

Webinar

KI-gestützter Mängel-Assistent –

Schadensmeldungen automatisiert bearbeiten



Ihr agentbase Team



Artur Habel
Director Business
Development & Operations



Franziska Surmund
Business Development



Pauline Harlinghausen
Consultant & Trainerin

Über die agentbase

- Beratungs- & Implementierungspartner
- seit 2018 OutSystems Partner
- Digitalisierung von Prozessen
- Entwicklung maßgeschneiderter IT-Lösungen
- Full-Service Provider
- Team aus umfangreich zertifizierten Consultants

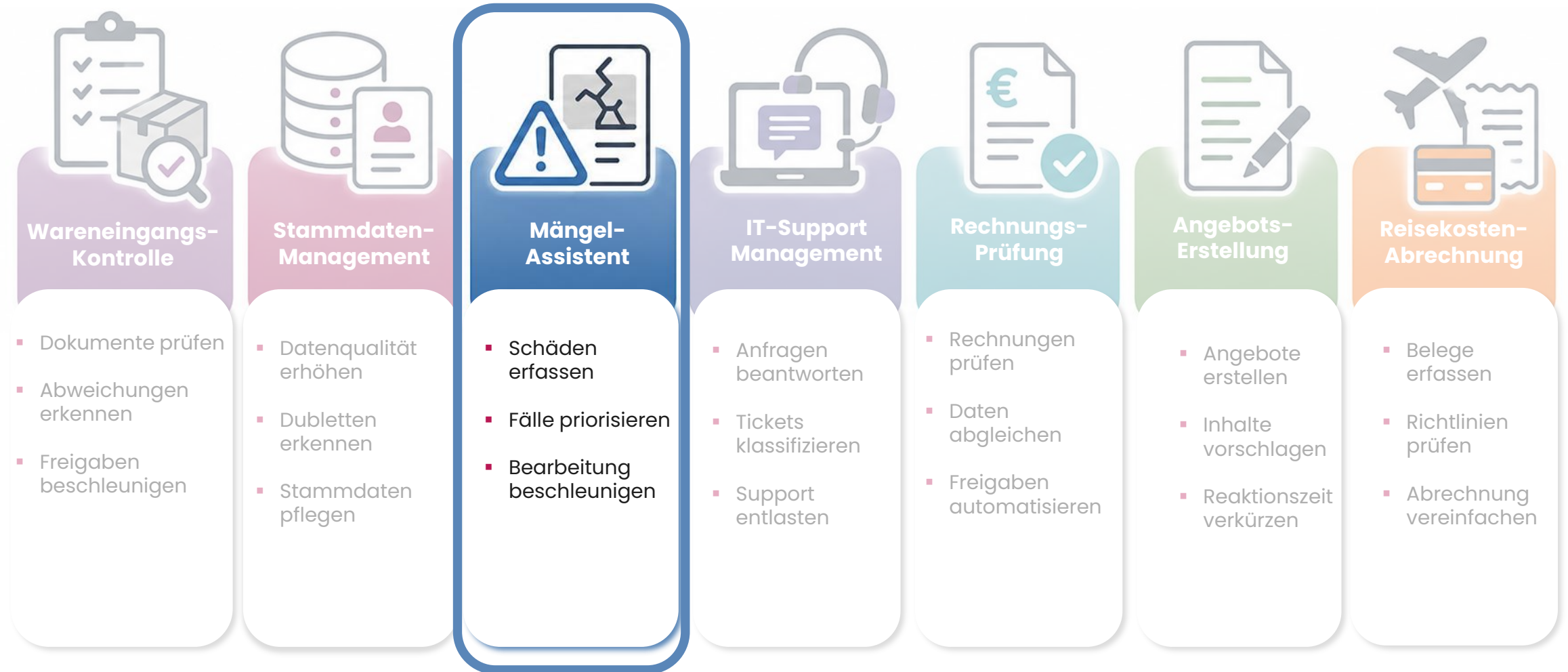


Agenda

- Begrüßung
- Einleitung – Das Drama zwischen Mieter und Vermieter
- Live-Demo – Vom Meldungseingang zu KI-gestützten Prüfungen, Klassifizierungen und Entscheidung
- Implementierung mit der KI-Entwicklungsplattform OutSystems
- Fazit
- Fragen & Diskussion



