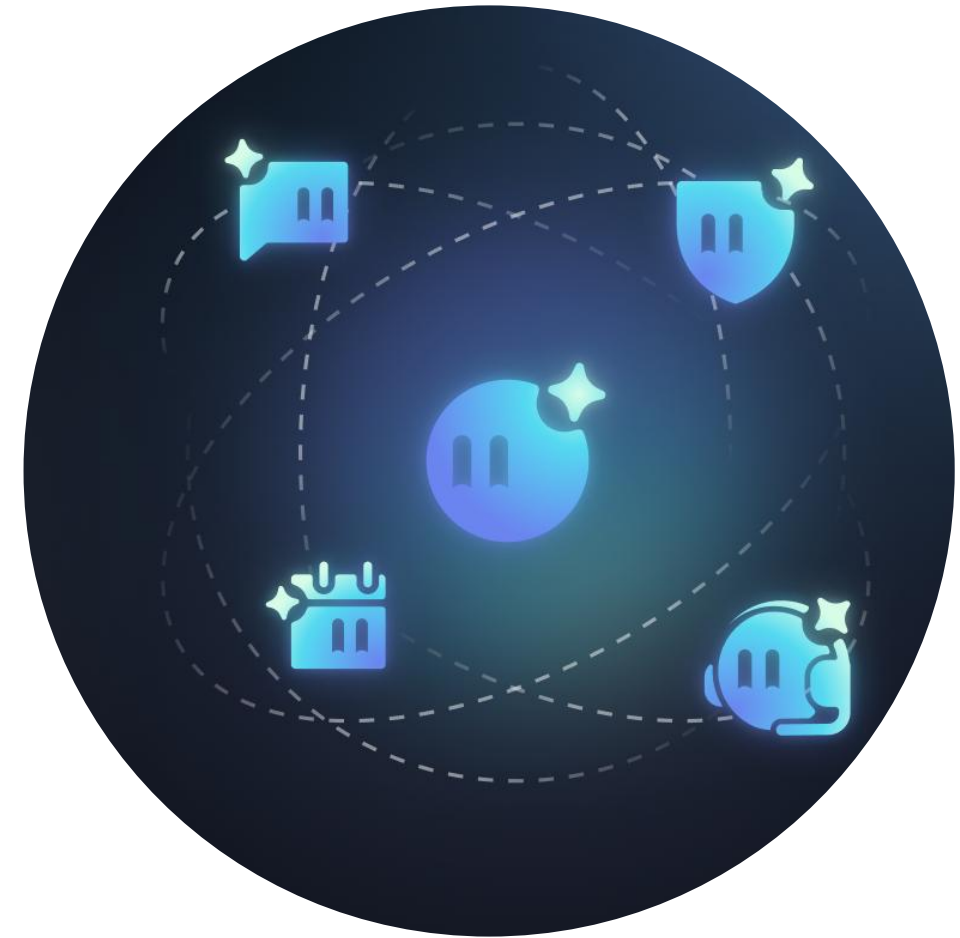


Webinar

Agent Workbench Live-Demo

Custom AI Agents erstellen, orchestrieren
und steuern



Ihr agentbase Team



Thomas Rychlik
Vorstand / CEO



Franziska Surmund
Business Development



Nicolas Körner
Consultant

Agenda

- Begrüßung
- Einleitung – Die Realität im Support
- Lösung – Der KI-Unterstützte Support Workflow
- Live-Demo Teil 1
 - Vom Ticket zur Lösung
- Live-Demo Teil 2
 - Implementierung mit OutSystems Agent Workbench
- Fazit
- Fragen & Diskussion



Einleitung – Die Realität im Support

- Mitarbeiter hält am Montag morgen einen wichtigen Workshop in einer Zweigstelle
 - Zugriff auf das VPN funktioniert nicht, Präsentation nicht möglich
 - Kein Durchkommen bei der Support-Hotline
 - Ausfüllen eines Web Formulars für die Anfrage
- 1st Level Support
 - Bearbeitet nach dem FIFO-System die Anfrage
 - Erste Analyse
 - Weiterleitung mit hoher Priorität an korrekte Lösungsgruppe
- 2nd Level Support
 - Übernimmt, beginnt mit der Recherche nach ähnlichen Fällen und erarbeitet Lösungsmöglichkeiten
- Mitarbeiter bekommt nach 60 Minuten verlorener Zeit, hohem Stress und Frust die Lösung und kann endlich mit dem Workshop beginnen



