

DEINE STIMME IST DIE ZUKUNFT

Menschliche Stimme
als Schlüssel zum Erfolg



LIFE IS FOR SHARING.

Vision & Mission	4
Der Markt für Sprachsteuerung	6
Voicification Use Cases	12
Industriespezifische Beispiele	30
Telekom Voicification Suite	40
Kollaboration	44
Kontakt	49

Wir gestalten die Zukunft mit der menschlichen Stimme als Schlüssel für Interaktionen, nahtlose Prozesse und personalisierte Erlebnisse.

WIR STELLEN DEN MENSCHEN IN DEN MITTELPUNKT DER TECHNIK.

Ob Zuhause, bei der Arbeit oder unterwegs, unsere menschliche Stimme ist die natürlichste Art zu kommunizieren. Hier bestehen nahezu grenzenlose Wachstumsmöglichkeiten für Unternehmen und Organisationen. Denken Sie an Entfaltung und Ausschöpfung menschlicher Talente, Verbesserung von Kundenpersonalisierung oder Steigerung der Produktivität. Machen Sie das Leben Ihrer Kunden einfacher – mit den Apps, Tools und Services der Telekom Voicification Suite.

VOICE - darunter verstehen wir die menschliche Stimme in all ihren Aspekten.

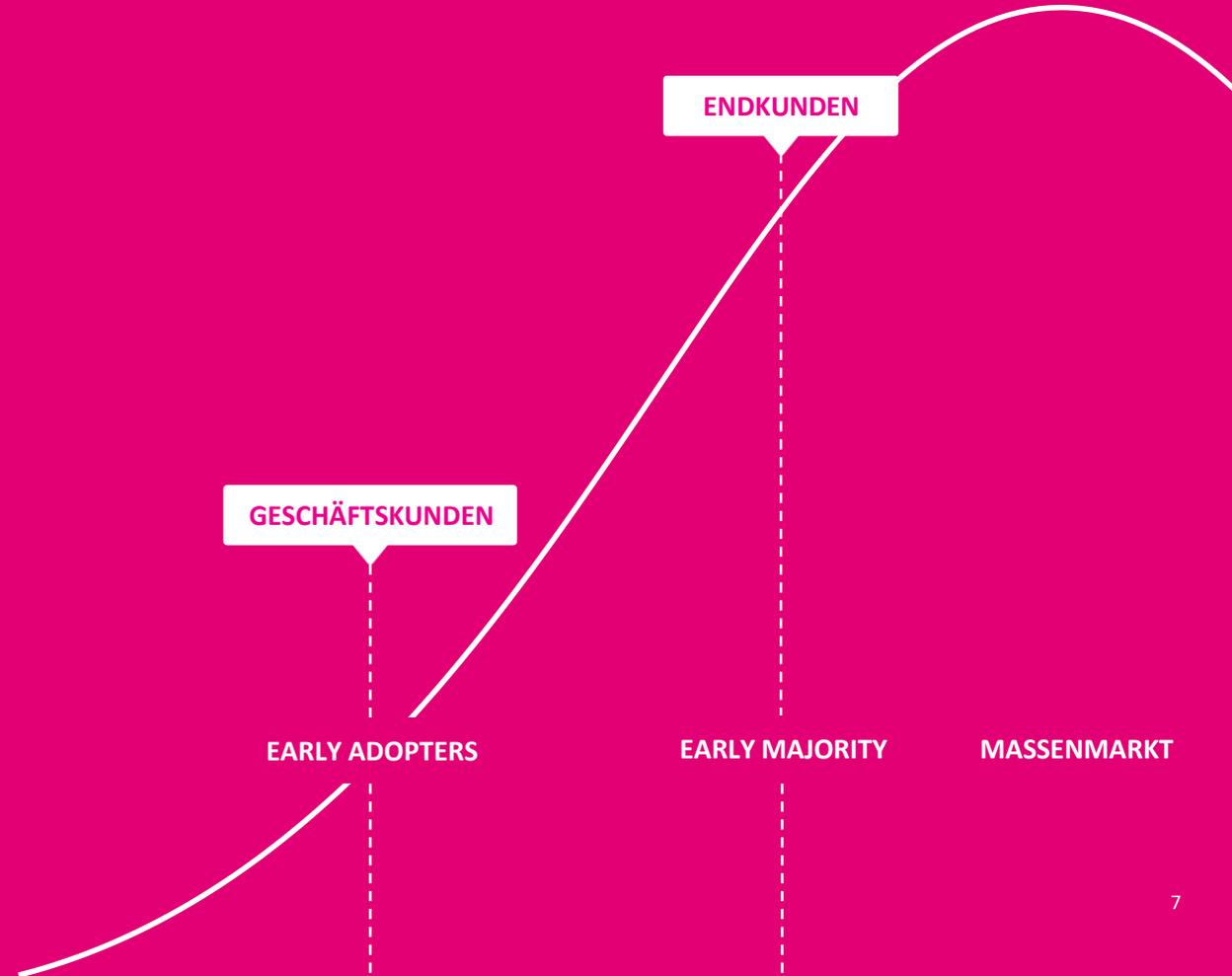
VOICIFICATION ist nach unserem Verständnis die Ausschöpfung des Potentials der menschlichen Stimme.