KI im Unternehmen – Beispiele für Einsatzmöglichkeiten



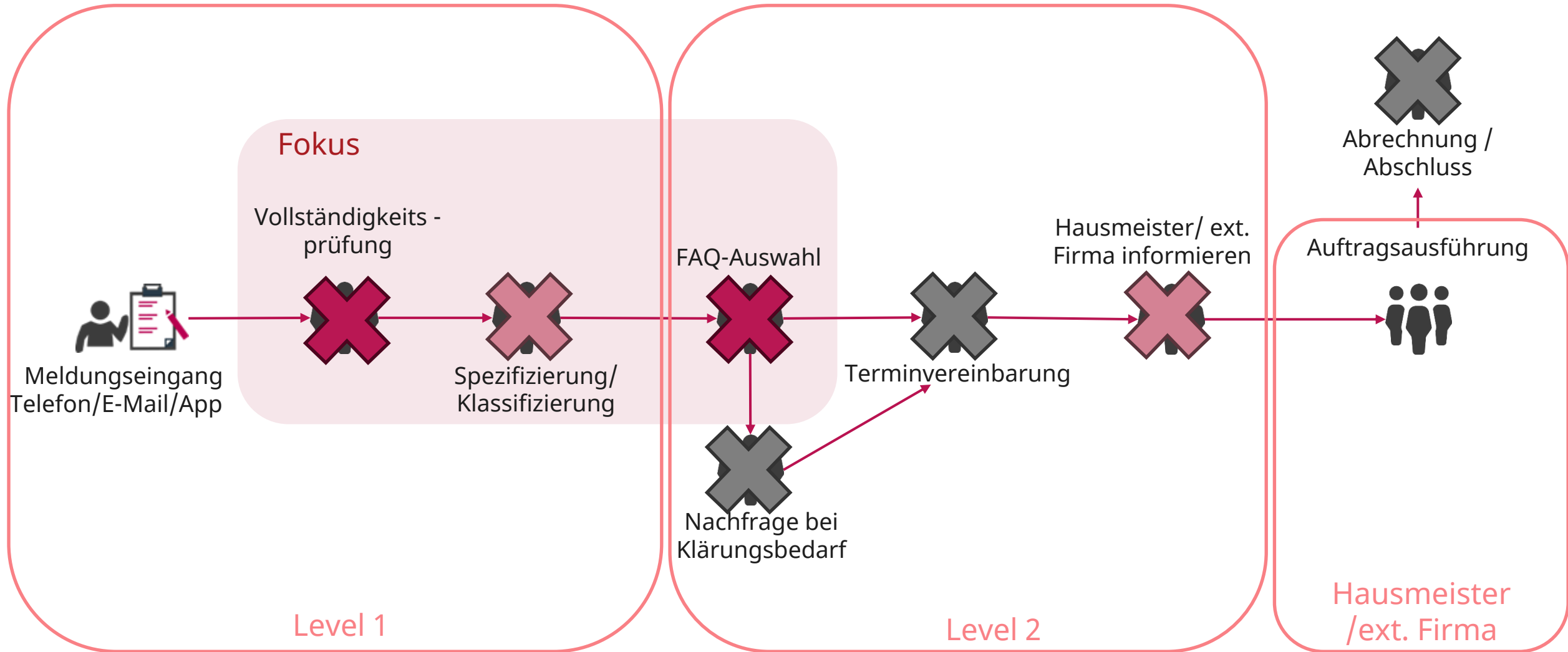
Einleitung – Das Mieter & Vermieter Drama