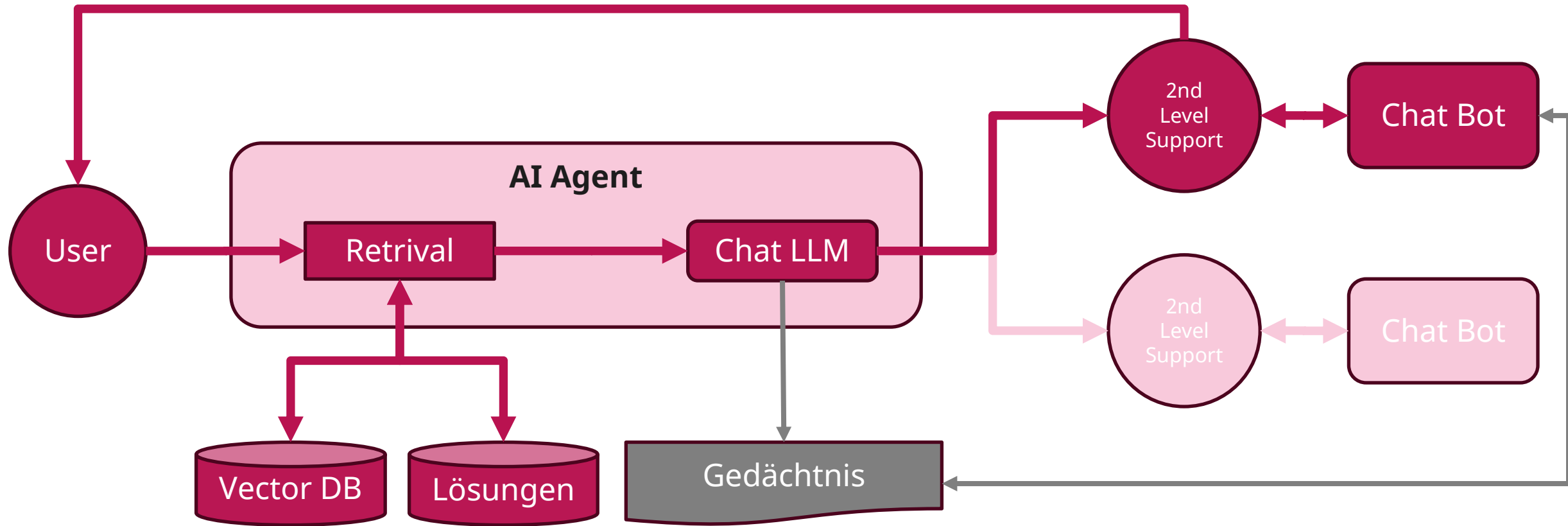
Der KI-unterstützte Workflow

- Mitarbeiter hält am Montag morgen einen wichtigen Workshop in einer Zweigstelle
 - Zugriff auf das VPN funktioniert nicht, Präsentation nicht möglich
 - Kein Durchkommen bei der Support-Hotline
 - Ausfüllen eines Web Formulars für die Anfrage
- AI Agent
 - Analysiert die Anfrage, sucht nach Lösungen, priorisiert das Ticket und ermittelt die Lösungsgruppe
 - Erstellt Lösungsvorschlag und leitet diesen zur Überprüfung an den 2nd Level Support weiter
- 2nd Level Support
 - Übernimmt, prüft, erweitert den Antwortvorschlag und leitet diesen an den Mitarbeiter weiter.
- Mitarbeiter kann nach wenigen Minuten mit dem Workshop beginnen



Der AI-unterstützte Workflow

Der Support-Workflow



Use Case – Vom Ticket zur Lösung

(Demo Anwendung)



Use Case – Vom Ticket zur Lösung

Implementierung mit
OutSystems Agent Workbench



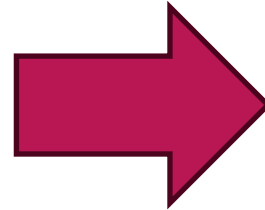
Agentic AI mit OutSystems

Mehrwert durch AI Agents



■ Generative AI

- Isolierte Knowledge Base / nur „Reasoning“ / keine Tools
- Nicht reproduzierbar
- Passives Verhalten



