STARFACE
A Gamma company

WHITEPAPER

TELEFONIE NEU GEDACHT: 3 WEGE, WIE KI DEN UNTERSCHIED MACHT!

#comfortphoning #comfortworking

Inhaltsverzeichnis

Begriffe & Abkürzungen: Ihr Mini-Wikipedia 03

Einleitung: Auch die Telefonie wird smarter 04

Die Evolutionsschritte der Telefonanlage 05

Übersicht: Diese KI-Funktionen optimieren Ihre Telefonie 06

1. Gesprächs-Transkription und -Analyse 07

2. KI-Unterstützte IVR 10

3. KI-Assistent/Voicebot für die Warteschlange 12

4. Recap: KI als Motor für bessere Kommunikation 15

Smarter telefonieren mit den STARFACE KI Services 16

Begriffe & Abkürzungen:
Ihr Mini-Wikipedia

Künstliche Intelligenz (KI):
Ein Teilgebiet der Informatik, das die Entwicklung von Systemen umfasst, die durch algorithmische Verfahren Fähigkeiten zur Wahrnehmung, Mustererkennung, Entscheidungsfindung und Lernfähigkeit zeigen und damit Aufgaben ausführen können, die typischerweise menschliche Intelligenz erfordern.

Machine Learning:

Ein Teilbereich der Künstlichen Intelligenz, bei dem Computersysteme aus Daten lernen, Muster erkennen und Entscheidungen oder Vorhersagen treffen, ohne explizit für jede Aufgabe programmiert zu sein.

Conversational AI:

Eine Form der Künstlichen Intelligenz, die speziell darauf ausgelegt ist, menschenähnliche Gespräche zu führen, indem sie Sprache oder Text "versteht", verarbeitet und in natürlicher Sprache darauf reagiert.

Interactive Voice Response (IVR):

Ein automatisiertes System, das es Anrufenden ermöglicht, über Sprachansagen und/oder Tasteneingaben mit einem Menü zu interagieren.

Speech-to-Text (STT):

Eine Technologie, die gesprochene Sprache in geschriebenen Text umwandelt, z. B. für Gesprächsprotokolle oder Dokumentationen.

Text-to-Speech (TTS):

Die Umwandlung von Texten in eine computergenerierte, natürliche Sprachwiedergabe, z. B. für automatische Ansagen.

Unified Communications (UC):

Die Bündelung von Kommunikationskanälen wie Telefonie, Video, Chat und E-Mail in einer einheitlichen Plattform, um Zusammenarbeit und Effizienz zu steigern.

Natural Language Processing (NLP):

Ein Teilgebiet künstlicher Intelligenz, das als Schnittstelle zwischen Linguistik und Informatik dient.

Einleitung:
Die Telefonie wird smarter

Kommunikation ist das Fundament jedes Unternehmens. Der tägliche Austausch mit Kunden, Partnern und internen Teams läuft über E-Mail und Chat, aber wenn es wichtig wird, greifen wir auch heute noch zum Telefon und sprechen miteinander. Dieses Whitepaper zeigt Ihnen anhand von 3 Beispielen, wie Sie Ihre Kommunikation mit KI nachhaltig verbessern und als Fundament Ihres Erfolgs ausbauen.

Die Evolution der Telefonanlage

Warum Telefonie heute mehr ist als nur ein Gespräch

ANALOG >>> DIGITAL >>> INTELLIGENT

Telefonanlagen der „alten Schule“ stoßen schnell an ihre Grenzen, wenn es um die effiziente Verarbeitung großer Anrufaufkommen und die Analyse großer Mengen an Gesprächsdaten geht.

Moderne UC-Lösungen haben im letzten Jahrzehnt bereits große technologische Sprünge gemacht, die viele dieser Grenzen überwinden konnten. Die Einführung von Machine-Learning-Mechanismen zur Geräuschunterdrückung während Anrufen oder Videomeetings waren nur der erste Schritt der KI-Revolution. Mit den Möglichkeiten generativer KI werden diese Plattformen nun zum echten Game-Changer für die Business-Kommunikation.

Ein Blick auf aktuelle Entwicklungen zeigt, dass KI nicht nur inkrementelle Verbesserungen bringt, sondern transformative Möglichkeiten eröffnet. Schon zwei Drittel der Deutschen nutzen KI im privaten und beruflichen Umfeld. Man kann also zu Recht vom nächsten großen Evolutionsschritt sprechen, der auch in der Telefonie angekommen ist.