Das Drama in 4 Akten

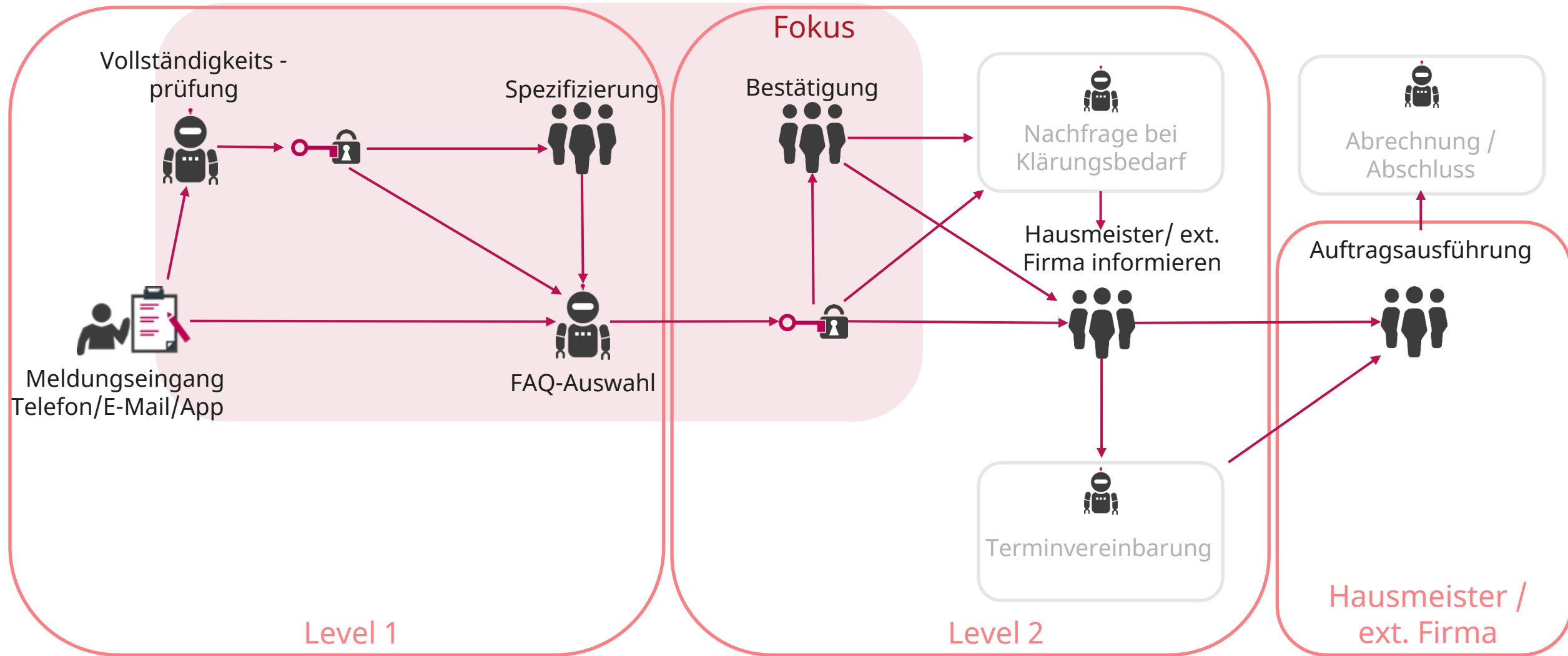
- Mieter meldet einen Schaden, hier per E-Mail oder App (das Telefon und den Postweg lassen wir außen vor)
- Das Team Service nimmt die Mail an
- Und stellt beim Lesen fest, dass einiges nicht klar ist
 - Text/Mail nicht klar formuliert
 - Fehlerhaft
 - Andere Sprache usw.
- Größte Herausforderung: korrekte Klassifizierung des Mangels
 - Priorität festlegen
 - Identifikation des betroffenen Bauteils
 - Einleitung der Folgemaßnahmen
 - Entsprechenden Auftrag erstellen



Ursprünglicher Workflow: die klassischen Szenen beim Vermieter



Neuer Workflow: das optimierte Szenario



Live Demo – Vom Meldungseingang zu KI-gestützten Prüfungen, Klassifizierungen und Entscheidung



Implementierung mit der KI-Entwicklungsplattform OutSystems



Agentic AI mit OutSystems

Mehrwert durch AI Agents

- **Agentic AI**

- LLM weiterhin als **Gehirn**
- **Gedächtnis** als Erinnerung / Memory
- **Kontext Wissen**
- **Tools**, um Modell Wissen **dynamisch** zu erweitern oder Aktionen auszuführen