Sprachsteuerung wird die Nutzung von Geräten und Diensten verändern. Steigende und zunehmende komplexere Anforderungen an Technik und Systeme können mit Hilfe von Voice besser erfüllt werden. Denn Ihre Stimme zählt. Sie ist die natürlichste Art und Weise der Interaktion.

WIR LADEN SIE EIN: ENTDECKEN SIE VOICIFICATION.

GESTALTEN SIE MIT UNS EINE INTUITIVERE UND INTELLIGENTERE ZUKUNFT.

Sprachtechnologie ist auf dem Weg zum Massenmarkt



ENDKUNDEN-PERSPEKTIVE

Sprachassistenten erleichtern die Nutzung bestehender Dienste und Anwendungen und erhöhen so deren aktive Nutzung.

1.8 Mrd.

1,8 Mrd. Endverbraucher besitzen 2021 einen digitalen Sprachassistenten.

[Tractica]

82%

82% der Verbraucher sehen in Sprachtechnologie die Chance, tägliche Aufgaben einfacher, schneller und bequemer zu erledigen.

[PWC Consumer Intelligence Series survey]

3x

Die Zahl der Sprachassistenten wird sich bis 2023 verdreifachen.

[Juniper Research]

55%

55% aller Haushalte weltweit werden bis 2022 einen oder mehrere Smart-Speaker besitzen

[Comscore]

GESCHÄFTSKUNDEN-PERSPEKTIVE

Im geschäftlichen Kontext befindet sich die Nutzung zwar noch in einem frühen Stadium, gewinnt aber zunehmend an Bedeutung. Unternehmen, die Voice (= menschliche Stimme) einsetzen, haben dadurch signifikante Vorteile realisieren können.

95%

95% der CIOs und C-Level-Manager sagen: "Voice-Daten sind sehr wertvoll bzw. wertvoll für unser Unternehmen."

[Computerworld]

76%

76% der Unternehmen realisieren bereits quantifizierbare Vorteile aus ihren Voice- und Chat-Initiativen.

[Cap Gemini Conversational Commerce]

70%

70% der Geschäftskunden sagen: "Sprachassistenten sind revolutionär."

[Salesforce Research]

58%

58% der Unternehmen sagen, dass sprachbasierte Vorteile die Erwartungen erfüllt oder sogar übertroffen haben.

[Cap Gemini Conversational Commerce]

NUTZEN SIE VOICE, UM IHR GESCHÄFT ZU AUSZUBAUEN

Sparen Sie Kosten

- Kundenservices, die Voice-Technologie nutzen, haben sich als kosteneffizient erwiesen. Beispiel: In vielen Geschäftsfällen können Service-Agenten durch intelligente Sprachanwendungen ersetzt werden.

Steigern Sie die Produktivität

- Voice-Technologie reduziert den Aufwand für Routineaufgaben erheblich - wie z.B. das Verfassen von Berichten, die Terminplanung oder Dokumentationsaufgaben.
- Kein Personal mehr erforderlich - Die Bearbeitung von typischen telefonischen Kundenanfragen kann weitgehend automatisiert und beschleunigt werden.

Verbessern Sie die Markenwahrnehmung

- Mit Voice-Services können Sie neue Zielgruppen erschließen, insbesondere solche, die bisher Vorbehalte gegenüber Technologien hatten.
- Ihre Marke wird als innovativer Player wahrgenommen und kann sich deutlich vom Wettbewerb absetzen.