68%

Laut einer Studie von „UC Today“ sehen fast 70% der IT-Entscheider künstliche Intelligenz in Kommunikationsplattformen als „Must-have“ an.

Quelle: UC Today

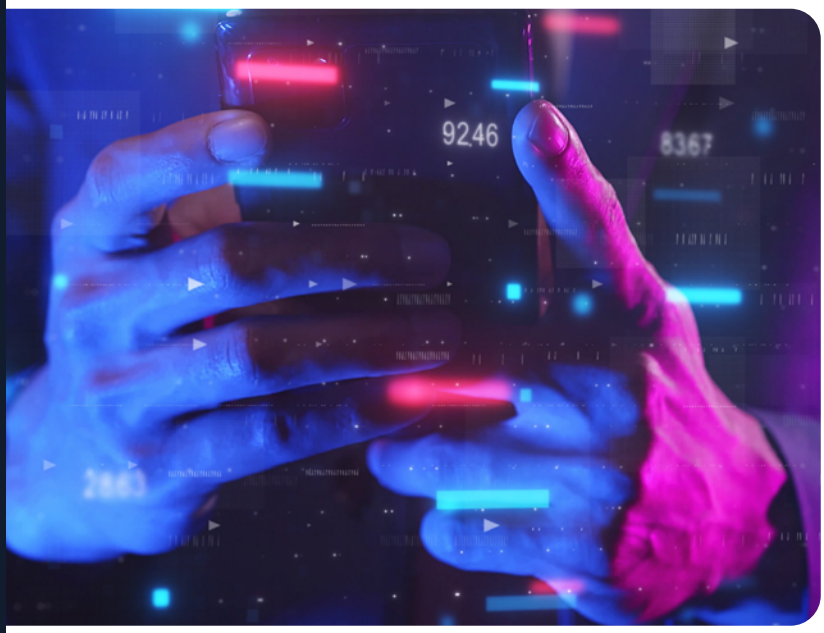
Übersicht: Diese KI-Funktionen optimieren Ihre Telefonie

KI-Funktionen finden sich in immer mehr Software-Produkten wieder.
Auch Telefonie-Software bleibt von KI-Features nicht unberührt.
Diese 3 wertvollsten KI-Funktionen für Ihre Telefonanlage beschreiben wir hier näher:

01 TRANSKRIPTION

02 SMARTER IVR

03 KI ASSISTENT



01 Gesprächs-Transkription & -Analyse – Automatisch erfasst, smart ausgewertet

Einer der direktesten und unmittelbar nützlichsten Anwendungsfälle von KI in der Telefonie ist die automatische Transkription von Telefongesprächen.

Ein Transkriptions-Feature ist weit mehr als nur eine einfache Protokollierung. KI mit „Natural Language Processing“ (NLP) ermöglicht:

- **Text-to-Speech (TTS):**
  Jedes Wort wird erfasst, was eine lückenlose Dokumentation des Gesprächs ermöglicht.

- **Gesprächszusammenfassung:**
  Die Kernpunkte eines Telefonats werden automatisiert und prägnant zusammengefasst. Aufgaben, die aus einem Gespräch entstehen, können direkt festgehalten werden.

- **Verschlagwortung:**
  Das automatisierte „Taggen“ der Konversationen mit Schlüsselwörtern macht mehrere Gesprächszusammenfassungen leicht durchsuchbar und filterbar.

- **Sentiment-Analyse:**
  Mit Hilfe der KI wird das erzeugte Transkript hinsichtlich der Wortwahl und des Gesprächsflusses analysiert. Das ermöglicht es, die Stimmung eines Anrufers für die Nachbearbeitung zu dokumentieren – besonders im Kundenkontakt ein wichtiger Aspekt!

- **Erkennung von Gesprächsmustern:**
  Die mit der Zeit entstandene Vielzahl von Transkripten lässt sich mit KI-Tools auf wiederkehrende Fragen oder Problemstellungen auf Kundenseite untersuchen.

01 Gesprächs-Transkription & -Analyse – Automatisch erfasst, smart ausgewertet

Fazit:

Die KI-gestützte Transkription verwandelt Gespräche nicht nur in Textdokumente, sondern viel mehr in aufschlussreiche Datenquellen.

