

m2h
Machine2Human Solutions

Empowering Customer Service through Co-Pilot Tools



Problem

Pro Jahr entstehen mehr als 130.000 € Kosten, weil...



... 90% der Servicemitarbeiter täglich nach Informationen suchen.



... Lösungsansätze immer wieder neu reproduziert werden müssen.



... papier-basierte Notizen gemacht und nicht geteilt werden.



Lösung

Wir automatisieren das Wissen von Industrieunternehmen



Wir fangen Wissen dort ab, wo es tagtäglich ausgetauscht wird.



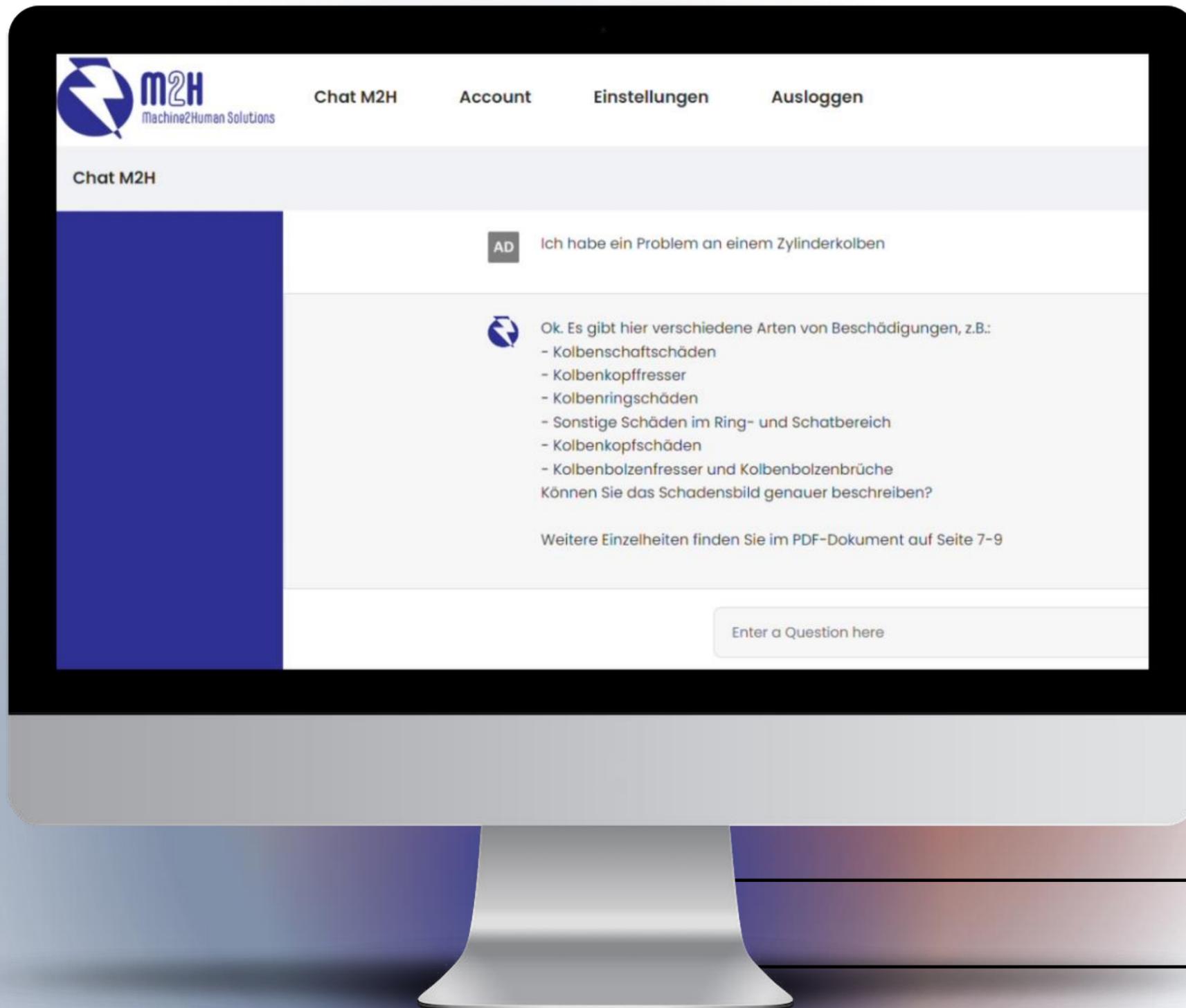
Wir verwerten das Wissen, um prädiktiv Problemlösungen anzubieten.