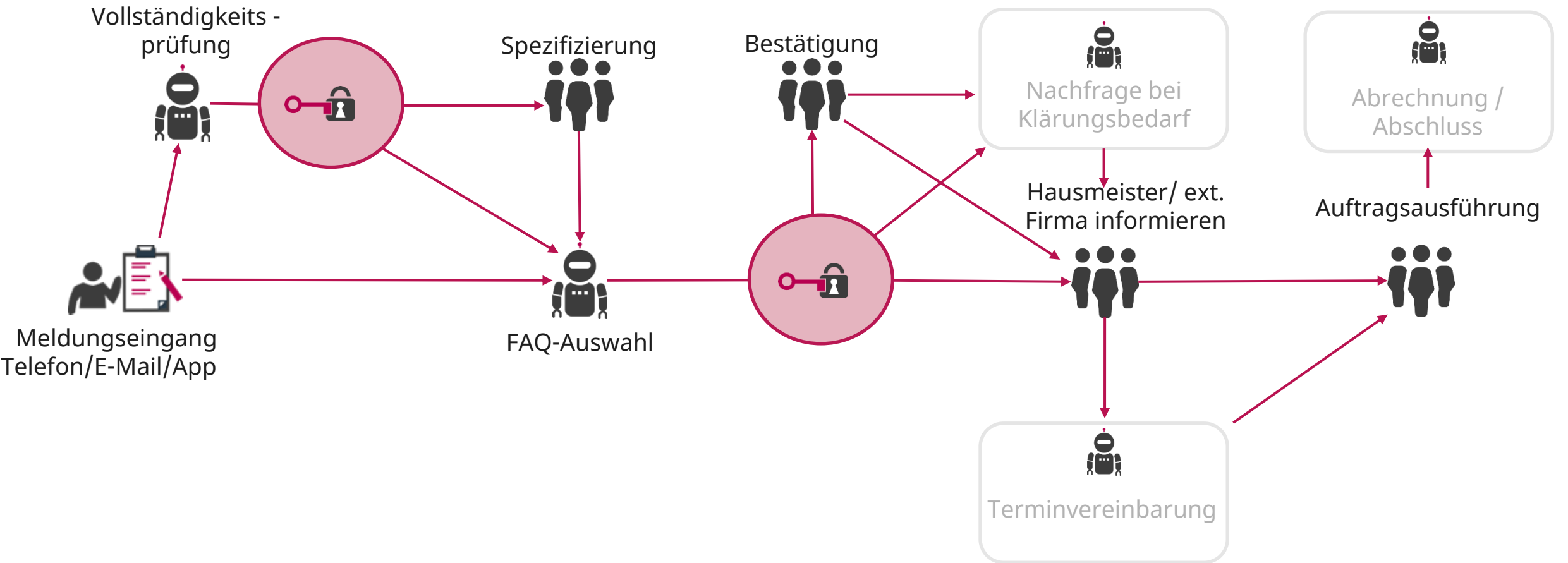
- **In unserem Use Case**

- **Analyse** der Schadensmeldung
 - Was will der Mieter mir sagen?
- Berufser**fahrung** nutzen
 - Welche Maßnahme hat anderen geholfen?
- FAQs als **Grundlage** nutzen
 - Wir brauchen neue Fliesen kein neues Bad.
- **Rückfragen** stellen, Dienstleister beauftragen