■ Agentic AI

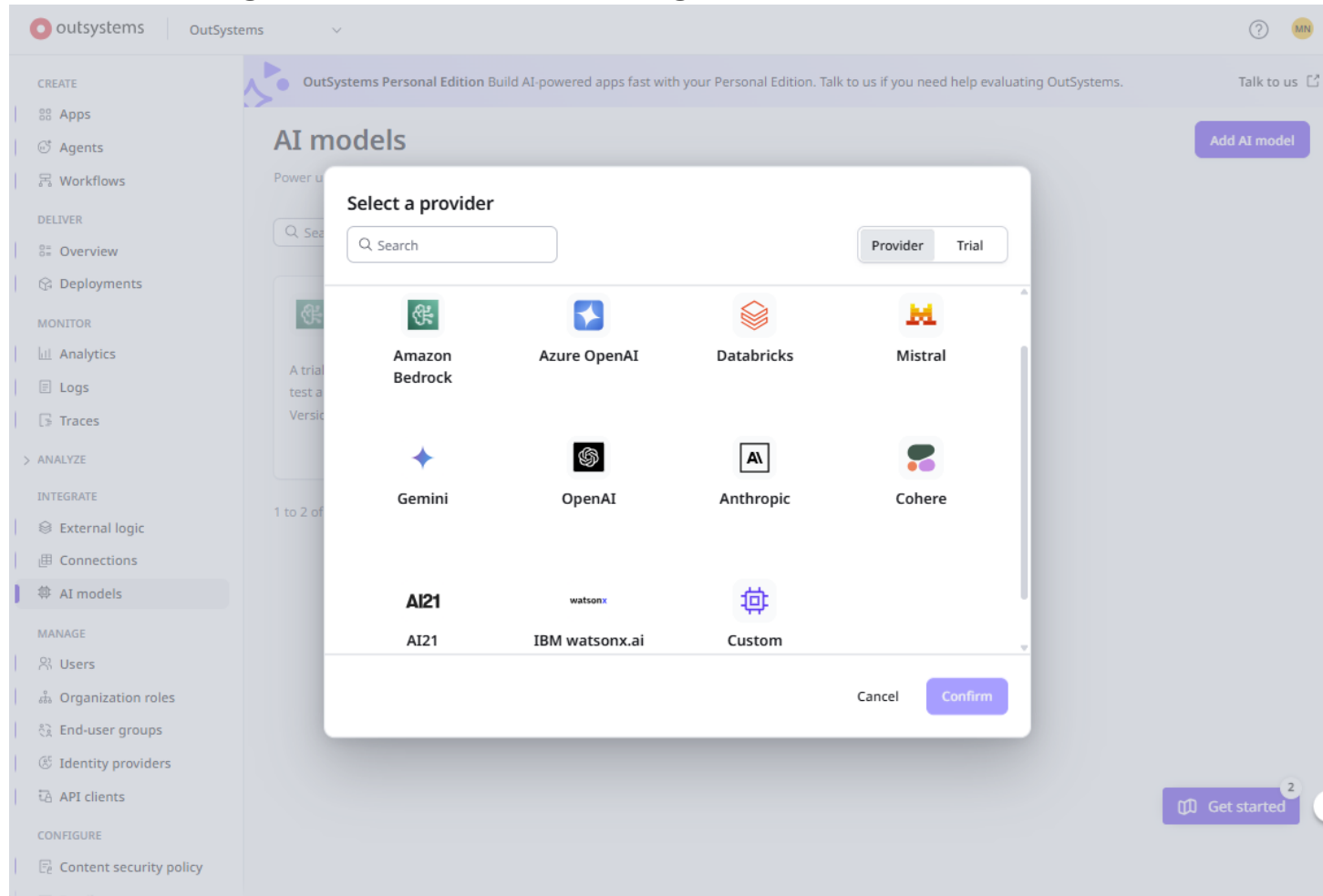
- LLM weiterhin als **Gehirn** für „Reasoning“, Generierung von Texten
- **Gedächtnis** als Erinnerung / Memory
- **Kontext Wissen**
- **Tools**, um Modell Wissen **dynamisch** zu erweitern oder Aktionen auszuführen