Wir machen Wissen einfach und zugänglich.



Drei Produkte, die unter dem M2H Co-Pilot sind vereint sind



01 - Case Management:

Analyse des Service-Gesprächs mittels Voice-AI.

- Gesprächsinhalte werden automatisch in CRM-Tickets zusammengefasst.
- Dokumentation zu jedem Servicefall wird übernommen.

02 - Knowledge Management:

Wissensdatenbank, die prädiktiv das Problem löst.

- Aus Gesprächen entsteht automatisch eine Wissensdatenbank, die mit weiteren Daten trainiert wird.
- Das Problem wird während des Gesprächs mit dem Kunden angezeigt und die Lösung präsentiert.

03 - ChatM2H:

Ein auf das Unternehmen zugeschnittener GPT.

- Das GPT wird mit firmeneigenen Daten trainiert.
- Wissen wird chatbasiert einfach zugänglich gemacht.

Unternehmen wollen KI im Kundenservice

Case Management – seit 01.04. gelaunched

2 Unternehmen sind bereits Kunden.

3 Unternehmen führen aktuell einen Produkttest durch.

13 Unternehmen haben unser Produkt zum 1. MVP getestet.

Dieses Feedback haben wir in unser Produkt einfließen lassen.

ChatM2H – aktive Akquise seit 01.08.2023

4 Unternehmen wollen bereits die nächsten Schritte gehen.

5 Unternehmen haben bereits Daten für eine Demo zugeschickt.

chiron



mediaprint[®]
solutions

JACOB

NO. 1 IN PIPEWORK SYSTEMS

SCHMITZ
CARGOBULL 

The Trailer Company.

Das Pricing basiert wiederkehrende Einnahmen

Case Management

als SaaS für
Unternehmen

200 €

pro Monat pro User

1.500 €

einmalige
Einrichtungsgebühr

Knowledge Management

als SaaS für
Unternehmen

1.500 €

pro Monat

15.000 €

einmalige
Einrichtungsgebühr

Case Management

als API für CRM-
Anbieter

1,50 €

pro Monat pro User

15

Ø Mitarbeiteranzahl je
Kunde bzw. Demo User

30.000 €

Ø bisheriges
Umsatzpotenzial pro
Unternehmen pro Jahr

Umsatzprognose

Fokussierte Skalierung des Umsatzes ab 2024



- Bis Ende 2023 Fokus auf Entwicklung und Markteintritt
- Ab 2024 verstärkter Fokus auf Vertrieb und Skalierung
- Parallel weitere Entwicklung LLM

Wettbewerberübersicht Wettbewerber die sich auf Kundenservice fokussieren

	 shelf	 FINDIQ	 ThinkOwl	 KNOWRON	 m2H Machine2Human Solutions	Differenzierungsmerkmale
Zugänglichkeit	-	-	-	-	++	<ul style="list-style-type: none"> • Wissen wird automatisch dort abgefangen, wo es täglich ausgetauscht wird • Kaum Einstiegshürden für Unternehmen
Aufwand	-	-	-	-	++	<ul style="list-style-type: none"> • Kein textbasierter Input erforderlich • Lösung läuft im Hintergrund mit
Leistungsumfang	++	-	++	+	+	<ul style="list-style-type: none"> • Leistungsumfang wird sukzessive erweitert
Konnektivität	+	-	+	-	++	<ul style="list-style-type: none"> • zu jedem CRM oder ERP kompatibel
Setup-Time	-	-	-	-	++	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung eines Accounts innerhalb weniger Stunden • Training der KI erfolgt automatisch

*



Die Stanford University hat zu Beginn 2023 eine Studie über die Möglichkeiten eines effizienteren Onboardings für Servicemitarbeiter veröffentlicht. In dieser Studie wurden jene Ansätze verwendet, die bei M2H bereits im Einsatz sind. Generative AI at Work: <https://www.nber.org/papers/w31161>

