LoyJoy

LoyJoy Press Kit

Stand 15.12.2025

Kurzprofil

Unternehmen: LoyJoy GmbH
Positionierung: Agentic AI für Service, Sales und Marketing per Chat und Telefon
Gründungsjahr: 2018
Sitz: Münster, Deutschland
Website: www.loyjoy.com

LoyJoy ist die europäische Agentic-AI-Plattform für Kundeninteraktion über Chat und Telefon. Viele mittelständische Unternehmen stehen vor der Herausforderung, steigende Kundenanfragen mit begrenzten Ressourcen zu bewältigen – während Kunden gleichzeitig sofortige, kompetente Lösungen erwarten. Im Gegensatz zu klassischen Chatbots beantworten LoyJoy AI Agents nicht nur Fragen, sondern lösen Kundenanliegen fallabschließend. Dazu greifen sie eigenständig auf Wissen, Systeme und Prozesse zu.

Der Sitz von LoyJoy befindet sich im Herzen von Münster. Die Universitäts- und Fahrradstadt gilt als idealer Standort für nachhaltige Innovationen und verbindet technologische Exzellenz mit einer starken mittelständischen Wirtschaft.

LoyJoy unterstützt Unternehmen dabei, ihre Kundenschnittstelle Schritt für Schritt zu automatisieren und zukunftsfähig aufzustellen – DSGVO-konform, EU-regulatorisch vorbereitet und ohne Code.

Mission & Vision

Mission
Wir helfen Unternehmen, Kundenanliegen schnell, kompetent und vollständig zu lösen – rund um die Uhr und über alle relevanten Kanäle hinweg. LoyJoy bringt Agentic AI dorthin, wo sie echten Nutzen stiftet: an die operative Kundenschnittstelle.

Vision
In einer Welt, in der Kunden zunehmend mit eigenen KI-Assistenten agieren, müssen Unternehmen ihre Kundenschnittstelle neu denken. Unsere Vision ist eine Kundenschnittstelle, die dialogfähig, automatisiert und handlungsfähig ist – und so Service, Sales und Marketing grundlegend effizienter macht.

Herkunft des Namens LoyJoy
Der Name *LoyJoy* verbindet zwei zentrale Werte moderner Kundenbeziehungen: **Loyalty** und **Joy**. LoyJoy steht für die Überzeugung, dass nachhaltige Kundenbindung nicht durch Prozesse oder Technologie allein entsteht, sondern durch positive, hilfreiche und verlässliche Interaktionen. Die Plattform wurde mit dem Anspruch entwickelt, Kundenerlebnisse zu schaffen, die sowohl effizient als auch angenehm sind – für Kunden wie für Unternehmen.

Positionierung & Abgrenzung

LoyJoy steht für **Agentic AI** an der Kundenschnittstelle. Während klassische Chatbots primär Informationen ausgeben oder vordefinierte Dialoge abspielen, planen LoyJoy AI Agents eigenständig nächste Schritte und führen diese aus.

LoyJoy ist:

- eine Plattform für KI-Agenten mit Entscheidungs- und Handlungskompetenz
- konsequent auf End-to-End-Automatisierung ausgelegt
- No-Code-fähig für Fachabteilungen
- kanalübergreifend (Chat und Telefon)

LoyJoy ist bewusst nicht:

- ein rein regelbasierter Chatbot
- ein generativer Q&A-Bot ohne Prozessanbindung
- eine isolierte Voicebot-Lösung ohne Systemintegration

Produkt & Technologie – verständlich erklärt

Schnelles Innovations- und Entwicklungstempo

LoyJoy zeichnet sich durch ein außergewöhnlich hohes Innovations- und Entwicklungstempo aus. Bereits im März 2023 konnten LoyJoy-Kunden generative KI an der Kundenschnittstelle im großen Stil produktiv einsetzen – unter anderem bei Unternehmen wie RTL+ und Pfeifer & Langen. Zu diesem Zeitpunkt nutzte LoyJoy bereits ein eigens entwickeltes Retrieval-gestütztes Verfahren zur Wissensanreicherung, lange bevor sich der Begriff „RAG“ (Retrieval-Augmented Generation) im Markt etabliert hatte.

