

Der VITAS Telefonassistent

Short Summary

VITAS hat einen **intelligenten Sprachassistenten** entwickelt, der in der Lage ist, selbstständig **Telefongespräche** zu führen. Dank Künstlicher Intelligenz (KI) kann hierbei auf feste Dialogpfade und Tastendrücken ("Wenn Sie einen Termin möchten, drücken Sie die 1") verzichtet werden. Stattdessen findet ein **natürliches Gespräch** statt, das sich fast so anfühlt, als wäre ein Mensch am anderen Ende der Leitung.

So können einfache Aufgaben wie **Terminvereinbarungen**, **häufige Fragen** oder auch **Tarifwechsel** beim Stromanbieter direkt ohne menschliches Zutun abgewickelt werden. Damit bleibt im Unternehmen **mehr Zeit für andere Aufgaben**, wie die Kundenbetreuung vor Ort. Auf der anderen Seite profitieren die Anrufer von der durchgängigen Erreichbarkeit, ohne in Warteschleifen Zeit zu verschwenden.

Detaillierte Version

Vor 10 Jahren noch eine Zukunftsvision, heute Alltag. Ob Amazons Alexa oder Siri auf dem iPhone – die Sprachassistenten sind heutzutage in vielen Haushalten nicht mehr wegzudenken.

Durch diese steigende Akzeptanz der Bevölkerung, mit künstlichen Assistenten zu interagieren, ergeben sich auch vielfältige Möglichkeiten für Unternehmen.

Automatisierungen im Bereich des Kundenkontakts bieten **Mehrwert** für alle Beteiligten.

Genau an diesem Punkt knüpft VITAS an. Das Tech-Startup hat einen intelligenten **Sprachassistenten** entwickelt, welcher in der Lage ist, **selbstständig Telefongespräche** zu führen, ohne die Anrufenden mit endlosen Standarddialogen zu nerven. Stattdessen fühlt sich ein Gespräch mit ihrem Sprachassistenten fast so **natürlich** an, wie eine Unterhaltung unter Menschen. Es entsteht ein normaler Gesprächsfluss, indem der Assistent das Anliegen des Anrufers erkennt und die fehlenden Informationen mithilfe von gezielten Rückfragen in Erfahrung bringt. Auch Gegenvorschläge gehören zum Repertoire des intelligenten Telefonassistenten, da dieser direkt mit der Software des Unternehmens verbunden ist und damit Zugriff auf dazu benötigte Daten, wie z.B. Kalendereinträge hat.

So können einfache Aufgaben wie **Terminvereinbarungen**, **häufige Fragen** oder auch **Tarifwechsel** beim Stromanbieter direkt ohne menschliche Hilfe abgewickelt werden. Damit bleibt im Unternehmen **mehr Zeit für andere Aufgaben**, wie die Kundenbetreuung vor Ort. Auf der anderen Seite profitieren die Anrufer von der durchgängigen Erreichbarkeit, ohne in Warteschleifen festzuhängen.

Aber woher weiß der Sprachassistent, was der Anrufer möchte?

Die Technologie des Sprachassistenten basiert auf künstlicher Intelligenz, d.h. er ist in der Lage **selbstständig zu lernen**, solange er mit genügend Informationen versorgt wird. Diese erhält er in Form von Beispielsätzen, die speziell zum Unternehmen passen.

Mit diesem Basiswissen ist er bereit für den Praxiseinsatz. Hier zeigt sich der enorme Vorteil von künstlicher Intelligenz: Jeder eingehende Anruf ist eine neue Lerneinheit für den

Sprachassistenten. Das bedeutet, er lernt automatisch dazu, wodurch er die Kundenanliegen im Lauf der Zeit noch besser erkennen und einordnen kann.

Natürlich können manche Aufgaben nur von realen Personen erledigt werden. In solchen Fällen besteht immer die **Option** den Anruf an einen Mitarbeiter **weiterzuleiten**. Jedoch besteht auch hier wieder die Möglichkeit dem Sprachassistenten beizubringen welche Weiterleitungen für welches Anliegen zur Verfügung stehen.

Das Team von VITAS arbeitet auch weiterhin an **neuen Anwendungsmöglichkeiten** für ihren intelligenten Sprachassistenten. In diesem Zusammenhang geht das Jungunternehmen unter anderem **Projektpartnerschaften** ein, um die speziellen Anforderungen des Kunden genau umzusetzen.