Agentic AI mit OutSystems



Mehrwert durch AI Agents

- Schritt 1: **AI Modelle konfigurieren oder hinzufügen**

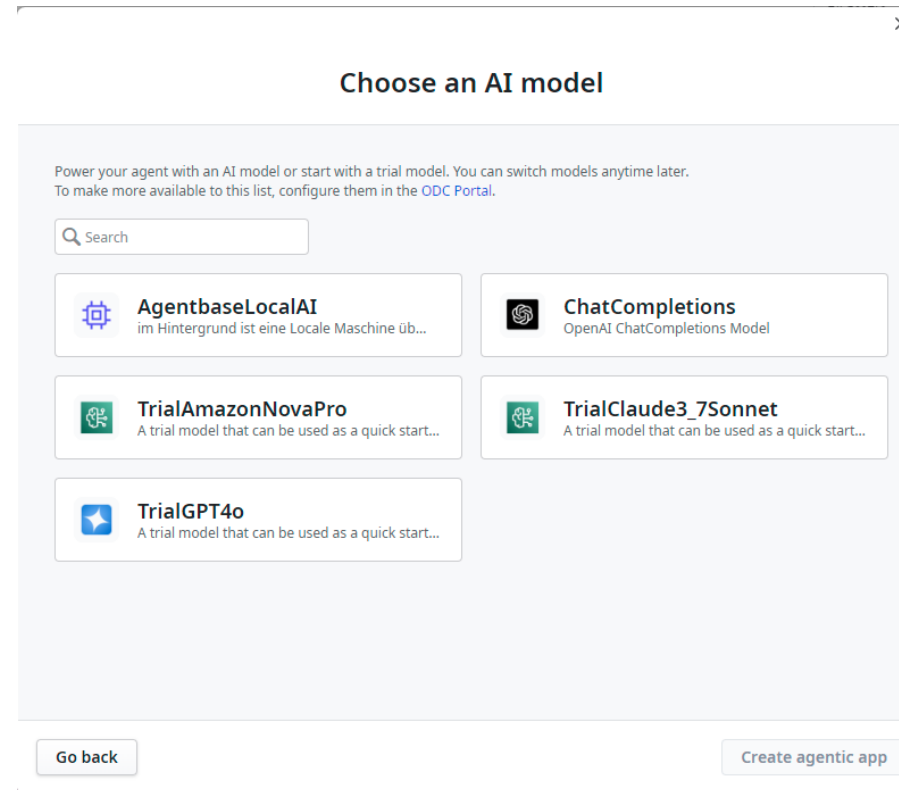
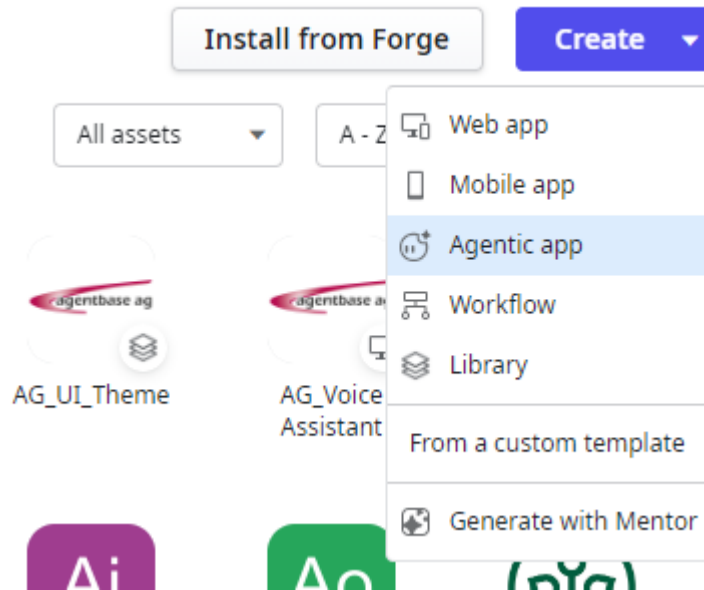