Erhöhen Sie die Sicherheit

- Die menschliche Stimme birgt einzigartige biometrische Merkmale, die zur Identifizierung, Authentifizierung und Autorisierung von Kunden und/oder Mitarbeitern genutzt werden können.

Heben Sie die Kundenzufriedenheit

- Ermöglichen Sie Ihren Kunden, ihre eigene Stimme zu nutzen - in unterschiedlichsten, täglichen Anwendungsfällen von Mensch-Maschine-Interaktion.
- Der Einsatz sprachgesteuerter Dienste verbessert das Kundenerlebnis und stärkt die Kundenbindung.

Schenken Sie Ihren Produkten ein Upgrade

- Statten Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen mit Voice-Features (u.a. Freihändigkeit) aus - und werten Sie sie auf.
- Schöpfen Sie Potenziale für Upsell und/oder Cross-Sell.
- Schaffen Sie datenschutzkonforme, zukunftssichere Produkte und Dienstleistungen.

VOICIFICATION USE CASES



Patricia

Patient

Sie möchte telefonisch einen Termin mit der Praxis von Dr. Frederick vereinbaren.

Hallo, ich würde gerne einen Termin mit Dr. Frederick vereinbaren.



Ok. Bitte nenne Sie Ihren Wunschtermin.

Nächsten Mittwoch würde mir am besten passen.



Ok. Um 9 Uhr morgens?

Ja.



Darf ich Sie im Voraus per SMS daran erinnern?

Danke! Das wär' großartig.



Zeige mir die Urteile des Verwaltungsgerichts München von gestern.



Ok. Drei Ergebnisse gefunden. Soll ich sie vorlesen?

Details zu Fall 1 anzeigen.



Fall 1 Details werden angezeigt.

Fall in mein Konto kopieren.



Fall auf Lauras Konto kopiert.

Persönliche Notiz hinzufügen.



Aufnahme gestartet.

Das vorliegende Urteil kann als Grundsatzurteil in Sachen Eigentumsübertragung angesehen werden [...] Stopp Aufnahme.



Aufnahme gestoppt. Abspielen oder fortfahren?

Fortfahren. Informiere Dr. Rother über dieses Update.



E-Mail an Dr. Rother gesendet.

Laura Rechtsanwältin

Sie möchte ein aktuelles Gerichts-
urteil einsehen und es um persönliche
Anmerkungen ergänzen.

Jessica

Mobile Krankenschwester

Jessica kommt von einem Hausbesuch bei Herrn Schwarz zurück. Jetzt ist sie auf dem Weg zu ihrer nächsten Patientin, Frau Schmidt.

Erfasse Notizen von Besuch bei Johannes Schwarz.



Erstelle neuen Bericht über Johannes Schwarz. Aufzeichnung gestartet.

Blutdruck bei 135/88, Arthritis-Symptome verschlimmert, starke Schmerzen im linken Handgelenk. Bericht speichern.



Bericht gespeichert.

Was ist mein nächster Termin?



Nächster Termin: Pia Schmidt um 9:30 Uhr.

Lies mir ihre Krankenakte vor.



Ok. Krankenakte Pia Schmidt. Letzter Bericht: Blutzuckerspiegel bei 210 mg/dL. 1,4 Einheiten Insulin verabreicht.



Starte Checkliste für Lieferung 56745.



Checkliste für die Lieferung 56745 gestartet.

Artikel eins in Menge von 185 erhalten. Aufnahme starten.



App zeigt "185" mit einem Häkchen.

Aufnahme gestartet.

15 Bretter weisen Schlagschäden am Holz auf. Ungeeignet zur Weiterverarbeitung. Fordere Ersatzlieferung so schnell wie möglich. Stopp Aufnahme.



Aufnahme gestoppt. Abspielen oder fortfahren?

Fortfahren. Bericht senden.



Momentan offline. Bericht wird gesendet, sobald App wieder online ist. Mit nächstem Artikel fortfahren?

Ja. Artikel zwei erhalten.



App ist wieder online. Bericht wird gesendet

Ben Baustellenleiter

Er möchte Materiallieferungen überprüfen und diese mit Hilfe einer Checkliste dokumentieren.

Zeige Lagerbestand von Produkt-ID 879584.

Produkt-ID 879584 nicht auf Lager.
Nachbestellen oder fortfahren?

Nachbestellen.

OK. Geben Sie die Menge an.

200.

Bestellmenge 200. Mehr Details?