Agentic AI mit OutSystems

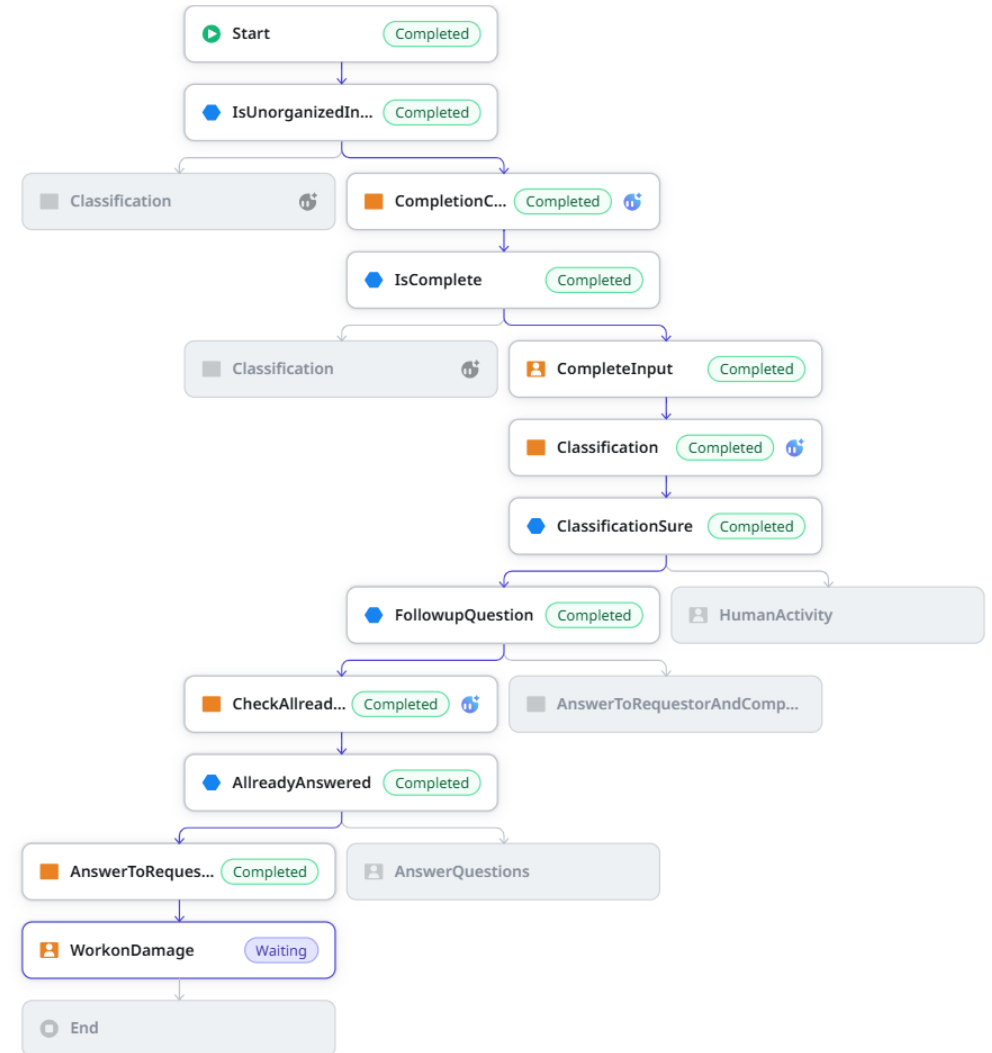
Aspekt	Human-in-the-Loop (HITL)	Human-on-the-Loop (HOTL)
Rolle des Menschen	Aktiv; trifft/prüft Entscheidungen	Überwacht das System nur
Automatisierungsgrad	Niedrig bis mittel	Hoch
Eingreifen	Regelmäßig/ Immer	Nur bei Bedarf
Kontrolle	Sehr hoch	Hoch, aber indirekt
Geschwindigkeit	Gebremst durch Menschen	Schnell durch Automatisierung
Typische Nutzung	Kritische Entscheidungen (Arzt)	Skalierbare Prozesse (Industrie)

Quality Gates



Agentic AI mit OutSystems

- Quality Gates in **Workflows**
 - "Mechanische Schranke"
 - Beispiel:
 - Ist der Output aus der KI vollständig, ist jedes Feld gefüllt?
- Quality Gates in **KI** selbst
 - "Gib an, wie sicher du dir bist"
 - Beispiel:
 - "Wenn du dir nicht sicher bist gib 5 Ergebnisse zurück"



Agentic AI mit OutSystems

Wohnungsbaugenossenschaft PoC Anfragenübersicht Demo - Daten Leo Läufer

Maileingang Vollständigkeitsprüfung **Level 1 Prüfung** KI 2 - Klassifizierung **Level 2 Bearbeitung** Ausführung Abschluss/ Abrechnung