Agentic AI mit OutSystems



Mehrwert durch AI Agents

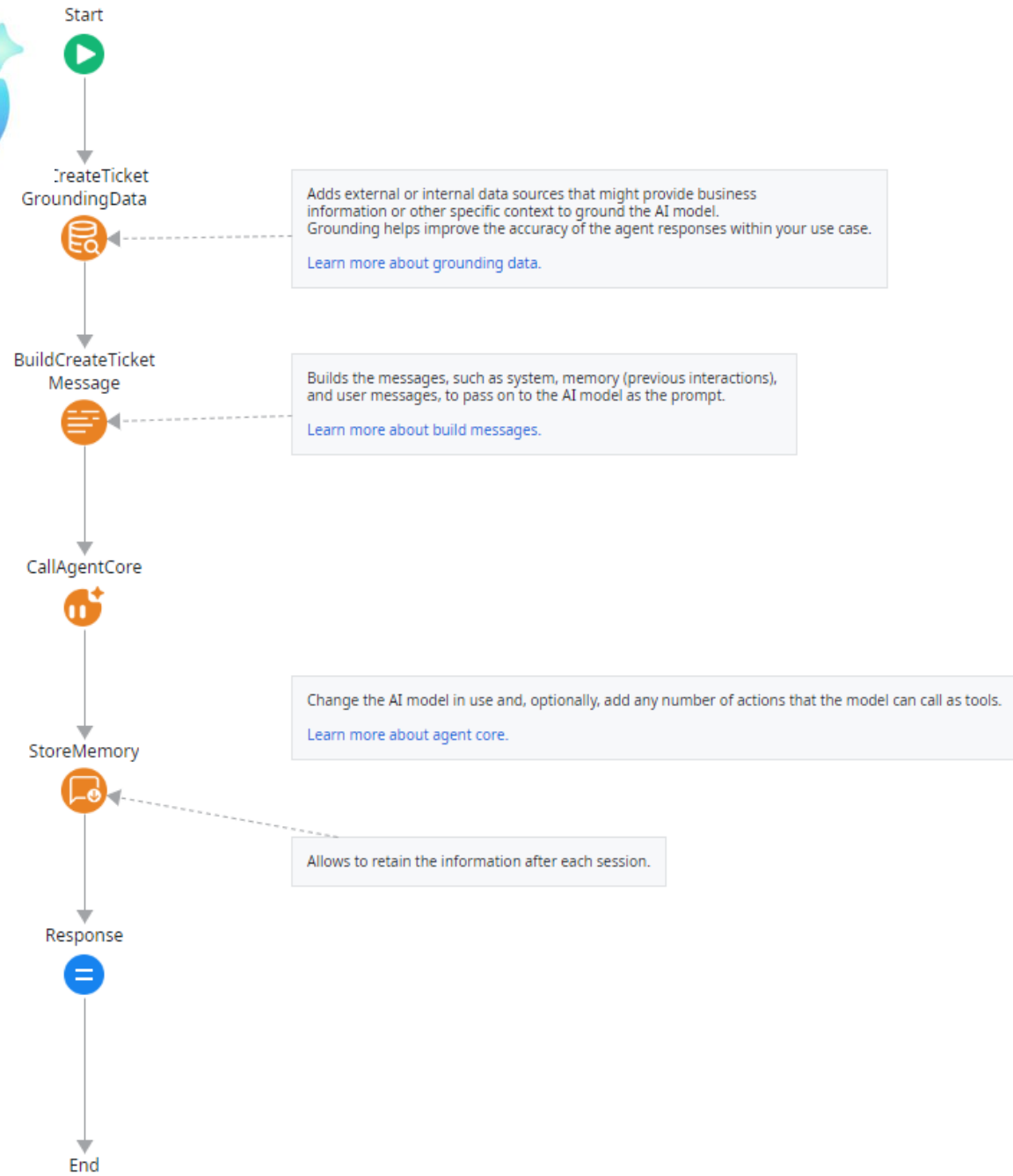
■ Schritt 2: **Agentic App erstellen**



Agentic AI mit OutSystems

Mehrwert durch AI Agents

- Schritt 3: **AI Agent implementieren** (oder neu erstellen)



Agentic AI mit OutSystems

Mehrwert durch AI Agents

Schritt 3: AI Agent implementieren

SystemMessage SystemMessageContent.ContentText Value

"You are an AI assistant that processes incoming IT Support Tickets.

Tasks

Categorization: Assign the issue to one of the predefined IssueCategories (e.g., Network, Hardware, Software, Security, etc.) and return its corresponding integer ID.

Severity: Determine the severity level of the issue (Low, Medium, High, Critical) and return its corresponding integer ID.

Solution:

If the issue matches an existing solution in the provided set, return that solution and include its ID in PreviousSolutionId. If no suitable solution exists, generate a new solution that directly addresses the issue and set PreviousSolutionId to -1.