Roadmap

Markteintritt um Daten mit Voice-AI zu sammeln

Was wir erreicht haben und was vor uns liegt



CHIRON Group

09/2022

- **1. MVP Case Management** mit Pilotkunden
- **150.000 € Umsatz** mit **CHIRON:** Einer der weltweit führenden Anbieter von Fertigungszentren



04/2023

- Produktlaunch **Case Management**
- Pre-Seed: (200.000 €) Wandeldarlehen von der NRW.Bank



2bAHEAD
Ventures

01/2023

- Launch **2. MVP Case Management**
- Startup-Entwicklung: Meilensteinfinanzierung (160.000 €) abgeschlossen von 03/2021 - 1/2023

Etablierung auf Basis von Case Management für direkten Kundenservice



07/2023

- Seed-Runde:
Raising 1 Mio. €



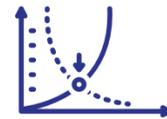
09/2023

- Launch **Case Management** für Servicetechniker im Außendienst



12/2023

- Launch **Knowledge Management**



06/2025

- Break-Even



06/2023

- Launch **Case Management als API** für CRM-Anbieter



08/2023

- Demo unternehmensspezifisches **ChatM2H**



10/2023

- Launch **ChatM2H**



11/2024

- Launch eigenes **LLM**

Etablierung ChatM2H für Servicestrukturen

Team

Passender Team-Fit hinsichtlich Background und Qualifikation



Julian Ziebarth
CEO & Co-Founder



Dr. Sascha Griffiths
CTO & Co-Founder



Christopher Lange
CBDO



Priyanka Sharma
Software Developer



Nabeel Hussain
Fullstack Developer



Florian Ziebarth
Software Developer



Tharini Shreek Kumar
Machine Learning



Jonas Bädemann
Sales Assistant

Fundraising

Raising in der Seed-Runde

- Ziel: 500.000 €
- Bewertung: 3 Mio. €
- Runway: 10/2023



250.000€ bedingtes Kapital eingesammelt



50.000 - 500.000 € in Verhandlung



Tobias Rieker

Founder und CEO Markt-Pilot



Karsten Schmidt

Corporate Development/M&A
über Hasso Plattner (Co-Founder SAP)

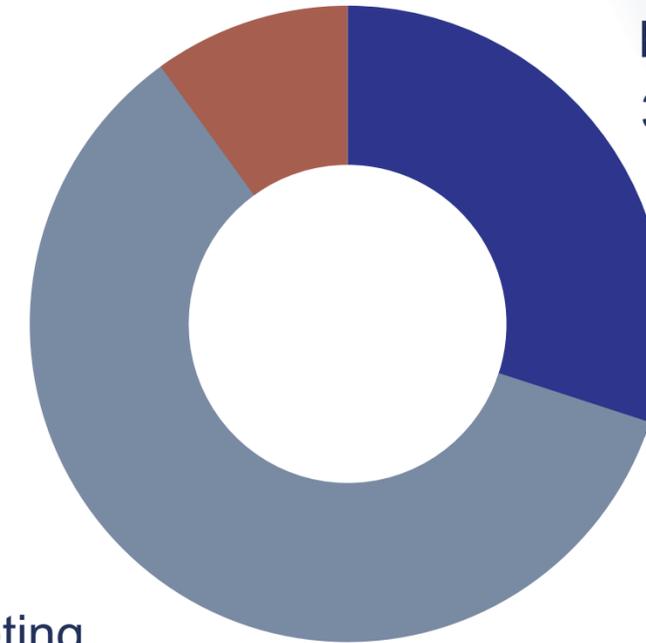
Aufteilung:

Operations

10%

R&D

30%



Sales and Marketing

60%

EY Entrepreneur of the Year 2022:

"Ihr wisst gar nicht, was ihr für ein Potenzial habt"

Leonardo-Projekt:

"Wir hatten mal ein ähnliches Projekt, was wir aber leider nicht weiter verfolgen konnten [...] wenn ihr traction aufbaut, dann seid ihr sicherlich ein Thema für SAP."