Anfrage

ID: 795 ? Klassifizieren Bearbeiten

Anfrage Details **FAQ Match** Log

Bereich	Bauteilgruppe	Schadensbeschreibung	Einzuleitende Maßnahmen	Auftragssumme	
Sanitär	WC-Anlage	WC-Spülung läuft durch und/oder macht Geräusche "rauscht" .	Ticket an Hausmeister zur Überprüfung und Reparatur Wenn Erneuerung erforderlich: Rückmeldung Hausmeister für Auftrag an Fachfirma.	Aufputz: 250,00€ Unterputz: 700,00€	Lösung auswählen
Sanitär	WC-Anlage	Spültaste klemmt oder funktioniert nicht	Ticket an Hausmeister zur Überprüfung und Reparatur Wenn Erneuerung erforderlich: Rückmeldung Hausmeister für Auftrag an Fachfirma. Prüfung, ob das Teil innerhalb der letzten zwei Jahre erneuert wurde Dann Info an ausführende Firma im neuen Auftrag.	Aufputz: 250,00€ Unterputz: 700,00€	Lösung auswählen
Sanitär	WC-Anlage	Spültaste gebrochen	Beauftragung Fachfirma zur Erneuerung des Spülkastens	Aufputz: 250,00€ Unterputz: 700,00€	Lösung auswählen
Sanitär	WC-Anlage	Spülkasten tropft / ist undicht	Beauftragung Fachfirma zur Überprüfung und ggf. Erneuerung des Spülkastens	Aufputz: 250,00€ Unterputz: 700,00€	Lösung auswählen
Sanitär	WC-Anlage	Spülkasten verfärbt / vergilbt	Mieter freundlich informieren, dass kein Austausch intakter Teile erfolgt bzw. Fotos anfordern und Übergabe an Vermieter zur Entscheidung.	Aufputz: 250,00€ Unterputz: 700,00€	Lösung auswählen

1 to 5 of 5 items

Agentic AI with OutSystems

- **Temperature**

- Kontrolliert "Randomness"
 - Höher: mehr Kreativität, weniger Faktenbasis

- **Max Tokens**

- Maximale Anzahl generierter Token im Output

- **Stop**

- Bedingung, wann der Agent abbrechen soll
 - Tokenzahl
 - Logische Bedingung
 - Ausführungsanzahl etc.

- **Extra Body**

- JSON – Format: weitere Inputs

The screenshot shows the configuration page for an AI Agent in OutSystems. The agent is named "CallChatClassification" and is of type "Agent". The configuration is organized into several sections:

- Name:** CallChatClassi
- Description:** (empty field)
- Messages:** Messages
- AI Model:** CallChatCompletions (selected)
- Temperature:** 0
- Max Tokens:** 100
- Stop:** (empty field)
- Extra Body:** (empty field)
- Output:** stc_ChoosenFAQ

Agentic AI with OutSystems

← Agents

WohnungsbaugenossenschaftAgents

Agent to classify the Damage.

Revision: 39 | Published on: Mar 20, 2026, 08:44 AM | Published by: Pauline Harlinghausen

Open in ODC Studio | ● Development

Agent elements | Configuration | Consumers | Producers

Search agents

- CallAgentCore
- CallAgentCore2
- CallChatAllreadyAnswered
- CallChatClassification
- CallChatCompletionCheck

CallAgentCore

Go to analytics

Guardrails

Configure guardrails that apply only to this agent. [Learn more](#)

Prompt attack detection Inactive
Detects user messages attempting to bypass safety measures or extract confidential data.

Personal information exposure Inactive
Detects personally identifiable information (PII) and sensitive data in user messages and AI model responses.