Die nächste Innovationsstufe folgte 2025 mit dem konsequenten Ausbau zur **Agentic-AI-Plattform**. Seitdem entwickelt LoyJoy die Plattform kontinuierlich weiter: In monatlichen Releases kommen neue Funktionen, Module und Verbesserungen hinzu.

Dank des modularen Plattformansatzes lassen sich neue fachliche Anforderungen und Kundenwünsche schnell umsetzen – häufig als eigenständige Module, die sich nahtlos in bestehende Agenten integrieren lassen.

Was sind LoyJoy AI Agents?

LoyJoy AI Agents sind KI-gestützte Assistenten, die Kundenanliegen selbstständig bearbeiten können. Sie analysieren das Anliegen, erstellen einen Lösungsplan und greifen auf die dafür benötigten Tools zu – etwa Wissensdatenbanken, Produktinformationen oder Geschäftsprozesse.

Wie funktioniert Agentic AI bei LoyJoy?

LoyJoy folgt einem klaren, für Fachabteilungen nachvollziehbaren Ansatz:

1. **Verstehen:** Analyse der Kundenanfrage im Kontext
2. **Planen:** Entscheidung über die nächsten sinnvollen Schritte
3. **Handeln:** Nutzung von Wissen, Systemen und Prozessen
4. **Abschließen:** Vollständige Lösung des Anliegens

Kanäle

- Web- & App-Chat
- WhatsApp Messenger
- KI-Telefonassistenten

Telefonie ist bei LoyJoy ein integraler Bestandteil der Plattform und kein Zusatzmodul.

Technologie (für Fachmedien)

LoyJoy kombiniert generative KI mit einer Prozess-Engine und Tool-Nutzung. Fachabteilungen modellieren Abläufe No-Code, während AI Agents diese dynamisch ausführen. Wir stellen gerne einen kostenfreien Test-Zugang.

Typische Use Cases

Kundenservice

Fallabschließende Bearbeitung von Serviceanliegen – von Vertragsfragen bis zu Statusabfragen.

Produktberatung & Kaufentscheidung

Interaktive Beratung auf Basis von Produktdaten, Präferenzen und Entscheidungslogiken.

Lead-Qualifizierung & Lead-Generierung

Qualifizierung von Interessenten, insbesondere in Konsumgüter- und B2B-Szenarien.

Terminvereinbarung & Rückrufprozesse

Automatisierte Koordination über Chat und Telefon.

Gamification & Dialogkampagnen

Aktivierende Dialoge zur Lead-Gewinnung und Kundenbindung.

Branchenfokus

- Versicherungen
- Industrie & Maschinenbau
- Energieversorger
- Konsumgüter

Diese Branchen stehen vor der Herausforderung, komplexe Produkte und Prozesse effizient und verständlich zu vermitteln – bei gleichzeitig hohem Serviceanspruch.

Kunden & Referenzen (Auswahl)

TRUMPF · SCHOTT · Vaillant · RTL+ · R+V Versicherung · Zurich Insurance · 1. FC Köln · Paul Hartmann AG · Bionorica · congstar · Westfalen AG

LoyJoy wird von über 100 großen Unternehmenskunden eingesetzt.

Zusätzlich wird LoyJoy regelmäßig von **OMR Reviews** als **„Top-rated“ Chatbot Software** ausgezeichnet – basierend auf verifizierten Kundenrezensionen.