Diese ermöglichen es Ihrem Unternehmen, die Qualität von Kundengesprächen zu bewerten, Trends bei Anfragen frühzeitig zu erkennen, und schneller auf Produkt- oder Serviceprobleme aufmerksam zu werden.

01 Gesprächs-Transkription & -Analyse – Automatisch erfasst, smart ausgewertet

Vergleich:
Manuelle Transkription vs. KI-Transkription & -Analyse

Transkription	Zeitaufwendig, subjektiv	Automatisch, objektiv, vollständig
Durchsuchbarkeit	Schwierig, basiert auf Notizen	Schnell, präzise, Volltextsuche möglich
Gespräch-Analyse	Mühsam, stichprobenartig, manuell	Automatisch, skalierbar, datenbasiert
Einblicke	Begrenzt, anekdotisch	Tief gehend, trendbasiert, quantifizierbar
Schulung/ Coaching	Basierend auf Erinnerung Strichproben	Datengestützt, spezifische Momente direkt auffindbar

02 KI-Unterstützte IVR – Effiziente Interaktion in Echtzeit

IVR-Systeme sind besonders bei größeren Unternehmen der erste Kontaktpunkt für Anrufende. IVR ermöglicht es Anrufenden mit ihrem Anliegen durch vorgefertigte Menüs zu navigieren, indem sie Tasten auf ihrem Endgerät drücken oder vorgegebene Spracheingaben wiederholen.

Dieser Prozess wird wegen der starren Auswahlmöglichkeiten von Anrufenden oftmals als frustrierend und ineffizient empfunden – besonders weil sich häufig nicht jedes Anliegen in eine der vorgegebenen Kategorien einordnen lässt. Das Ergebnis ist dann oft ein „Ping-Pong-Spiel", dass Anrufende zwischen verschiedenen Customer-Service-Agents hin und her leitet, wodurch diese sich zu Recht schlecht betreut fühlen.

Mit der Hilfe von künstlicher Intelligenz erhalten IVR-Systeme endlich die Flexibilität, welche sie so dringend benötigen. „Conversational AI" oder „natürliche Sprachverarbeitung im IVR" ermöglichen es, Anliegen in natürlicher Sprache zu äußern, so als würde man mit einem Menschen sprechen. Die KI kann die Absicht hinter einer Äußerung einschätzen und Anrufende entsprechend weiterleiten – ganz ohne „Drücken Sie die 1 für…".

Um das zu ermöglichen, nutzt die KI-gestützte IVR Spracherkennung, um das Gesprochene in Text umzuwandeln (Speech-to-Text) und wendet dann NLP an, um die Bedeutung und Absicht zu interpretieren. Statt also auf einen mehr oder wengier passenden Menü-Vorschlag des IVR-Systems zu warten, können Kunden ganz einfach sagen: „Ich habe eine Rückfrage zu meiner monatlichen Abrechnung."

Vorteile KI-gestützter IVR: 4 überzeugende Argumente

BESSERES KUNDEN-ERLEBNIS:

Anrufende fühlen sich schneller verstanden und müssen sich nicht durch Menüstrukturen kämpfen. Frustration und Wartezeiten nehmen ab.

01

GERINGERE ABBRUCHRATEN:

Weniger frustrierte Anrufer bedeuten weniger Anrufe, die vor Erreichen eines Ansprechpartners abgebrochen werden.

02

24/7 VERFÜGBARKEIT:

Das KI-System ist rund um die Uhr verfügbar und kann Anfragen bearbeiten, auch außerhalb der Geschäftszeiten des Callcenters.

03

MEHR ZEIT FÜR KOMPLEXE ANLIEGEN:

Mitarbeitende werden von Routinefragen entlastet und können sich auf komplexere oder beratungsintensive Anliegen konzentrieren.