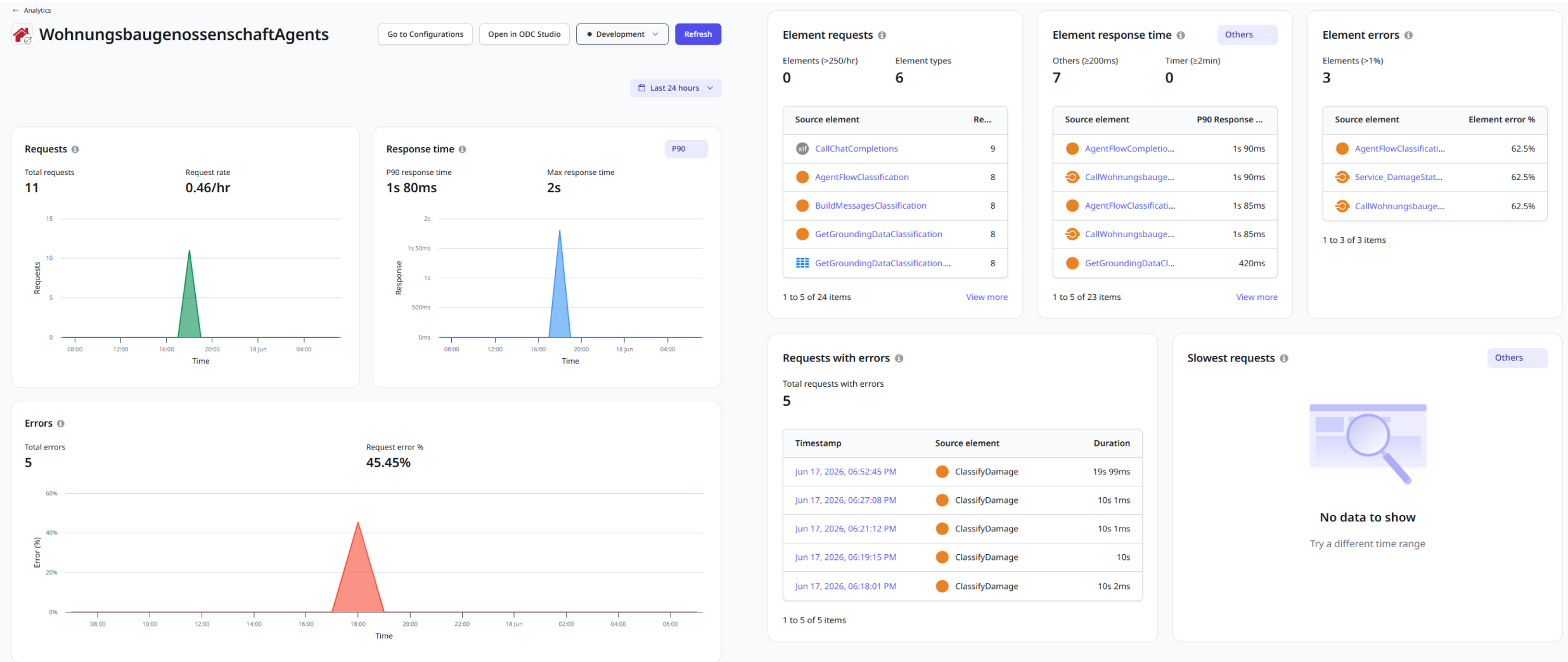
Harmful content filtering Inactive
Detects harmful content, including hate speech, violence, and explicit material.

AI model

CallChatCompletions
OpenAI



Agentic AI with OutSystems



Fazit / Summary



Vorteile des KI-gestützten Mängel-Assistenten

Prozesse beschleunigen, Kosten senken, Entscheidungen absichern



Schnellere Bearbeitung

- Meldungen automatisch erfassen
- Sofortige Klassifizierung
- Kürzere Reaktionszeiten



Weniger Routineaufwand

- Automatische Weiterleitung
- Weniger manuelle Prüfung
- Entlastung der Sachbearbeiter
- Transparenz schaffen