Wettbewerbsvorteile

- Agentic AI statt reiner Frage-Antwort-Systeme
- End-to-End-Automatisierung realer Geschäftsprozesse
- Sehr hohes Innovations- und Entwicklungstempo mit monatlichen Releases
- Modularer Plattformansatz für schnelle Umsetzung neuer fachlicher Anforderungen

- No-Code-Plattform für schnelle Umsetzung durch Fachabteilungen
- Chat und Telefon aus einer integrierten Lösung
- Europäischer Fokus und regulatorische Sicherheit

Compliance & Vertrauen

LoyJoy ist für den Einsatz in regulierten Branchen konzipiert:

- DSGVO-konform
- Erfüllt Anforderungen der EU KI-Verordnung
- Erfüllt Anforderungen der EU DORA (für Finanzbranche)
- Unterstützung von Barrierefreiheit gemäß BFSG
- Sicher verschlüsseltes Cloud-Hosting auf EU-Servern
- Unterstützung verschiedener KI-Modelle, einschließlich in Deutschland betriebener Modelle

Unternehmensdaten (Fact Sheet)

- **Rechtsform:** GmbH
- **Gründung:** 2018
- **Finanzierung:** vollständig eigenfinanziert (kein Venture Capital)
- **Kunden:** über 100 große Accounts
- **Team:** kleines, effizientes und kundenorientiertes Team

LoyJoy wächst aus eigener Kraft und setzt bewusst nicht auf Venture Capital, um den Fokus konsequent auf Kundennutzen und nachhaltige Produktentwicklung zu legen.

Gründer & Management

Ulf Loetschert
CEO & Co-Founder

Ulf Loetschert ist Unternehmer mit langjähriger Erfahrung in digitaler Kundeninteraktion und Prozessautomatisierung. Sein Fokus liegt darauf, komplexe Technologien so zugänglich zu machen, dass Unternehmen sie schnell und wirkungsvoll einsetzen können.

Zitat (Vorschlag):
„Wir glauben nicht an KI als Selbstzweck. Entscheidend ist, dass Kunden am Ende ein gelöstes Anliegen haben – und genau darauf ist LoyJoy ausgelegt.“

Dr. Ulrich Wolffgang
CTO & Co-Founder

Dr. Ulrich Wolffgang ist promovierter Wirtschaftsinformatiker und der Architekt der LoyJoy-Technologie. Als ehemaliger IT-Architekt bei der Boston Consulting Group verfügt er über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der professionellen Softwareentwicklung.

Sein Schwerpunkt liegt auf skalierbaren, robusten Plattformarchitekturen für anspruchsvolle Unternehmensanwendungen. Vor der Gründung von LoyJoy war Ulrich Wolffgang unter anderem an der Entwicklung von Kernbankensystemen beteiligt. Darüber hinaus hat er mehrere Open-Source-Projekte initiiert und leitet diese bis heute.

Seine technische Handschrift prägt LoyJoy insbesondere in den Bereichen Modularität, Prozessautomatisierung und der sicheren Integration von KI in bestehende Unternehmenssysteme.

Markt-Einordnung & Statement

Der Mittelstand steht vor der Aufgabe, seine Kundenschnittstelle grundlegend zu modernisieren. Kunden erwarten heute sofortige, kompetente Antworten – unabhängig von Uhrzeit und Kanal. Klassische Chatbots stoßen hier schnell an ihre Grenzen, weil sie zwar antworten, aber keine Anliegen lösen.

LoyJoy unterstützt Unternehmen dabei, diese Lücke zu schließen, indem KI nicht nur kommuniziert, sondern handelt. Unternehmen, die diese Entwicklung nicht aktiv gestalten, laufen Gefahr, dass Kunden künftig selbst mit eigenen KI-Agenten interagieren.

LoyJoy versteht sich als Plattform, die Unternehmen befähigt, diese Entwicklung aktiv, sicher und kontrolliert zu gestalten.

Presse- & Medienkontakt

Ansprechpartner: Steffen Wichtrup
Kontakt: presse@loyjoy.com
Website: www.loyjoy.com