Response Rules:

Output must consist solely of a valid JSON object (no markdown, code fences, backticks, escape characters, or extra text).
JSON must begin with { and end with }

✓ The expression is ok (Type: Text)

+ - * / and or not True False = <> < > <= >= () [] null

Search...

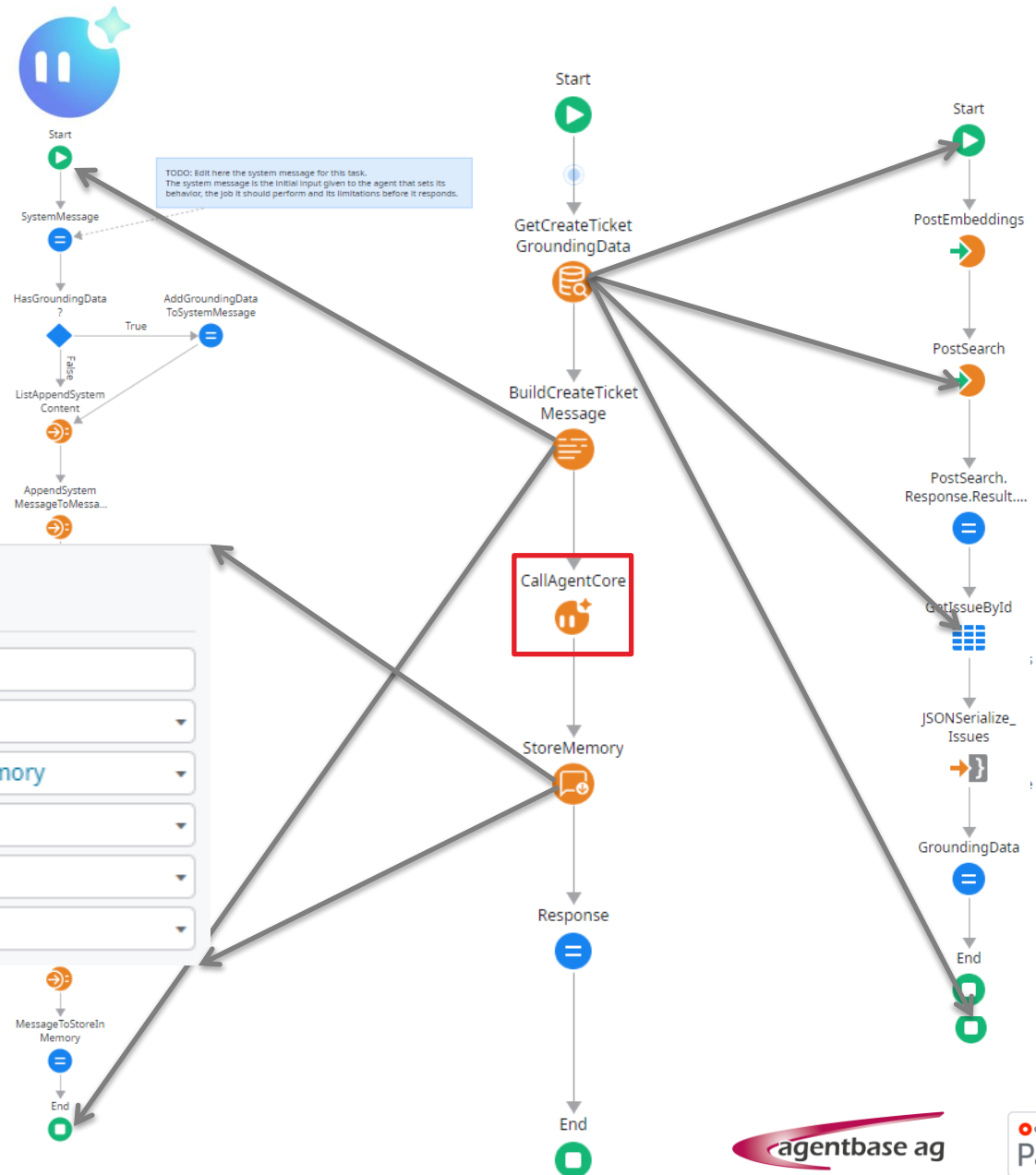
Scope

- BuildCreateTicketMessage
 - GroundingData
 - UserInput
 - SessionId
 - Messages
 - MessageToStoreInMemory
 - SystemMessage
 - UserMessage
 - UserMessageContent
 - SystemMessageContent

Entities

?

