

VOICEAI

WHITE PAPER

VERSTEHT - VERBINDET - VERÄNDERT

Intelligente Sprachassistenten neu gedacht:
Effiziente, skalierbare und sichere Kommunikation
für moderne Organisationen.
Die VoiceAI-Plattform – entwickelt aus der Praxis
für die Anforderungen von heute und morgen.

LEGAL DISCLAIMER

Dieses Whitepaper ist geistiges Eigentum der
Futurised GmbH und unterliegt dem Urheberrecht.
Jegliche Vervielfältigung, Verbreitung oder
Weitergabe – auch auszugsweise – ist nur mit
ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung zulässig.
Alle Inhalte dienen ausschließlich
Informationszwecken und dürfen nicht ohne
Zustimmung kommerziell genutzt werden.

Executive Summary

Die VoiceAI von Futurised setzt neue Standards in der sprachbasierten Kundenkommunikation. Speziell für Banken und Versicherungen entwickelt, ermöglicht sie natürliche, kontextbezogene Dialoge – weit über klassische Sprachmenüs hinaus. Dank KI-gestützter Gesprächsführung, Anbindung an interne Systeme und fallabschließender Bearbeitung entlastet sie nicht nur Callcenter, sondern verbessert nachweislich die Servicequalität.

Anwendungsbereiche

- Onlinebanking-Support: Automatisierte Begleitung bei Login, Freigabeverfahren oder TAN-Problemen – rund um die Uhr verfügbar.
- Baufinanzierungs-Hotline: Qualifiziert Anfragen, erklärt Unterlagenanforderungen und entlastet Vermittlerteams spürbar.
- Terminvereinbarung im Versicherungsumfeld: Koordiniert Kundentermine mit Beratern effizient und verbindlich.
- Bestellassistent im Einzelhandel: Nimmt Produktbestellungen entgegen, prüft Verfügbarkeiten und informiert zu Lieferzeiten.
- Und noch viele mehr!



Entstehungsgeschichte

Die VoiceAI entstand während der IT-Migration mehrerer Sparda-Banken, als das Telefonaufkommen drastisch anstieg und bestehende Systeme überfordert waren. Aus der Not wurde eine KI-Lösung entwickelt, die Anrufe automatisiert verarbeitet – schnell, sicher und deutlich günstiger als klassische Callcenter. Heute ist daraus eine skalierbare Plattform für alle Branchen mit hohem Kommunikationsbedarf entstanden.

Umsetzung

Die VoiceAI wurde in enger Zusammenarbeit zwischen technischen Experten und erfahrenen Callcenter-Agent:innen entwickelt. Ziel ist es, technologische Exzellenz mit dem praxisnahen Wissen aus dem Kundenservice zu verbinden. So entstand ein System, das den Anforderungen moderner Kundenkommunikation als auch der Nutzerfreundlichkeit im operativen Betrieb gerecht wird.

VoiceAI UPS's

Native Anwendung

Anpassungen an Dialogen, Prozessen oder Antwortlogiken lassen sich direkt im System über ein nutzerfreundliches Interface vornehmen – ganz ohne Entwickler-Know-how. So bleibt die VoiceAI jederzeit flexibel und kann schnell auf neue Anforderungen reagieren.

Datenschutz-konformität

Die Lösung erfüllt sämtliche Anforderungen der DSGVO und kann bei Bedarf vollständig in deutschen Rechenzentren betrieben werden. Damit eignet sie sich besonders für regulierte Branchen wie Banken, Versicherungen oder das Gesundheitswesen.

