

Eine Million KI-Gespräche pro Monat

Während in vielen Unternehmen noch über die Potenziale von KI diskutiert wird, ist sipgate einen Schritt weiter. Mit Frontdesk, Assist und Flow hat das Düsseldorfer Telefonieunternehmen KI-Funktionen in all seine Produkte eingebaut.

Die nackten Zahlen sprechen für sich: Eine Million KI-Gespräche im Monat, drei Millionen Minuten Transkriptionen, eine Milliarde Tokens (bzw. Wörter), die monatlich für Analyse, Zusammenfassung, Routing und Automatisierung durch Large Language Models geschickt werden. Das alles zeigt: KI-Funktionen sind bereits ein fester, tief integrierter Bestandteil der sipgate Telefonie.

Angepasst an individuelle Bedürfnisse

sipgate stellt Firmen mit ihrem Angebot sipgate Frontdesk einen digitalen Empfangs-Assistenten zur Seite. Frontdesk beantwortet telefonische Routine-Anfragen selbständig, beispielsweise zu Öffnungszeiten, Produkten oder Versandbedingungen, nimmt Nachrichten entgegen und leitet Gespräche an die zuständigen Mitarbeitenden weiter. Das gewährleistet zum einen eine garantierte Erreichbarkeit auch außerhalb der Geschäftszeiten. Zum anderen entlastet Frontdesk Teams, da Anrufe bereits erledigt oder so vorqualifiziert sind, dass sie sich fokussiert bearbeiten lassen.

Frontdesk lässt sich in wenigen Schritten automatisch einrichten und individuell anpassen. Der KI-Agent scannt zunächst automatisiert die Informationen auf der firmeneigenen Website und ist dadurch innerhalb einer Minute einsatzbereit. Im Anschluss lässt er sich mit weiteren firmenspezifischen Informationen manuell füttern, um typische Anliegen sofort zu erkennen und automatisch zu beantworten. sipgate AI Frontdesk ist als fertiges Produkt innerhalb der sipgate Telefonanlage nutzbar oder in der Standalone-Variante kompatibel mit bereits vorhandenen Telefonanlagen. Mit dem API-Produkt sipgate Flow können sich Nutzer einen komplett individualisierten digitalen Assistenten bauen.

Dazu kommt sipgate Assist. Die AI schreibt mit, fasst Telefonate zusammen, erstellt passende Folge-Tasks. Die Automatische Anrufverteilung (ACD) und die Channels, in denen Teams sich organisieren, sorgen für optimale Erreichbarkeit. Und eine Vielzahl an Integrationen und Webhooks kombiniert vorhandene CRM- und Business-Software mit der Telefonie von sipgate. Mitschreiben und To-dos selbst erstellen war also gestern. Mitarbeitenden bleibt so viel mehr Zeit, Fokus und Ressourcen für wertvolle Kundenangelegenheiten.

Der Unterschied zu anderen Anbietern

KI wird bei sipgate nicht als externes Tool, sondern als fester Bestandteil der gesamten Telefonie-Infrastruktur gedacht und ist komplett in die Telefonie-Plattform eingebaut.

Für die User ergeben sich daraus eine ganze Reihe von Vorteilen: Gespräche lassen sich nahtlos an smarte KI-Assistenten weiterleiten – ohne hörbare Übergänge oder Qualitätsverluste. Die Sprachverarbeitung läuft direkt im Netz mit maximaler Klarheit. Relevante Informationen wie Termine, Aufgaben oder Rückfragen werden automatisch extrahiert und im richtigen Kontext im CRM hinterlegt. Mit einer einzigen Benutzeroberfläche und ganz ohne klassische TK-Technik. Egal, ob über Sim-Karte, App oder Tischtelefon gesprochen wird.

Und natürlich wird bei sipgate in die Zukunft geblickt. Mensch und KI rücken immer näher aneinander und arbeiten immer enger verzahnt miteinander. So wird Frontdesk schon bald als fester Teil eines Teams in die Channels von sipgate eingebaut sein.

sipgate Geschäftsführer Tim Mois ist überzeugt davon, dass sipgate mit den neuen Innovationen genau zur richtigen Zeit die richtigen Lösungen liefert: „Der deutsche Mittelstand ist digital anspruchsvoll, aber er hat keine Zeit für komplexe Transformationen. Das übernehmen wir für sie.“

Mehr Informationen auf <https://www.sipgate.de/ai>

Über sipgate

Als deutschlandweit erster VoIP-Anbieter wurde sipgate 2004 in Düsseldorf gegründet und erreicht mit seinen innovativen Lösungen mittlerweile mehrere hunderttausend Geschäftskunden in Deutschland und Großbritannien. Kernprodukt ist die gleichnamige Cloud-Telefonanlage für Unternehmen, die Festnetz, Mobilfunk, CRM-Systeme, AI und mehr als 150 Business-Funktionen vereint. Mehr Informationen unter www.sipgate.de.