Nachvollziehbare Prozesse

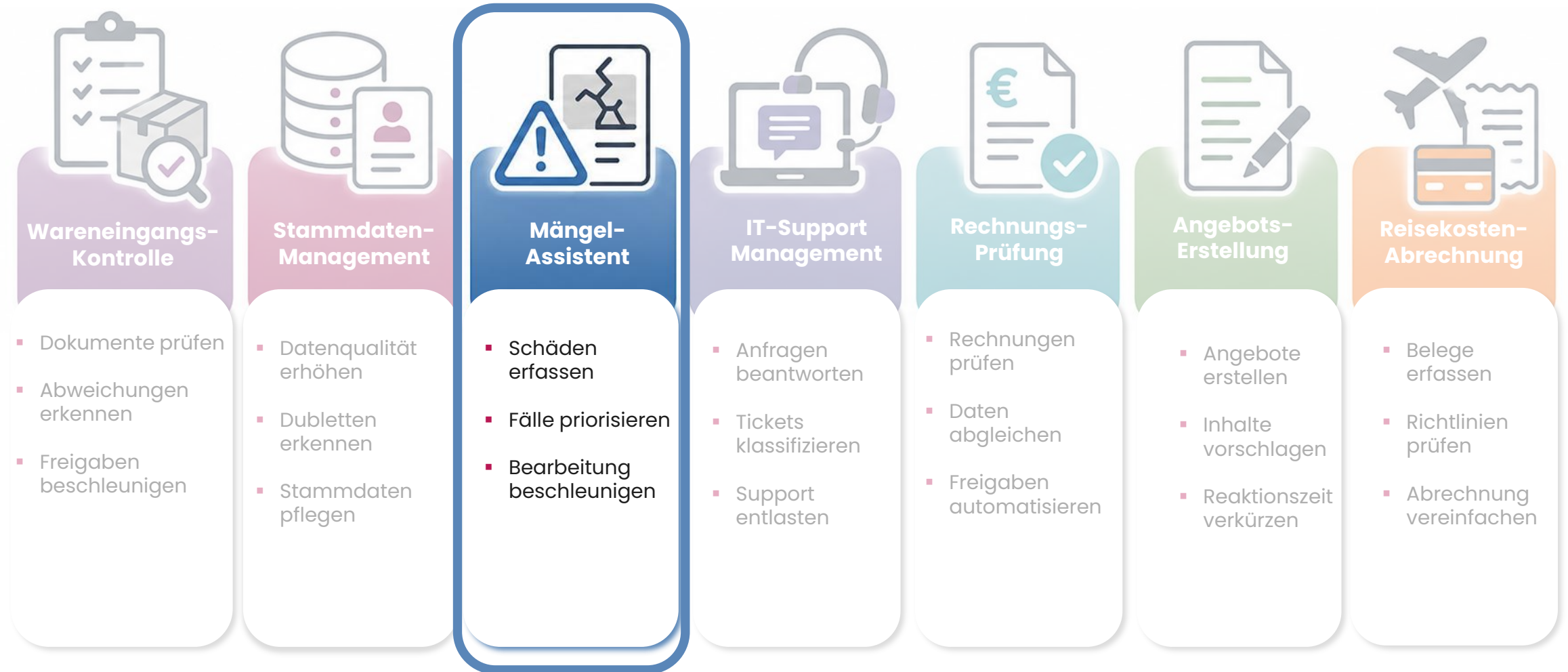
- Einheitliche Bewertung
- Vollständige Dokumentation
- Höhere Prozesssicherheit



Bessere Entscheidungen

- Strukturierte Handlungsempfehlungen
- Relevante Informationen auf einen Blick
- Mensch behält die Kontrolle

KI im Unternehmen – Beispiele für Einsatzmöglichkeiten



Mehrwerte durch die KI-Entwicklungsplattform OutSystems

- **Plattform** um Menschen, IT-Systeme und KI im Unternehmen zu orchestrieren
- **„Visuelle“ Entwicklung** – Durch grafische Darstellung sehr gut vom fachlichen Anforderer nachvollziehbar
- **Verschiedene Bedienoberflächen** (Mobil, Web-Browser, APIs) für Anwender, Reports und Dashboards
- **Sicherer Zugriff auf Unternehmensdaten** aus vorhandenen Enterprise-Systemen
- **Unabhängigkeit** von Anbietern der **KI-Modelle** (Freedom of choice)
- Leistungsfähiges **Workflow-Management System**
 - Orchestrierung der AI-Agents
 - Deterministische Abläufe und klar definierte Beteiligte
 - Protokollierung jedes einzelnen Schritts
 - Nachvollziehbarkeit der Entscheidungen



Mehrwerte durch die KI-Entwicklungsplattform OutSystems

- KI generiert die **Entscheidungsvorlage** – Der Mensch trifft die finale Entscheidung
- **Governance** (Beherrschbarkeit) durch lückenlose Dokumentation (Logging)
 - Einhaltung von Zertifizierungen, Verträgen
 - Audit-Sicher durch lückenlose Dokumentation
- Die **Plattform** liefert zusätzlich
 - Vollständige, verwaltete Laufzeit-Umgebung (Dev, Test, Produktion)
 - Skalierbarkeit
 - Komplettes Application Lifecycle Management (Versions-Management, Deployment)
 - Security
- **„OutSystems ist die Plattform, die KI produktiv, sicher und steuerbar macht“**



Fragen & Diskussion





+49 5251 547 2615
Artur.Habel@agentbase.de
www.agentbase.de
Eggertstraße 7
33100 Paderborn

ARTUR HABEL

Director Business
Development & Operations



+49 5251 547 2614
Franziska.Surmund@agentbase.de
www.agentbase.de
Eggertstraße 7
33100 Paderborn

FRANZISKA SURMUND

Business Development



Erstgespräch buchen



Vielen Dank Für Ihre Aufmerksamkeit!



agentbase AG
Eggertstraße 7
33100 Paderborn



+49 5251 547 2600



www.agentbase.de



info@agentbase.de