Let's
outcare
the
competition!

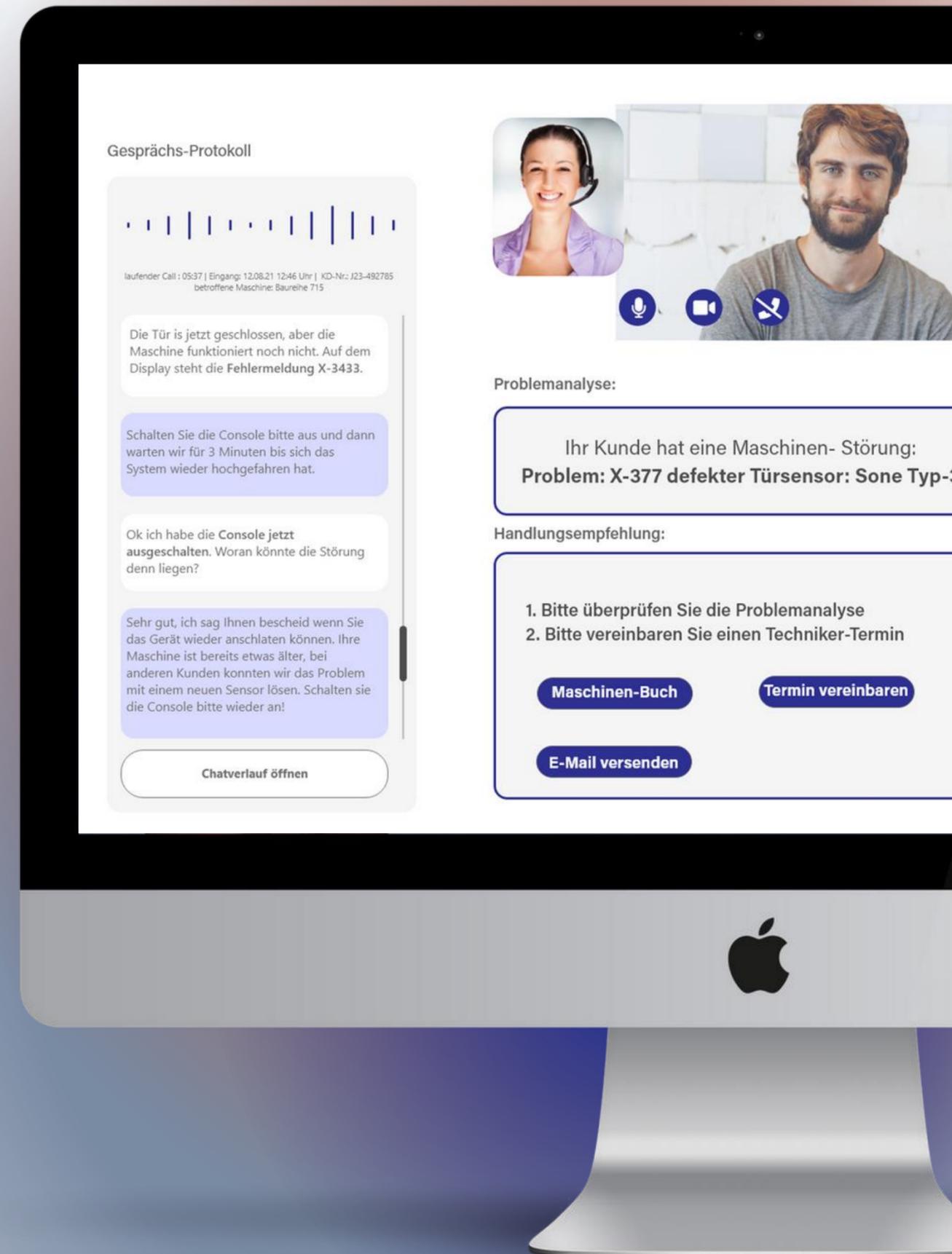
Buche ein Meeting mit uns:



Julian Ziebarth
CEO & Co-Founder
Mobil: +49 173 5769236
E-Mail: julian@m2h.ai
Website: www.m2h.ai