Close



Agentic AI mit OutSystems



Mehrwert durch AI Agents

■ Schritt 3: AI Agent implementieren

MyTransportAgent

MyTrans

AI model

The selected AI model will be used to perform the agent's tasks and actions.

CallTrialAmazonNovaPro

Action calling

Structured output

Test

Actions can be added to let your agent call them dynamically based on received inputs.
[Learn more about action calling.](#)

Add action

GetTransportDetailsById

Description

InCustomerId

Description

InDestinationLocationId

Description

InOriginLocationId

Description

InTransportId

Description

Generated by AI

Id of Customer for the requested transport. Can be given if Id is not known.

Generated by AI

Location Id of given destination of the transport

Generated by AI

Location Id of given origin of the transport

Generated by AI

If this Id is given it exactly this transport is returned. Most exact way to requests, but not mandatory.

Agentic AI mit OutSystems



Mehrwert durch AI Agents

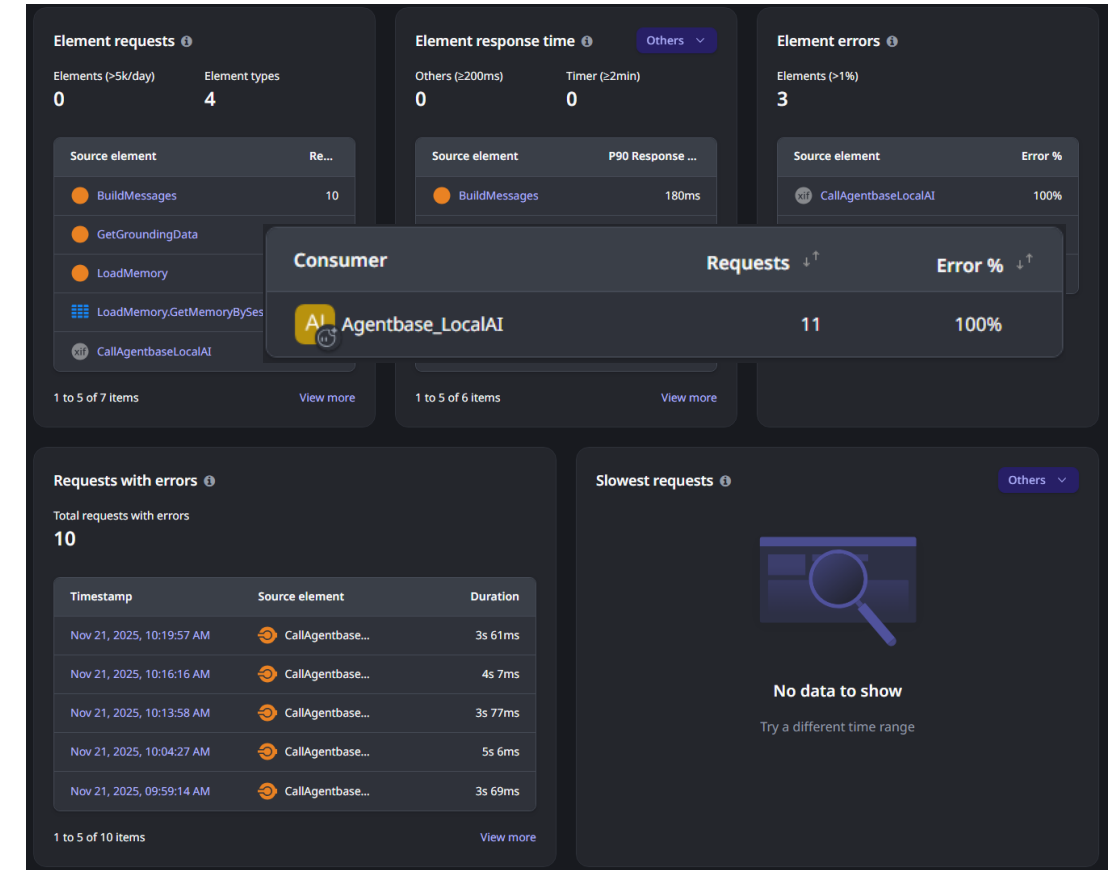
■ Schritt 4: **Nutzung von AI Agents**



Logging / Governance

Behalten Sie die Kontrolle über Ihre AI-Anwendungen

- Zentrale Übersicht aller AI Agents in ODC
- Integrierter Bestandteil der ODC Analytics
- Jeder Agent ist einsehbar (Status, Nutzung, Kosten)



