



Conversational AI Suite

KI & Bots

Mit der Conversational AI Suite bietet die Telekom in Zusammenarbeit mit führenden Technologie-Partnern individuell auf das Kundenanliegen zugeschnittene KI-Lösungen an. Unsere KI-Lösungen unterstützen die komplette Customer Journey im Kundenservice, indem sie häufig auftretende Kundenanliegen automatisiert und abschließend bearbeiten. Dadurch werden Mitarbeiter im Kundenservice entlastet und Kosten eingespart.

Die Kompetenz der Telekom im Bereich von Service, Betrieb und Projektmanagement in Kombination mit den besten Technologien garantiert eine optimale Lösung. Die Conversational AI Suite ist modular aufgebaut und kann nahtlos in bestehende Umgebungen integriert werden. Um eine DSGVO-konforme Datenhaltung zu sichern, werden alle Daten in europäischen Rechenzentren verwaltet.

Die Telekom setzt auf KI, die in Deutschland programmiert und somit echt made in Germany ist. Unsere Lösungen sind spezialisiert auf die deutsche Sprache, jedoch nicht auf sie beschränkt.

Wir übernehmen Verantwortung im Hinblick auf digitale Ethik, indem wir transparent, sicher und erklärend mit KI umgehen.

Die beste Technik und Berücksichtigung der digitalen Ethik kombiniert sich zu der passenden KI-Lösung um Kundenkontaktkanäle zu automatisieren.



DIE PASSENDE KI-LÖSUNG

Mit den richtigen Partnern:
Telekom & Partner

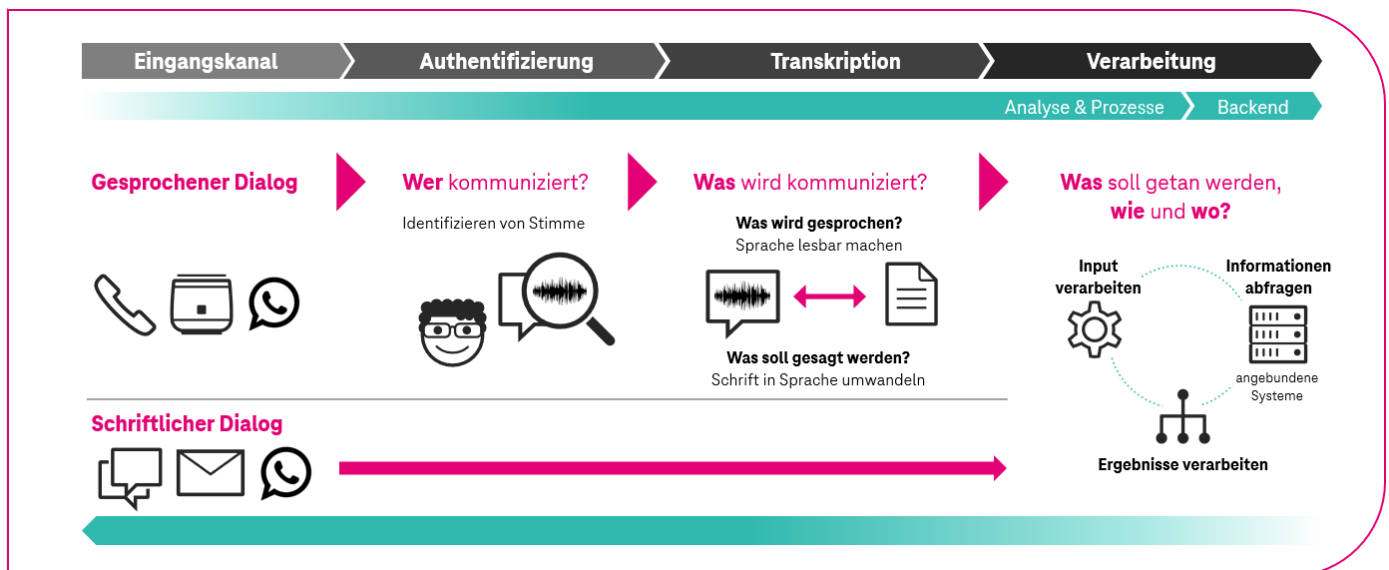


Erleben,
was verbindet.

CONVERSATIONAL AI SUITE

KI & BOTS

Die Komponenten der modular aufgebauten Conversational AI-Suite



Bots

Bot-Systeme können sowohl in Sprachkanälen, als auch in textbasierten Kanälen wie E-Mail, oder Webchats integriert werden. Vollständige Interaktionen wie Auskünfte über den Bestellstatus oder Tarifwechsel lassen sich damit vollautomatisch und fallabschließend bearbeiten. Bots unterstützen so die komplette Customer Journey im Kundendialog. Grafische Oberflächen zum Gestalten von Dialogen, Tools zum Training der Bots und Dashboards für Monitoring und Reporting ermöglichen es auch ohne Programmierkenntnisse die KI-Lösungen fortlaufend zu optimieren.

Vorteile für den Kunden:

- ✓ Erreichbarkeit 24/7
- ✓ Keine Wartezeiten bei einfachen Anfragen
- ✓ Fallabschließende Bearbeitung des Anliegens
- ✓ Schnellere Service & direkte Problemlösung

Vorteile für das Unternehmen:

- ✓ Erhebliches finanzielles Einsparpotential bei einfachen, wiederkehrenden Fragen
- ✓ Keine Ressourcenbegrenzung, auch bei Lastspitzen
Entlastung der Mitarbeiter von Standardanfragen
- ✓ Durchgehend schnelle, einheitlich richtige Beantwortung
- ✓ Unterstützung bei komplexen Anfragen mit Zugriff auf große Datenmengen
- ✓ Steigerung der Kundenzufriedenheit

KONTAKT

Voicification & AI
E-Mail: contact-center-solutions@telekom.de
Tel. 0800 33 08223

HERAUSGEBER

Telekom Deutschland GmbH
Landgrabenweg 151
53227 Bonn



Erleben,
was verbindet.