Ja. Fordere Expresslieferung bis nächsten Dienstag an.

Ok. Bitte um Expresslieferung bis nächsten
Dienstag. Bitte warten ... Termin Express-
lieferung bestätigt. Auftrag ausführen?

Ja, ausführen.

Auftrag ausgeführt. Bestätigung
wird an Ihr E-Mail-Konto gesendet.

Tarik
Logistik-Manager

Er möchte die Lagerbestände
überprüfen und Produkte
nachbestellen.

Banu kommt in die Reichweite des Näherungssensors des Terminals.

Hallo, ich bin Ihr Assistent. Wie kann ich Ihnen helfen?

Wie komme ich zum Büro von Dr. Fischer?

Das Büro von Dr. Fisher befindet sich im 5. Stock, Raum 512. Nehmen Sie den Aufzug C in die 5. Etage. Melden Sie sich bei der Schwesternstation. Soll ich wiederholen oder wollen Sie fortfahren?

Fortfahren.

Okay. Kann ich Ihnen bei noch etwas helfen?

Nein. Danke.



Banu Krankenhaus- besucherin

Sie hat gerade das Krankenhaus betreten und möchte den Weg zu Dr. Fischers Büro finden.

Peter Bankkunde

Er befindet sich außerhalb seiner Wohnung auf dem Weg zur U-Bahn und möchte das tägliche Auszahlungslimit seines Bankkontos erhöhen.



Peter wählt die Nummer der Kundenbetreuung.

Guten Tag! Wie kann ich Ihnen helfen?

Ich möchte mein tägliches Auszahlungslimit erhöhen.

Peter wird anhand seines Stimmprofils erkannt
(Teil der Zwei-Faktor-Authentifizierung)

Hallo, Peter Ligowski. Ihr aktuelles tägliches Auszahlungslimit beträgt 400 Euro. Welches neue Limit wünschen Sie?

800 Euro.

800 Euro. Bitte mit ja bestätigen.

Ja.

Ihr täglicher Zahlungsbetrag wurde geändert auf 800 Euro. Haben Sie ein weiteres Anliegen?

Nein.

Silas

Versicherungskunde

Silas möchte einen Versicherungsschaden für eine Autoreparatur melden. Er ist im Park und hat keine Logins und Passwörter dabei.

Silas wählt die Nummer seiner Versicherungsgesellschaft.

Guten Tag! Wie kann ich Ihnen helfen?

Ich möchte einen Versicherungsfall zu einem Fahrzeugschaden melden.

Silas wird an seinem Stimmprofil erkannt.

Hallo, Silas Kolhoff. Bitte teilen Sie mir die genauen Umstände des Schadens mit. Aufnahme gestartet.

Am 31. März fand ich mein Auto zerkratzt an dieser Adresse [...]

Silas beschreibt den Schaden im Detail. Dann hält er inne. Der Sprachassistent erkennt dies.

Aufnahme pausiert. Aufnahme fortsetzen oder stoppen?

