

Medienmitteilung

Typewise lanciert Nova, einen AI Operator, der Kundenservice-KI rund um die Uhr betreibt und verbessert

Sperrfrist: 09:00 Uhr MESZ, 10. September 2026

Laut einer eigenen Studie von Typewise betreiben 81 Prozent der Kundenservice-Teams KI noch immer als voneinander getrennte Tools. Das Unternehmen sieht den Grund darin, dass der zuverlässige Betrieb von KI stillschweigend zu einer Vollzeitaufgabe geworden ist. Nova übernimmt diese Aufgabe selbst.

ZÜRICH, 10. September 2026 — Typewise lanciert heute Nova, einen AI Operator, der das KI-Kundenerlebnis eines Unternehmens aufbaut, betreibt und laufend verbessert. Nova überwacht die eigenen Agenten, testet Änderungen und optimiert sie, ohne dass dafür ein Spezialist für den KI-Betrieb nötig ist. Genau diese Rolle hat die Technologie bisher weitgehend auf Grossunternehmen beschränkt.

Nova ist kein weiterer KI-Agent im direkten Kundenkontakt. Nova betreibt das System hinter den Agenten und hält deren Wissen, Anweisungen, Abläufe, Auswertungen und Leitplanken aktuell, während sich das Unternehmen verändert. Unternehmen delegieren damit den laufenden KI-Betrieb an Nova, nicht nur einzelne Kundengespräche.

Novas Agenten lösen Kundenanfragen per E-Mail, Chat und WhatsApp vollständig, statt sie nur auf einen Hilfeartikel umzuleiten. Dieselben Agenten beantworten Fragen vor dem Kauf und führen Kunden innerhalb eines Produkts. Es geht also um das gesamte Kundenerlebnis, nicht nur um die Reduktion von Tickets. Nova arbeitet mit den bereits verwendeten Tools, darunter gemeinsame Postfächer, Intercom, Zendesk und Shopify, und übergibt ein Gespräch sofort an einen Menschen, sobald das nötig ist.

Der Agentic AI Index 2026 von Typewise, eine im März 2026 veröffentlichte Befragung von 207 Kundenservice-Mitarbeitenden in den USA, Grossbritannien und Deutschland, zeigt: 81 Prozent der Kundenservice-Teams betreiben KI noch immer als Sammlung voneinander getrennter Tools statt als funktionierendes System. Die eigentliche Arbeit liegt in den Werkzeugen, die diese Teile verbinden: Prompt-Management, Evaluation, Monitoring und das erneute Training bei Veränderungen im Unternehmen. Grossunternehmen stellen dafür Spezialisten ein. Diese Betriebslast erklärt mit, warum die KI-Piloten vieler kleinerer Teams stecken bleiben.

Nova macht diese Rolle überflüssig. Ein Team beschreibt das eigene Unternehmen in Alltagssprache, verbindet die bestehenden Systeme und lässt Nova zunächst Entwürfe neben den eigenen Mitarbeitenden erstellen. Anschliessend übergibt es schrittweise jene Anfragearten, denen es vertraut. Von da an bewertet Nova die eigenen Ergebnisse, testet Änderungen und passt sich an. Der erste Anwendungsfall kann in Minuten live sein, statt ein Implementierungsprojekt zu erfordern; die meisten Teams erweitern den Auftrag über mehrere Tage, sobald die Ergebnisse das rechtfertigen.

Erste Kunden arbeiten bereits damit. HealGreen, eine Hamburger Telemedizin-Plattform, die mehr als 120'000 Patienten mit Ärzten und lizenzierten Partnerapotheken verbindet, hat den Kundenservice zu Typewise verlagert und war wenige Tage nach Vertragsabschluss live. KI-Agenten übernehmen heute 70 Prozent der eingehenden Anfragen per E-Mail, Chat und WhatsApp und lösen davon je nach Kanal und Anliegen 75 bis 85 Prozent vollständig.

«Sobald man WhatsApp als Kanal anbietet, erwarten Kunden natürlich mehr als nur eingehende Nachrichten. Sie wollen ein nahtloses Erlebnis. Wir brauchten eine Plattform, die alle unsere Kanäle intelligent orchestrieren kann. Dass wir unsere bestehenden Systeme und Datenbanken direkt mit Typewise verbinden konnten, war ein entscheidender Vorteil. Nova, der AI Operator, machte das Onboarding unglaublich schnell, sodass wir innerhalb weniger Tage live gehen konnten.»

Hendrik Knopp, CEO, HealGreen

«Jedes Unternehmen, das KI-Agenten einsetzt, schafft damit eine neue operative Aufgabe: Jemand muss sie überwachen, ihr Wissen aktualisieren, Änderungen testen und entscheiden, wann sie mehr Verantwortung übernehmen können. Nova ist dieses rund um die Uhr verfügbare Operations-Team. Unternehmen delegieren den Betrieb an die KI selbst und behalten gleichzeitig die Kontrolle darüber, was sie tun darf.»

David Eberle, CEO und Mitgründer, Typewise

Nova läuft auf der Plattform, die Typewise bereits für Enterprise-Teams im Kundenerlebnis in ganz Europa betreibt. Nach einer Evaluation einer etablierten Plattform entschied sich das internationale Unternehmen Beurer für Typewise. Heute werden 65 Prozent der eingehenden Anfragen vollständig autonom gelöst, mit einer Lösungsquote von über 90 Prozent in diesen Fällen. Bei Anfragen, die weiterhin von Menschen bearbeitet werden, sank die durchschnittliche Bearbeitungszeit von 12 auf 6 Minuten.

Kundendaten können in Europa oder in den USA gehostet werden. Bei europäischen Kunden bleiben die Daten in Europa. In beiden Fällen arbeitet Typewise ohne LLM-Datenspeicherung, und Kundendaten werden nie verwendet, um ein Modell zu trainieren. Bei HealGreen erkennt und verbessert Nova proaktiv DSGVO-kritische Einstellungen. Compliance wird so laufend sichergestellt statt nur einmal konfiguriert.



Nova verrechnet Ergebnisse statt Sitzes oder Gespräche: Eine vollständig gelöste Anfrage zählt als eine Resolution, eine teilweise gelöste als eine halbe, und eine ungelöste Anfrage kostet nichts. Während der Launch-Woche erhalten neue Kunden 1'000 Resolution Credits und drei Monate ohne Grundgebühr.

Nova ist ab heute unter <https://typewise.app> verfügbar.

Über Typewise

Typewise entwickelt eine KI-Agenten-Plattform für Customer Experience, die sich autonom betreibt. Typewise wurde 2020 in Zürich von David Eberle und Janis Berneker gegründet und wird von Y Combinator (S22) unterstützt. Das Unternehmen hat seine Technologie bei europäischen Grossunternehmen wie Unilever, IVECO und DPD bewährt und macht dieselbe Technologie mit Nova für Teams jeder Grösse verfügbar. Mehr unter <https://typewise.app>.

Pressekontakt

David Eberle, CEO und Mitgründer, Typewise AG

david.eberle@typewise.app

Pressekit, Produkt-Screenshots, Gründerfotos und der vollständige Agentic AI Index 2026: <https://typewise.app/press>