

KI Voice Agents: Erreichbarkeit neu gedacht

Digitale Telefonieassistenten – effizient, skalierbar, automatisiert.



KI Voice Agents - die neue Ära der Kundeninteraktion und Prozessautomatisierung

Die Digitalisierung hat auch die telefonische Kundenkommunikation revolutioniert. KI Voice Agents sind nicht mehr nur futuristische Visionen, sondern leistungsstarke, intelligente Assistenten, die die Art und Weise, wie Unternehmen mit Kunden interagieren und interne Prozesse automatisieren, grundlegend verändern. Diese Technologie ermöglicht es, die telefonische Erreichbarkeit zu maximieren, Prozesse zu beschleunigen und gleichzeitig menschliche Ressourcen effizienter einzusetzen. Eine Prognose von Gartner unterstreicht die wachsende Relevanz dieser Technologie: Bis 2027 werden voraussichtlich rund 40 % aller Service-Interaktionen über KI-gestützte Sprachsysteme abgewickelt.

KI Voice Agents übernehmen eine Vielzahl anspruchsvoller Aufgaben und bieten Unternehmen einen signifikanten Mehrwert durch ihre Vielseitigkeit und Effizienz:

- Automatisierte Telefonie und hohe Parallelität: Intelligente KI-Assistenten nehmen Anrufe entgegen, beantworten diese und automatisieren zugehörige Prozesse. Ein einziger KI-Agent kann bis zu 15 gleichzeitige Anrufe bewältigen, wobei weitere Anrufe in die Warteschlange geleitet werden.
- Lead-Qualifizierung und Terminvereinbarung: Sie führen Erstgespräche (Cold Calls, Inbound und Outbound), qualifizieren Leads und übernehmen die automatisierte Terminvereinbarung direkt im Gespräch.
- Intelligente Gesprächsführung: Die Agents können individuelle Fragen basierend auf vorgegebenen Informationen beantworten, inklusive Simultanübersetzung. Sie transkribieren das Gesagte, erkennen automatisch Themen, Aufgaben, Kundenwünsche oder offene Punkte.
- Systemintegration und Nachverarbeitung: Durch eine API können die Agents nahtlos in Systeme wie CRM und ERP integriert werden, um während des Anrufs Daten abzufragen oder zu speichern. Nach dem Gespräch generieren sie Transkripte und können basierend auf dem Gesprächsverlauf E-Mails (inklusive Anlagen) generieren und den Versand auslösen.
- Flexible Anwendungsfälle: Die Agents sind konfigurierbar für diverse Aufgaben wie Anrufbeantworter, Empfang, Terminbuchung oder First Level Support.



Einsatzbereiche und Nutzen von KI Voice Agents

KI Voice Agents bieten ein breites Spektrum an Einsatzbereichen, die von der direkten Kundenkommunikation bis zur Automatisierung komplexer interner Prozesse reichen. Im Bereich Kundenservice und Hotline-Automatisierung übernehmen die Agents die telefonische Erstanannahme, beantworten häufig gestellte Fragen (FAQ-Beantwortung) und leiten Anrufe bei Bedarf an den zuständigen Ansprechpartner weiter. Darüber hinaus automatisieren sie zentrale Geschäftsprozesse, indem sie die Terminvereinbarung durchführen, Unterlagen versenden und Bestellungen annehmen.

Die Agenten sind auch für spezialisierte und anspruchsvollere Aufgaben konfigurierbar. Dazu gehören die Vertragsberatung, die Bearbeitung von Schadenmeldungen, Servicefällen und Reklamationen. Im Bereich der Personalbeschaffung oder Marktforschung können sie Interviews führen, Nachfass-Anrufe tätigen und Einladungen versenden.

Der Einsatz von KI Voice Agents führt zu einem signifikanten Nutzen für Unternehmen. Der wohl größte Vorteil ist die 24/7 Erreichbarkeit ohne den Einsatz menschlicher Ressourcen. Dies führt zu einer deutlichen Kostensparnis durch weniger Personalaufwand.

Die Agents steigern aber nicht nur die Servicequalität, sondern sind auch wertvolle Werkzeuge in Vertrieb und Marketing: Sie übernehmen die Akquise, qualifizieren Leads und reaktivieren Kunden. Zudem fassen sie nach und machen auf neue Angebote aufmerksam.

Alle Gespräche werden durch Anruf-Transkripte zur Nachverfolgung und Dokumentation festgehalten, und die Agents ermöglichen eine automatisierte Terminvereinbarung direkt im Gespräch, dank der nahtlosen Integration in CRM- und Kalender-Systeme.

