

SARSTEDT, 13. APRIL 2026

TDM präsentiert KIM 2.0 auf der Hannover Messe: Das KI-Ökosystem für den Kundenservice der Zukunft

Erstmals auf der Hannover Messe 2026 (20.–24. April) zu erleben – Vollversion ab Mai 2026 für Kunden verfügbar

Die TDM GmbH, einer der führenden deutschen Anbieter für hybriden Kundenservice, stellt auf der Hannover Messe 2026 (20. bis 24. April) die nächste Generation ihrer Künstlichen Intelligenz vor: **KIM 2.0**. Unter dem Motto „AI Agents sind gestern. Mensch + KI ist heute“ präsentiert das Unternehmen in Halle 16, Stand F09, ein orchestriertes Multi-Agent-System, das weit über herkömmliche Chatbots hinausgeht. Nach der exklusiven Messe-Premiere wird die Vollversion von KIM 2.0 **ab Mai 2026 offiziell für alle Kunden verfügbar** sein.

„KIM ist kein autonomer AI Agent, der unkontrolliert agiert, sondern eine hybride Lösung, bei der KI die Routine übernimmt und der Mensch den Unterschied macht. Mit KIM 2.0 haben wir ein System geschaffen, das 100 Prozent der Kundeninteraktionen analysiert, Vertriebsteams in Echtzeit coacht und neue Mitarbeiter risikofrei trainiert.“

— Dietmar Klug, Geschäftsführer TDM GmbH

95%

Kundenakzeptanz

1.000

Gleichzeitige
Gespräche

244+

Integrationen

29

Sprachen

5 Mio.

Anliegen pro
Jahr

VOM FRUSTRIERENDEN CHATBOT ZUM HYBRIDEN ÖKOsystem

Der Status Quo im Kundenservice ist oft ernüchternd: Chatbots, die frustrieren, Insellösungen, die nicht skalieren, und Kunden, die entnervt aufgeben. Mit KIM 2.0 setzt TDM einen klaren Kontrapunkt. Statt überforderter Teams und abgebrochener Dialoge bietet das neue System eine Kundenakzeptanz von 95 Prozent. Die Omnichannel-KI verbindet alle Kanäle und Systeme – von CRM über ERP bis zur

Telefonie – über mehr als 244 Out-of-the-Box-Integrationen. Das Ergebnis: Ein nahtloses Erlebnis, bei dem Kunden sich nie wiederholen müssen.

DIE NEUEN MODULE VON KIM 2.0

KIM-Sales – Real-Time Coaching & Lead-Qualifizierung

KIM-Sales fungiert als intelligenter Vertriebsassistent. Die KI qualifiziert Leads vollautomatisch in unter zwei Minuten und vereinbart Termine direkt im Kalender der Vertriebsmitarbeiter. Während eines Verkaufsgesprächs hört KIM zu und liefert dem Vertriebler in Echtzeit Vorschläge zur Einwandbehandlung. Nach dem Gespräch übernimmt KIM die CRM-Pflege und plant Follow-Ups. Dies reduziert den administrativen Aufwand um 60 Prozent und steigert die Abschlussquote um bis zu 45 Prozent.

KIM-Analytics – 100 % Transparenz in Echtzeit

KIM-Analytics analysiert jede einzelne Kundeninteraktion über alle Kanäle hinweg. Das Modul bietet Echtzeit-Sentiment-Tracking, erkennt automatisch die häufigsten Themen (Topic-Modeling) und überwacht Gespräche auf Compliance-Verstöße. Zudem identifiziert KIM-Analytics ungenutzte Verkaufschancen in Service-Gesprächen und markiert Kunden mit Upsell-Potenzial.

KIM Trainer – KI-gestütztes Telefontraining

Mit KIM Trainer revolutioniert TDM das Onboarding und die Weiterbildung im Contact Center. Die KI simuliert realistische Kundengespräche – von freundlichen Anfragen bis hin zu frustrierten Beschwerdeführern. Neue Mitarbeiter können risikofrei üben und erhalten nach jedem Gespräch detailliertes Feedback inklusive Voicefile, Transkript und Bewertung der Gesprächsführung. Dies reduziert die Einarbeitungszeit um bis zu 60 Prozent und spart Trainern 80 Prozent ihres Zeitaufwands.

HYBRIDE EXZELLENZ: 1.000 GESPRÄCHE GLEICHZEITIG, 400 MENSCHLICHE EXPERTEN

KIM 2.0 unterstützt 29 Sprachen fließend und kann 1.000 Gespräche gleichzeitig führen, mit einer Reaktionszeit von unter zwei Sekunden. Sobald ein Anliegen zu komplex oder emotional wird, übergibt KIM das Gespräch an einen der über 400 menschlichen Experten von TDM – inklusive des vollen Gesprächskontexts. Gemeinsam lösen KI und Mensch so über 5 Millionen Anliegen pro Jahr.

Besucher der Hannover Messe können KIM 2.0 live am TDM-Stand (**Halle 16, Stand F09**) testen und sich von der Leistungsfähigkeit des hybriden KI-Ökosystems

überzeugen. Für Kunden und Interessenten ist die Vollversion der Plattform **ab Mai 2026 offiziell verfügbar**.

Über TDM

Die TDM GmbH mit Sitz in Sarstedt ist seit über 40 Jahren ein verlässlicher Partner für Kundenservice-Exzellenz. Als Vorreiter im Bereich hybrider Contact Center kombiniert TDM menschliche Empathie mit modernster KI-Technologie (TDMxKIM). Mit über 400 Mitarbeitern am Standort Deutschland und 100 Prozent DSGVO-Konformität bietet TDM maßgeschneiderte Lösungen für regulierte und komplexe Branchen wie Versicherungen, Banken, Pharma, Energie und E-Commerce. Im Jahr 2025 wurde TDM mit dem renommierten CCV Quality Award in der Kategorie „IT-Innovationen“ ausgezeichnet.

PRESSEKONTAKT

TDM GmbH · Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Käthe-Paulus-Straße 12 · 31157 Sarstedt

Telefon: +49 5066 606-00 · E-Mail: info@tdm.de · Web: www.tdm.de

Bildmaterial zu KIM 2.0 und dem TDM-Messeauftritt stellen wir auf Anfrage gerne zur Verfügung.