachhaltigkeit	Operative Effizienzgewinne im Hier und Jetzt plus Fundament für langfristige KI-Strategie

Roman Erlacher, Global Data & AI Strategy Manager bei NovaTaste, bringt es auf den Punkt:

„Man muss einfach starten – statt abzuwarten. Durch den strukturierten KI-Ansatz von SYBIT, der Daten, Tech Stack-Auswahl, Prozesse und einen ersten KI-Use Case umfasst, haben wir gemeinsam nicht nur Effizienz geschaffen, sondern auch die Basis für eine zukunftssichere, intelligente KI-Strategie gelegt.“



Die technologische und prozessuale Basis für die Zukunft

Im Hintergrund arbeitet eine moderne, skalierbare Architektur auf Basis der SAP Service Cloud, der SAP Business Technology Platform (SAP BTP) sowie orchestrierte KI-Modelle und RAG-basierte Prozesse (Retrieval-Augmented Generation), die auf einer Vektordatenbank aufbauen. Diese sorgen für unternehmensspezifische, compliance-konforme Antwortvorschläge, interne Wissensdatenbanken und eine Vielzahl intelligenter Zusatzfunktionen. Damit ist die Lösung nicht nur kurzfristig wirksam, sondern langfristig ausbaufähig. Parallel dazu wurden alle relevanten Prozesse, Schnittstellen und Datenflüsse definiert und harmonisiert, um eine nahtlose Integration in bestehende Systemlandschaften sicherzustellen. Diese tiefe Einbettung schafft eine Optimierungstiefe, die mit marktüblichen Standardlösungen nicht erreicht werden kann.

Der nächste Schritt: die Integration in Databricks als Datenverarbeitungsschicht. Damit rückt eine weitgehend autonome Bearbeitung von Serviceprozessen in greifbare Nähe – bis hin zur direkten Anbindung an ERP-Systeme.

Herbert Frohner, Global CIO bei NovaTaste, fasst zusammen:

„Künstliche Intelligenz ist der Schlüssel für modernen Service – und SYBIT hat uns unterstützt, sie praxisnah und nachhaltig einzusetzen. Dank ihres strukturierten Vorgehens nach dem Prinzip ‚Use Case first, Data second, Technology third‘ konnten wir unsere Prozesse transformieren und echte Mehrwerte für Kunden und Mitarbeiter schaffen.“

KI: Tragfähige Grundlage der Service-Zukunft

NovaTaste hat mit SYBIT den Schritt von der manuellen Ticketbearbeitung zur KI-gestützten Service-Exzellenz vollzogen. Das Ergebnis: Effizienzgewinne im Hier und Jetzt – und gleichzeitig eine skalierbare Basis, die Daten, Compliance, Systeme und Governance integriert.

Für Serviceverantwortliche bedeutet das: KI kann nicht nur helfen, aktuelle Engpässe zu beseitigen. Sie kann zur tragfähigen Grundlage werden, den Service strategisch neu zu denken.



We Create CX Champions.

500+

Kunden

350+

Mitarbeitende

100%

kundenzentriert

No.1

für CX in Europa

Top 10

IT-Arbeitgeber

25+

Jahre Erfahrung



**Gehen wir den nächsten
Schritt zusammen!**

+49 7732 9508-2000

sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
sybit.com