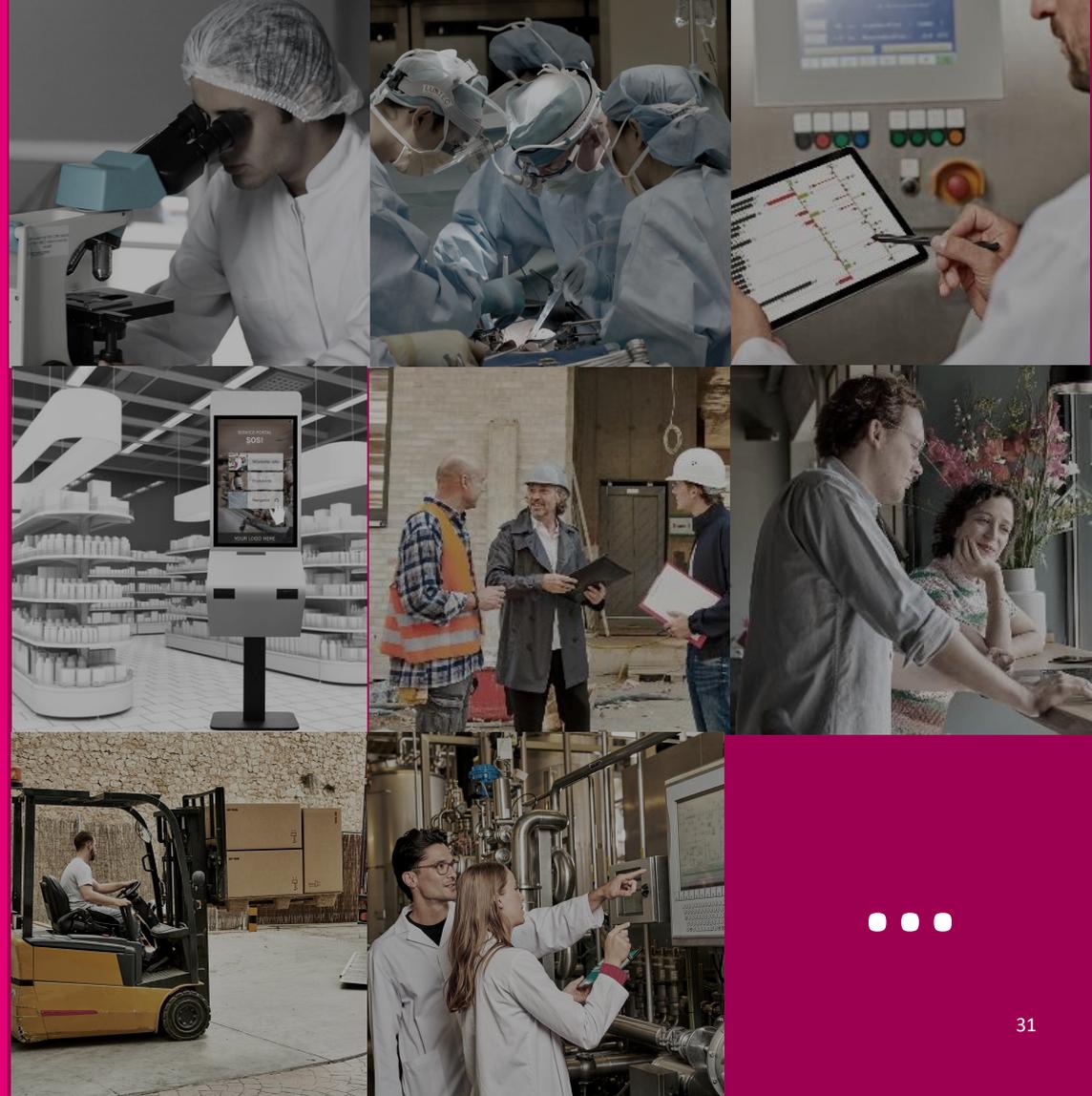
Stoppen.

Ok. Abspielen oder fortfahren?

Fortfahren.

Ok. Ihr Versicherungsfall wurde erfasst. Eine schriftliche Bestätigung wird an Ihren zuständigen Vertreter und an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

INDUSTRIE- SPEZIFISCHE BEISPIELE



FREIHÄNDIGE UNTERSTÜTZUNG BEI HYGIENESTANDARDS

Sprachgestützte und dadurch freihändige Bedienung unterstützt Anwender bei Einhaltung von Hygienevorschriften (z. B. in Laboren oder Reinraumumgebungen).

Lies Monikas Laborbericht von gestern.



Joshua wird an seinem Stimmprofil erkannt.

Hallo, Joshua. Hier ist Monikas Laborbericht von gestern [...] Persönliche Anmerkung hinzufügen oder fortfahren?

Persönliche Anmerkung hinzufügen.



FREIHÄNDIGE BETRIEB MEDIZINISCHER GERÄTE

Unterstützt den Anwender in Situationen, in denen er seine Hände nicht benutzen kann, z. B. bei Desinfektionsvorgängen.

Vergrößern.



Ok. Zoomfaktor auf 3.

Foto aufnehmen. Per E-Mail an Frank Rother senden. Betreff: 'Review'.



E-Mail mit Foto an Frank Rother senden. Korrekt?

Ja.



SYSTEMINSPEKTION UND -ÜBERPRÜFUNG

Mitarbeiter werden von einer Voice-App angeleitet, eine systematische Prüfung gemäß Protokoll durchzuführen.

Betrachten Sie die Beobachtungspunkte und überprüfen Sie die markierten Abweichungen.

Aufnahme starten. Beobachtungspunkt 10. Abweichung außerhalb des Normalbereichs. Wie weiter vorgehen?