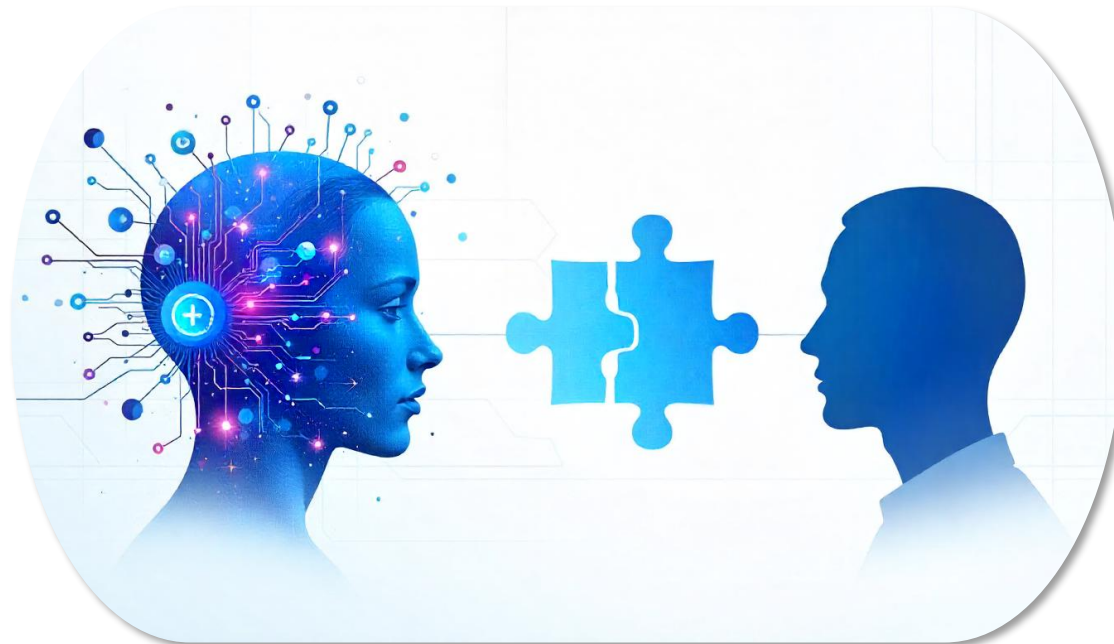
Fazit / Summary



Fazit

Mensch & KI – Rollen im optimierten Support Workflow

- KI
 - Übernimmt die Vorarbeit
 - Klassifiziert Anfragen automatisch
 - Liefert Lösungsvorschläge in Sekunden
- Mensch
 - Prüft den Kontext
 - Trifft fundierte Entscheidungen
 - Sichert Qualität und Verantwortung



Fazit

Vorteile der Umsetzung mit der OutSystems und der Agent Workbench

- **Schneller Time-to-Value** – Fokus auf Business-Mehrwert statt Technik
- **Schnelle Piloten & Anpassungen** – Visuelle Entwicklung für kurze Entwicklungszyklen
- **Effizient vom Piloten zum Produktivsystem** – Effiziente Weiterentwicklung zu stabilen, sicheren & skalierbaren Anwendungen
- **Wiederverwendbare AI-Agents** – standardisierte Bausteine für viele Prozesse
- **Orchestrierung durch Workflows** – Anwendungsübergreifende Prozesse
- **Nahtlose Integration** – Out-of-the-box Zugriff auf LLMs, AI-Search und verschiedenste Datenquellen (Data Fabric)
- **Zukunftssicherheit** – einfache Einbindung neuer Modelle & Technologien

„Vom Piloten bis zur Enterprise-App – OutSystems ermöglicht beides: moderne Entwicklung und AI-Integration.“



Fragen & Diskussion





FRANZISKA SURMUND
Business Development



+49 5251 547 2614



Franziska.Surmund@agentbase.de



www.agentbase.de



Eggertstraße 7
33100 Paderborn



Vielen Dank Für Ihre Aufmerksamkeit!



agentbase AG
Eggertstraße 7
33100 Paderborn



+49 5251 547 2600



www.agentbase.de



info@agentbase.de