BACK UP



Use Cases

Versatil im Einsatz aufgrund unserer Produktarchitektur

Case Management:



Axel Friedrich (Global Program Manager): *"Wir bei CHIRON arbeiten mit M2H mit dem Ziel zusammen unsere Dokumentation (CRM Case) von Servicegesprächen zu verbessern und zu beschleunigen. Durch die aktive und erfrischende Zusammenarbeit, haben wir gemeinsam einen Ablauf erstellt, umgesetzt und erfolgreich gelauncht. Das Feedback der Kollegen ist sehr gut und wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit jeder Menge fancy Ideen."*

ChatM2H:



- Internes Servicing für Behebung von Maschinenausfällen
- Optimierung Produktionsabläufe
- Ausfallzeiten minimieren



- schnelleres Onboarding neuer Mitarbeiter
- Optimierung der Arbeitsabläufe für das Frontoffice



- Zugänglichkeit Produktpalette für Kundenservice und Vertrieb
- sofortige Wissensbereitstellung bei Kundeninteraktionen

Markt Industrieunternehmen nach Top-Down

Total Addressable Market (TAM)

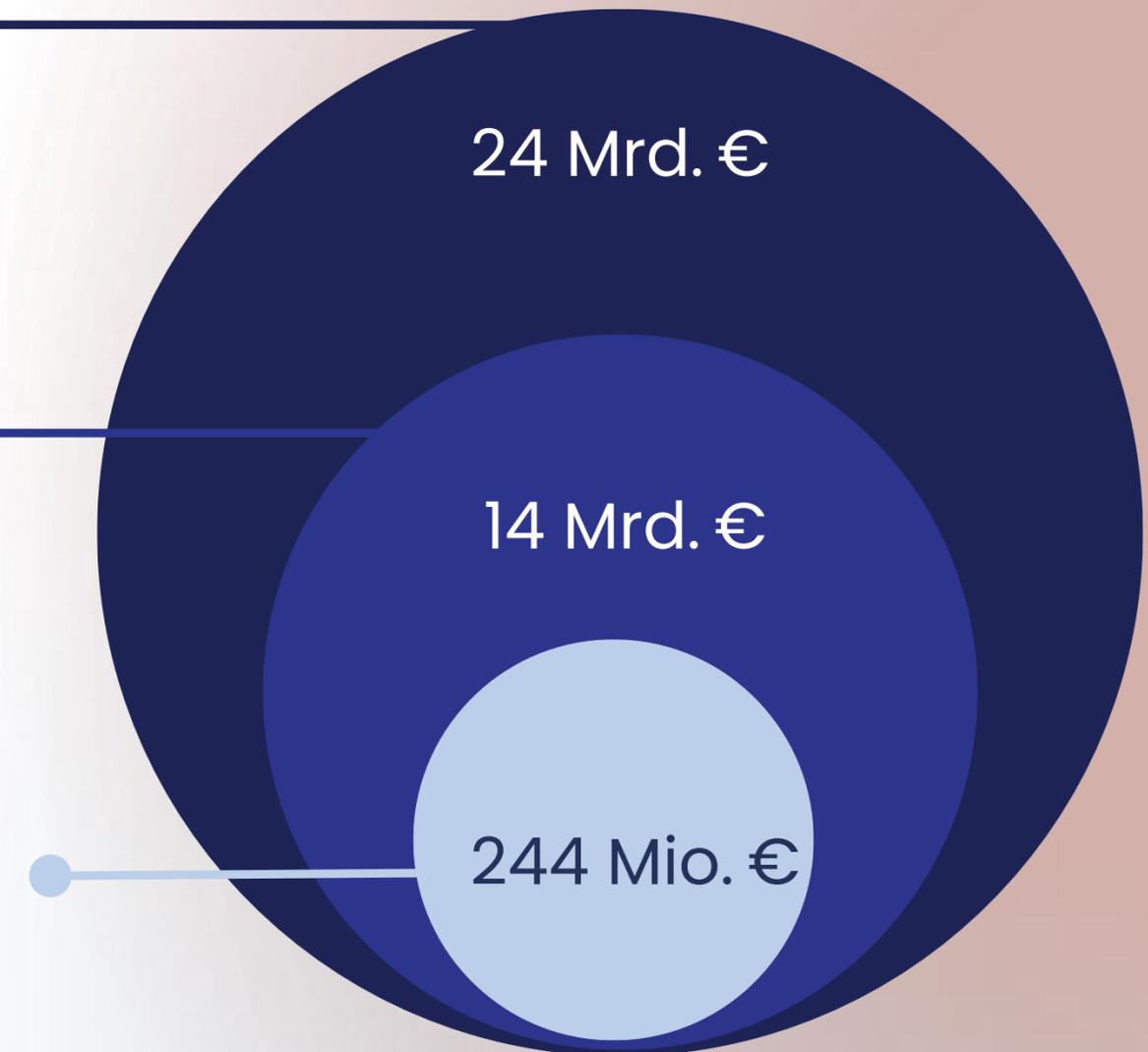
- auf der Grundlage aller bestehenden Industrieunternehmen weltweit, die Services durchführen pro Jahr.