Ich wiederhole: Beobachtungspunkt 10. Abweichung außerhalb des Normalbereichs. Korrekt?

Ja.

Laut Prüfprotokoll wird nun folgendes veranlasst ...

So könnte z. B. eine Wartungsanforderung ausgeführt ausgegeben oder ein Ersatzteil bestellt werden - je nach Maschine bzw. individuellem Protokoll.

ASSISTENT FÜR DIE BAUINDUSTRIE

Unterstützt den Architekten bei der Erfüllung von Dokumentationspflichten, z.B. im Rahmen einer rechtsverbindlichen Leistungspflicht.

Starte Protokoll für Baustelle.

Protokoll gestartet ...

Beispiel: Für eine Bauüberwachung im Rahmen der Leistungsphase 8 HOAI muss der verantwortliche Architekt eine strukturierte Liste von Plänen und weiteren Unterlagen erstellen.

SMARTE SPRACHSTEUERUNG FÜR TERMINALS/KIOSK-SYSTEME

Sprachgesteuerte Terminals in Filialen steigern das Einkaufserlebnis des Kunden. Zudem bieten sie Kunden eine Fülle weitere Informationen.

Hey, wo kann ich Prepaid-Gutscheine für mein Handy finden?



Elena wird an ihrem Stimmprofil erkannt.

Hi Elena, Du kannst Gutscheine gleich hier kaufen. Möchtest Du dafür Bonuspunkte aus Deinem Treueprogramm verwenden?

Ja, gut! ...



Die Spracherkennung kann genutzt werden, um registrierte Kunden zu identifizieren und passend anzusprechen - und um sie zu motivieren, sich für zukünftige Aktivitäten anzumelden.



PRODUKT- & VERTRIEBSASSISTENT

Der Sprachassistent führt den Kunden durch den Verkaufsprozess, unterstützt in allen Phasen und führt Transaktionen aus.

Guten Morgen. Willkommen in unserem Einkaufszentrum. Ich stelle Ihnen eine ideale Einkaufsroute zusammen. Los geht's. Wonach suchen Sie?

Ich brauche einen neuen Hosenanzug für einen Messebesuch.

Und ich brauche einen neuen Slim-Fit-Anzug von Hugo Boss.

Ok. Comma hat eine neue Hosenanzugskollektion in einer Vielzahl von Farben. Sie finden den Comma-Store am Standort A4. Hugo Boss hat einen neuen marineblauen Slim-Fit-Anzug aus glänzender, weicher Schurwolle. Sie finden den Hugo-Boss-Laden am Standort B2. Wiederholen oder fortfahren?



UNTERSTÜTZTE KOMMISSIONIERUNG & ROUTING

Sprachsteuerung hinsichtlich Lieferdetails, Picklisten, Kommissionierung und Routing.

Nenne Anzahl der Kartons auf Palette 7801.

Palette 7801 enthält 6 Kartons.

Ok. Anweisung zu Palette 7801?

Lade Palette 7801 auf LKW mit Nummernschild SL-TR-57. Lkw steht vor Halle 7. Wiederholen oder ok?

Ok.

SCHULUNGEN ZUM ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Unterstützt Mitarbeiter durch audiogeführte Schulungen, z. B. bei Dokumentation der Einhaltung vorgeschriebener Schulungsintervalle, um OSHA-Konformität sicherzustellen.

Guten Morgen! Sind Sie bereit für die PSDI-Bedienschulung?

Ja. Starte Trainingsvorgang.

Alles aus einer Hand: Eine Plattform für alle Voicification-Anwendungsfälle. Samt ...

- **smarten Sprach-Apps**
- **anpassbarer, selbstlernender Sprachverarbeitungskette**
- **Tools zum Erstellen, Ausführen, Analysieren und Verbessern**



SPRACHSTEUERUNG AN JEDEM TOUCHPOINT – FÜR JEDE BRANCHE

Die menschliche Stimme – der gemeinsame und ultimative Nenner für unzählige Touchpoints: Smarte Geräte, sprachgesteuerte mobile Apps, kundenspezifische Hardware, Websites – oder ganz einfach in Telefonaten.



VOICIFIZIEREN SIE ... ALLES!

Wir können Ihre Produkte und Dienstleistungen schnell voicifizieren. So ermöglichen Sie Ihren Kunden und Bezugsgruppen eine noch leichtere und bequemere Nutzung.