04

02 KI-Unterstützte IVR – Effiziente Interaktion in Echtzeit

Vergleich:
Traditionelle vs. & KI-gestützte IVR

	IVR	KI
Interaktion	Reines Tastenmenü oder Sprachwiederholung	Natürliche Sprache, Konversation
Verständnis	Begrenzt, basiert auf Stich-wörtern oder Ziffern	Absichts- und Kontext-verständnis
Felixibilität	Vordefiniert, unflexibel	Fexibel, passt sich Anrufenden an
Kundenerlebnis	Oft als frustrierend empfunden	Signifikant verbessert, natürlicher
Problem-bearbeitung	Vordefinierte Weiterleitung oder einfache Informations-vermittlung	Passende Weiterleitung je nach natürlich formulier-tem Anliegen
Anpassungs-möglichkeiten	Manuelle Änderungen durch Menü-Erweiterung	Dynamischer dank „lernfähiger“ KI-Modelle

03 KI-Assistent für die Warteschlange

Effiziente Unterstützung in Wartezeiten

Eine der häufigsten Beschwerden rund um Kundenservice sind lange Wartezeiten in der Warteschlange. Wenn Kunden dann endlich einen Agenten erreichen, muss dieser zunächst wertvolle Zeit damit verbringen, grundlegende Informationen abzufragen und das Anliegen im Detail zu verstehen, bevor mit der eigentlichen Bearbeitung des Anliegens begonnen werden kann.

Ein KI-Assistent , der vor dem Eintritt in die Warteschlange oder während einer kurzen Wartezeit aktiv wird, bedeutet für Anrufende und Mitarbeitende eine enorme Entlastung.

Dieser KI-Einsatz unterscheidet sich von der KI-gestützten IVR, die primär auf die erste Bearbeitung oder Weiterleitung abzielt. Der KI-Assistent in der Warteschlange hat die spezifische Aufgabe, das Anliegen von Anrufenden bestmöglich für den menschlichen Erstkontakt vorzubereiten.

Diese Aufgaben kann Ihr KI-Assistent übernehmen:

- **Identifizierung von Anrufenden:**
  Abfrage von Kundennummer, Vertragsnummer, E-Mail-Adresse oder anderen relevanten Identifikatoren, um Kunden eindeutig zuzuordnen.

- **Vorabklärung des Anliegens:**
  Aktives Nachfragen, worum es geht. Anrufende können in natürlicher Sprache ihr Problem schildern („Ich habe eine Frage zur STARFACE Telefonanlage.“).

- **Sammlung notwendiger Informationen:**
  Je nach Anliegen fragt der Assistent gezielt nach Details, die für die Bearbeitung wichtig sind (z. B. Geräteinformationen bei technischen Problemen, Auftragsnummer bei Lieferanfragen).

- **Bereitstellung erster Informationen/Lösungsansätze:**
  Bei sehr einfachen oder bekannten Problemen kann der Assistent auf bestehende Ressourcen wie Online-Dokumentation oder den passenden Bereich im Kundenportal verweisen.

- **Aufbereitung für Kundenservice-Mitarbeitende:**
  Alle gesammelten Informationen werden übersichtlich aufbereitet und Customer-Service-Agenten zur Verfügung gestellt, sobald der Anruf weitergeleitet wird.

Die Einführung dieses KI-Assistenten wirkt sich direkt auf die Effizienz der Telefonzentrale oder eines Callcenters. Die eingangs beschriebenen Wartezeiten nehmen also entscheidend ab. KI verändert Telefonie also nicht nur im direkten Gespräch, sondern auch in den „Zwischenphasen“ der Interaktion und leistet damit einen entscheidenden Beitrag zur Prozessoptimierung.

03 KI-Assistent für die Warteschlange

Effiziente Unterstützung in Wartezeiten

Warteschlangen mit KI-Unterstützung sorgen für:

- **Kürzere Bearbeitungszeiten:**
  Alle relevanten Informationen werden im Voraus ermittelt, sodass die Klärung des Anliegens ab dem Zeitpunkt der Weiterleitung an einen Menschen beginnen kann.
- **Erhöhte Erstkontakt-Lösungsrate:**
  Da Mitarbeitende besser auf die Anliegen von Kundinnen und Kunden vorbereitet sind, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass das Anliegen bereits beim ersten Anruf gelöst wird.
- **Reduzierung der Wartezeit:**
  Durch schnellere Gespräche und die Möglichkeit, einige Anliegen bereits durch den Assistenten zu klären, verkürzen sich die durchschnittlichen Wartezeiten in der Warteschlange.
- **Bessere Customer-Experience:**
  Kundinnen und Kunden erhalten die Möglichkeit, ihr Anliegen auf natürliche Art und Weise zu schildern, sodass weniger „tote“ Zeit entsteht.

Die anschließende Übergabe an den menschlichen Gesprächspartner ist nahtlos, da dieser bereits über die wichtigsten Informationen Bescheid weiß.