Serviceable Addressable Market (SAM)

- auf der Grundlage aller bestehenden Industrieunternehmen in Europa, die Services durchführen pro Jahr.

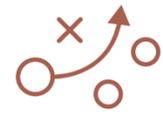
Serviceable Obtainable Market (SOM)

- auf der Grundlage aller bestehenden Industrieunternehmen in DACH, die Services anbieten, unter Berücksichtigung des Marktanteils und des Wachstums des Marktes.



Der Markteintritt erfolgt über den Kundenservice

Strategie:



- Case- und Knowledge Management für den direkten Kundenservice via Lock-In
- ChatM2H für Servicestrukturen

Skalierung:



- Produktarchitektur erlaubt vertikale Fokussierung
- Gleichzeitig horizontale Skalierung im Industriebereich möglich

Distribution:



- Direkter Vertrieb
- Events und Keynotes
- Kooperationen
- Demo und Webinare Messen
- Online (SEO, LinkedIn, etc.)
- Etablierung SaaS



Warum jetzt und warum M2H?

M2H ist optimal auf Skalierbarkeit ausgerichtet

Technologie

- M2H verfügt über eine disruptive Technologie, die sich in vielen Industrien verbreitet und Geschäftsmodelle innoviert

starkes Fundament

- starke Vernetzung und Kooperationen
- Proof-of-concept mit Case Management

Team

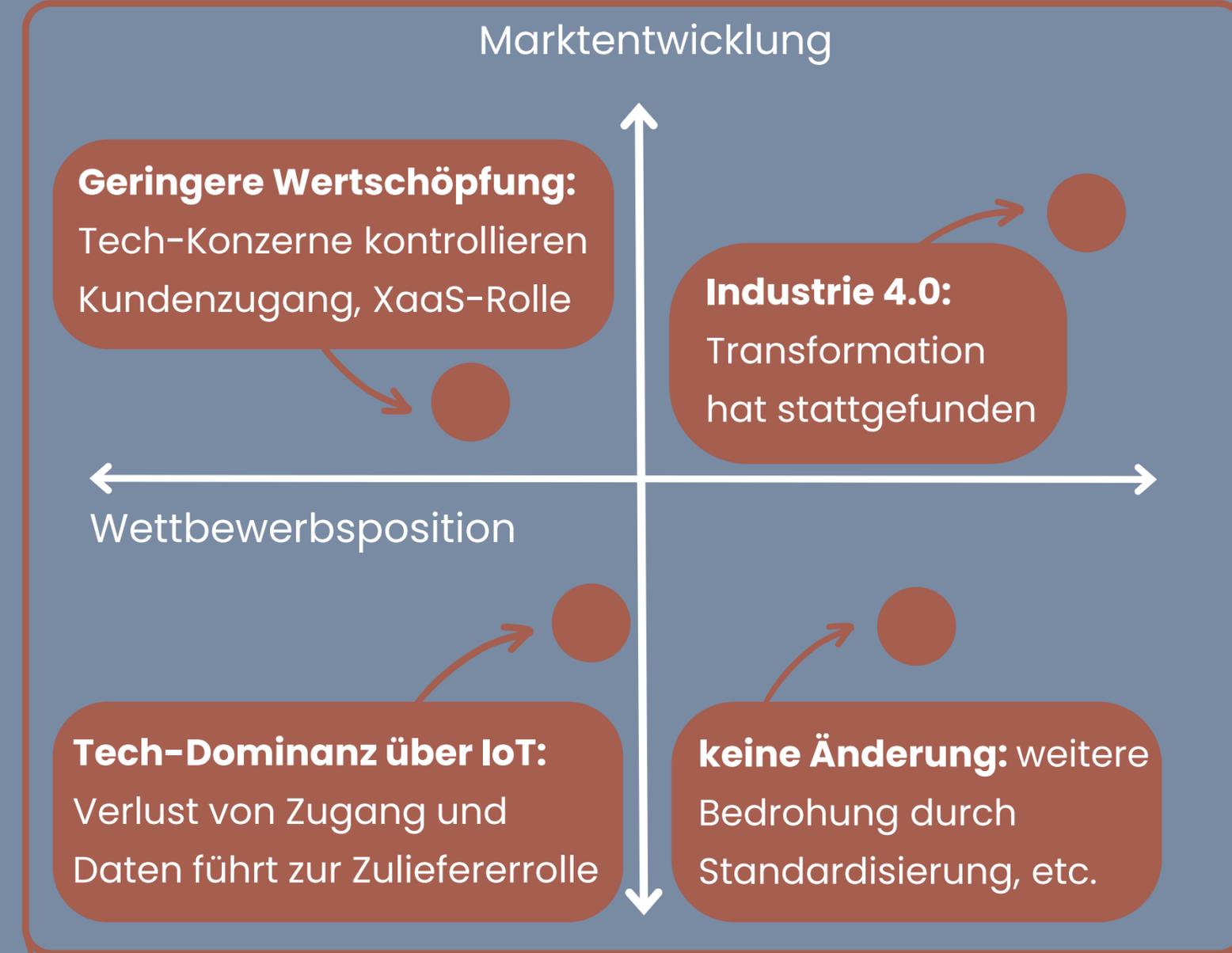
- hochqualifiziertes Team mit umfangreicher Erfahrung
- nachgewiesene Fähigkeiten in der Entwicklung

Markt

- hohes Marktpotenzial iHv. 7 Mrd. €
- Entwicklung des Marktes spricht für M2H