SPRACH-APPS

Wir verfügen über ein Portfolio beliebter Spachanwendungen - für tägliche Routineaufgaben zu Hause oder am Arbeitsplatz. Intensivieren Sie die Kontaktpunkte zu Kunden und Bezugsgruppen. Schaffen Sie stärkere Beziehungen.

TELEKOM VOICIFICATION SUITE (TVS)

SPRACH-APPS

TOOLS

Sprachverarbeitungskette

🎤 HÖREN

⚙️ VERSTEHEN & ENTSCHIEDEN

🔊 ANTWORTEN

SIE ENTSCHEIDEN

STANDARD
LÖSUNG

VOLLSTÄNDIG
INDIVIDUELLE
LÖSUNG

6 GRÜNDE, MIT UNS ZU ARBEITEN

1. ZUKUNFTSSICHERE PLATTFORM

Erstellen und skalieren Sie Ihre eigene maßgeschneiderte Lösung - von speziellen Voice-Funktionen bis hin zu Unternehmensanwendungen. Denn mit unseren offenen APIs können Sie auch bestehende Systeme integrieren.

2. DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

Ihre Kunden, Ihre Daten: Datenhoheit ist ein integraler Bestandteil unserer Produktphilosophie - GDPR, C5-Compliance sind vollständig berücksichtigt.

3. ALLES AUS EINER HAND

Integrieren Sie alle Ihre Voice-Touchpoints auf einer Plattform – unter einem einheitlichen Benutzererlebnis. Profitieren Sie von einem wachsenden Ökosystem an Sprachdiensten.

4. EXPERTEN-TEAM

Erhalten Sie Zugang zum tiefen Know-how unseres Teams aus Ingenieuren und Plattform-Experten (inkl. Governance-Modelle für ethische KI).

5. MITGESTALTEN

Entwickeln Sie Ihre Voice-fähige Lösung gemeinsam mit uns. Wählen Sie aus einer breiten Palette von Apps, Tools & Services und entscheiden Sie über die Integrationstiefe.

6. VERTRAUENSWÜRDIGE MARKE

Verleihen Sie Technologie ein menschlicheres Antlitz - mit einer der fünf wertvollsten Marken Europas und dem größten europäischen Telekommunikationsunternehmen.

IHRE Touchpoints

nahtlos
verbunden mit:

IHRE Daten

sorgfältig behandelt
und voll zugänglich auf:

IHRE Kunden

begeistert über ver-
besserte Produkte dank:

IHR Business

zukunftssicher durch:



WIR LADEN SIE EIN: IHR PILOT MIT UNS

CO-CREATION - EIN AGILER ANSATZ UND SECHS SCHRITTE ZUM ERFOLG:

-  **ERSTER AUSTAUSCH:** Klären von Inhalt und Umfang.
-  **PILOT-SCOPING:** Was sind die wichtigsten Anwendungsfälle und Ziele?
-  **DETAIL-KLÄRUNG:** Wie sehen Customer Journey & genauer Umfang aus?
-  **SETUP & IMPLEMENTIERUNG:** Was ist in die IT-Landschaft zu integrieren?
-  **KUNDEN-FEEDBACK:** Was ist aus dem Kundenfeedback zu lernen?
-  **BEWERTUNG:** Was ist zu evaluieren und für Implementierung zu koordinieren?

Sie haben eine Herausforderung, ein Projekt, eine Idee? Etwas, was hier nicht aufgeführt ist? Sprechen Sie uns gerne an!

LASSEN SIE UNS EINE
INTELLIGENTERE UND INTUITIVERE
ZUKUNFT GESTALTEN. GEMEINSAM!

WANN SPRINGEN SIE AUF DEN
VOICIFICATION-ZUG AUF?

voice.telekom.com
voice@telekom.de

VERÖFFENTLICHT VON

Deutsche Telekom AG, Technology & Innovations
Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, Germany

DISCLAIMER

Alle in dieser Broschüre genannten Warenzeichen, Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, Handelsaufmachungen, Produktnamen, Designs und Logos sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber, in einigen Fällen auch der Deutschen Telekom AG (nachfolgend: DTAG). Alle hier nicht ausdrücklich gewährten Rechte sind vorbehalten.

Die DTAG übernimmt keine Garantie dafür, dass die in dieser Broschüre bereitgestellten Informationen vollständig, richtig und in jedem Fall aktuell sind.

© Deutsche Telekom 2021