50%

Schon rund 50 % der IT-Verantwortlichen und Executives erkennen messbare Produktivitätssteigerungen bei Mitarbeitenden.

Quelle: UC Today

03 KI-Assistent für die Warteschlange

Effiziente Unterstützung in Wartezeiten

Vergleich:
Warteschlange ohne vs. mit KI-Assistent

Kunden-Erlebnis während Wartezeit	Untätig, oft frustrierend	Interaktiv, Anliegen wird bereits erfasst
Vorab-Information für Customer-Service-Agenten	Keine oder minimal	Detailliertes Vorgespräch, voller Kontext
Start des Agentengesprächs	Standardfragenkatalog, um das Anliegen einzugrenzen	Sofortige Konzentration auf das konkrete Anliegen
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Länger durch Datenerfassung	Kürzer und fokussierter
Effizienz des Workflows	Geringer	Signifikant gesteigert

04 **Recap:** KI als Motor für bessere Kommunikation

Für Unternehmen, die ihre Kommunikationseffizienz steigern, das Kundenerlebnis verbessern und datengesteuerte Entscheidungen treffen möchten, ist die Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten der KI in der Telefonie unerlässlich.

Es geht nicht darum, menschliche Interaktion zu ersetzen, sondern darum, menschliche Fähigkeiten durch intelligente Technologie zu erweitern und zu unterstützen. Die Zukunft der Business-Telefonie ist intelligent, und sie wird maßgeblich von Künstlicher Intelligenz gestaltet.

Die drei hier vorgestellten Anwendungsfälle (intelligente Gesprächstranskription und -analyse, KI-gestützte IVR-Systeme und KI-Assistenten in der Warteschlange) sind nur Beispiele dafür, wie Künstliche Intelligenz die Business-Telefonie neugestaltet.
Sie verdeutlichen das enorme Potenzial, das Sie mit einer KI-unterstützten Kommunikationsplattform wie STARFACE entfesseln können.

KI

Der Einsatz von KI in der Kommunikation ist ein bedeutender Trend.

Laut einer Erhebung von Bitkom beschäftigte sich im Oktober 2024 erstmals mehr als die Hälfte der deutschen Unternehmen mit Künstlicher Intelligenz, was deren wachsende Relevanz unterstreicht.

Quelle: Bitkom e. V.

KI-ANWENDUNGSFÄLLE
WAS IHR UNTERNEHMEN WIRKLICH BRAUCHT

- **Intelligente Gesprächstranskription-und Analyse**
- **KI-gestützte IVR-Systeme**
- **KI-Assistenten in der Warteschlange**

Smarter telefonieren mit den STARFACE KI Sevices

01

KI in der Transkription & Analyse verwandelt gesprochene Sprache in wertvolle, durchsuchbare und analysierbare Daten, die tiefe Einblicke in Kundenbedürfnisse und die Prozess-Performance ermöglichen.

02

KI-gestützte IVR-Systeme ersetzen starre Menüs durch natürliche, konversationelle Interaktionen, verbessern das Kundenerlebnis ab dem ersten Kontaktpunkt und entlasten Mitarbeitende bei Routineaufgaben.

03

KI-Assistenten in der Warteschlange optimieren den Übergang vom Wartezustand zum Gespräch, indem sie Anrufende vorqualifizieren und Mitarbeitende mit allen notwendigen Informationen versorgen, was zu kürzeren Bearbeitungszeiten und höherer Zufriedenheit auf beiden Seiten führt.

Ihr Partner für die Zukunft – STARFACE

STARFACE bietet zukunftssichere Kommunikationslösungen mit modernsten Sicherheitsstandards und innovativen KI-Funktionen.

Im Mittelpunkt des Produktportfolios stehen die als Cloud-Service, Hardware-Appliance und virtuelle VM-Edition verfügbaren **STARFACE Telefonanlagen** für Unternehmen jeder Größe. Die vielfach preisgekrönten Systeme werden über qualifizierte Partner vertrieben. **STARFACE** wird in Deutschland entwickelt und produziert und lässt sich als offene, zukunftssichere UCC-Plattform mit zahlreichen CRM- und Business-Anwendungen verknüpfen.

Sie unterstützt alle gängigen Technologien und Standards und ermöglicht über offene Schnittstellen die Einbindung von iOS- und Android-basierten Mobiltelefonen sowie Windows- und Mac-Rechnern in die Kommunikationsstruktur von Unternehmen.