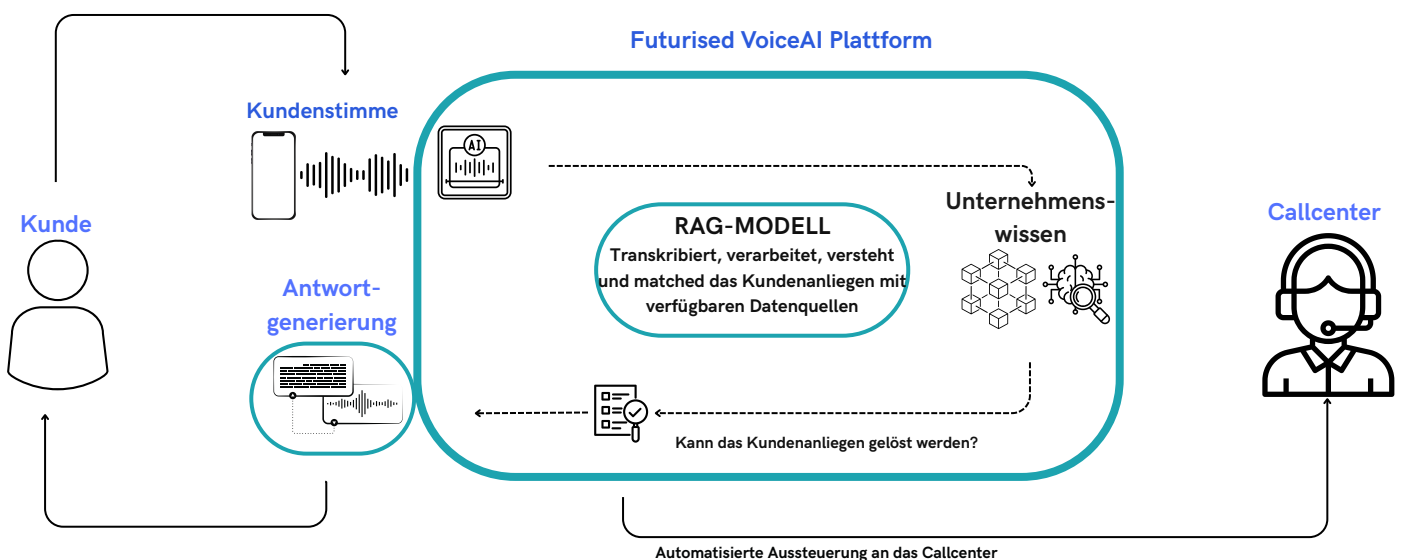
Skalierfähigkeit

Ob für ein mittelständisches Unternehmen oder einen bundesweiten Konzern – die VoiceAI passt sich dynamisch an das erwartete Anrufvolumen an. Auch bei hohen Auslastungen bleibt die Performance stabil und die Nutzererfahrung hochwertig.

Customizing

Die VoiceAI lässt sich flexibel an individuelle Prozesse und Inhalte anpassen – entweder durch die manuelle Erstellung von Gesprächsflows oder mithilfe von Prompts auf Basis konkreter Use Cases. Zusätzlich können interne Dokumente oder Wissenssammlungen einfach per Upload in die Vektor-Datenbank integriert werden, wodurch die KI kontextbezogene Antworten liefert. So entsteht eine maßgeschneiderte Lösung, die sowohl technische Anforderungen als auch die fachliche Sprache der jeweiligen Organisation berücksichtigt.

Architektur



Wirtschaftliche Betrachtung

Lohnt sich der Einsatz auch wirtschaftlich? Genau hier setzt die Betrachtung an – mit konkreten Zahlen, Skaleneffekten und Einsparpotenzialen aus realen Projekten.

Die zugrunde liegenden KPIs basieren auf der Analyse von mehreren hunderttausend realen Kundenanrufen aus der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Ergänzt wurden sie durch Interviews mit Callcenter-Mitarbeitenden und Fachbereichen, um typische Gesprächsverläufe und Prozesskosten realistisch abzubilden.

Die Ergebnisse wurden mit Marktbenchmarks validiert und bilden eine fundierte Grundlage zur wirtschaftlichen Bewertung automatisierter Sprachlösungen wie der VoiceAI.

Kennzahlen

Ø **Anrufdauer**
3,5 Min.

von der Begrüßung über die Klärung des Anliegens bis zur Verabschiedung. Diese Dauer verursacht in Service-Centern signifikante Personal- und Infrastrukturkosten.

Ø **Kosten pro Anruf**
2,50 €

so viel kostet ein durchschnittlicher Anruf mit 3,5 Minuten Gesprächsdauer. Ob intern oder extern durchgeführt: Jeder Kundenkontakt im Callcenter bringt hohe Kosten mit sich.

Ø **Anrufe pro Monat**
6 Tsd.

Diese Frequenz bindet nicht nur personelle Ressourcen, sondern macht auch deutlich, welches Potenzial in einer Automatisierung steckt – sowohl zur Entlastung als auch zur Effizienzsteigerung.

Ø **Dunkelverarbeitung**
80%

aller Anliegen von Kunden werden stand heute schon fallabschließend durch die VoiceAI verarbeitet, ohne dass ein menschlicher Ansprechpartner noch involviert werden muss.

Ø **Erreichbarkeit**
77%

außerhalb der Kernzeiten zwischen 8 und 22 Uhr ist der Kontakt zu Unternehmen häufig gar nicht oder nur eingeschränkt möglich. Wertvolle Vertriebschancen bleiben dadurch ungenutzt.

Jetzt kostenlos ausprobieren!



+49 152 578521781



info@futurised.de