4 Szenarien für den Maschinenbau bis 2030: M2H kann in allen eine zentrale Rolle spielen



M2H's Potenzial:

- Sicherstellung Kundenzugang und Maschinendaten
- Beschleunigung der Transformation
- Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit

Der Markteintritt erfolgt zunächst über die Maschinenbaubranche

Strategie

- Markteintritt via Case Management um Daten zu sammeln
- Lock-In nutzen für Knowledge Management
- Lock-In nutzen für unternehmensspezifisches LLM

Märkte

- Maschinen- und Anlagenbau
- SaaS
- produzierende B2B-Unternehmen
- B2B-Dienstleistungen

Geografisch

- DACH
- Europa
- USA
- Rest

Fokus

- zunächst Maschinenbau, da:
 - Team-Fit
 - geringer Digitalisierungsgrad
 - Zugang zu Maschinendaten
- Fokus auf Unternehmen mit
 - Kundenservice / Ticketing
 - dialogbasierten Interaktionen

Kunden

- Maschinen- und Anlagenbauer
- CRM-Anbieter
- B2B-Hersteller aus Bereichen wie Automotive, IT, High-Tech, Konsumgüter, etc.
- B2B-Dienstleister wie Banken, Versicherungen, etc.

Distribution

- direkter Vertrieb
- Events und Keynotes
- Kooperationen
- Demo und Webinare
- Messen
- Online (SEO, LinkedIn, etc.)

Guter Kundenservice steigert die Profite von Maschinenbauunternehmen



Die Service-Gewinnspannen von 20–50% übersteigen die Margen für Neuverkäufe (0–10%).



86% der Kunden würden mehr bezahlen, wenn die Erwartungen mindestens erfüllt werden.



60% der Kunden wechseln, wenn der Kundenservice schlecht ist.