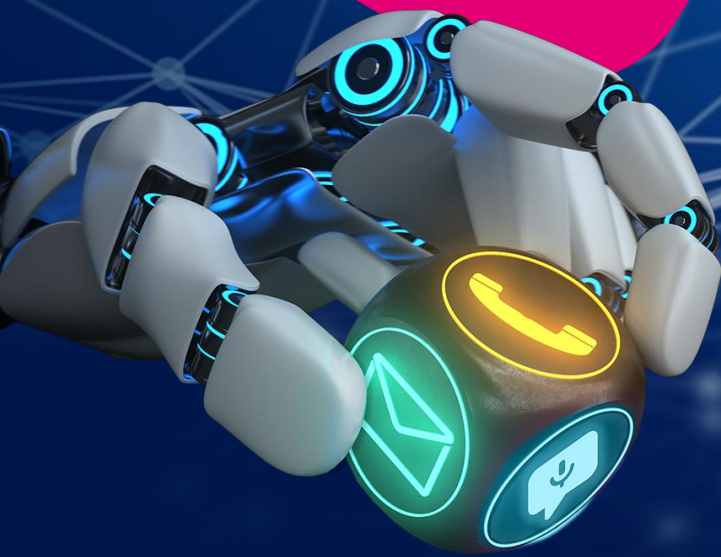




Connecting  
your world.

# SIND SIE BEREIT?

Für die nächste Evolutionsstufe  
im Kundendialog – mit der  
**Conversational AI Suite**



**„Hallo, ich bin Ihre virtuelle Assistentin. Ich zeige Ihnen, wie wir Kundendialog neu denken.“**

Mit der **Conversational AI Suite** begleite ich Sie in eine Welt, in der exzellente Kundenkommunikation mühelos funktioniert. Ich trete sofort in Kontakt mit Ihren Kunden. Über Telefon, Chat, oder E-Mail. Ohne Wartezeit, ohne Weiterleitungen. Was ich kann? Eine ganze Menge: Ich verstehe Sprache, auch wenn sie komplex ist. Ich spreche fließend mehrere Sprachen. Ich beschaffe und strukturiere Informationen. Damit nicht genug. Je nachdem, wofür Sie mich einsetzen, greife ich auf Systeme, Tools und Datenbanken zu – und erledige Aufgaben beim Erstkontakt ohne Umwege.

Entdecken Sie jetzt mit mir die **Conversational AI Suite** der Deutschen Telekom.

## Heben Sie Ihre Kundenkommunikation auf den NEXT LEVEL

### Performance



#### Effizienz & Skalierbarkeit

- Ihre Servicekosten sinken spürbar selbst bei höchster Skalierung, z. B. hohen Anfragevolumina.
- Standardanfragen werden automatisch gelöst, während sich Ihr Team den kniffligen Fällen widmet.
- Echtzeit-Analysen ermöglichen proaktive Verbesserungen in Ihrem Service.

### Qualität



#### Begeisternder Self-Service

- Jederzeit präzise, kontextbezogene Anfragenbearbeitung.
- Sofortige Problemlösungen reduzieren Abbrüche und steigern die Zufriedenheit Ihrer Kunden.
- Moderner, digitaler Dialog stärkt Ihr Marken-Image und schafft Differenzierung zum Wettbewerb.

### Beste UX



#### Höchste User Experience

- Ihre Kundenanfragen werden 24/7 zuverlässig beantwortet.
- Conversational AI Agents erkennen jeden Kunden wieder und lösen Anliegen individuell.
- Einheitliche Nutzererfahrung über alle Touchpoints hinweg: Chat, Telefon oder E-Mail.

# Conversational AI

Branchenübergreifend und vielseitig einsetzbar. Auch bei Ihnen.

## Public

Informationssystem für Kommunen, Terminvereinbarungen, Dokumentensuche in Stadtarchiven, Bürger-Services



## Energieversorger

Zählerstandsmeldung, Terminvereinbarungen, Preisinformationen, automatische Info bei Großstörungen, Adressänderungen



## Inhouse Services

HR-Bot, Anfragen von Mitarbeiter:innen, Informationssuche, Urlaubsanfragen, IT-Support



## Food

Menü-Bestellungen, Tisch-Reservierungen, Information zu Inhaltsstoffen, Information bei Produkt-Rückrufen



## Banken & Versicherungen

Schadensmeldungen, Berechnung der Versicherungsprämie, Beratung, Abschließen von Versicherungen



## Gesundheitswesen

Terminvereinbarungen, Arzt-, Apotheken- und Therapeutesuche etc. sowie Informationen zu Arzneimitteln



## Events, z.B. Sport und Musik

Tickets, Merchandising, Spielplan, Veranstaltungen



## Verlage & Versandhandel

Abonnenten-, Reklamations- und Stornierungsservice, Bestellungen, Rechnungsfragen



## Drei repräsentative Einsatzszenarien

### Anliegenerkennung



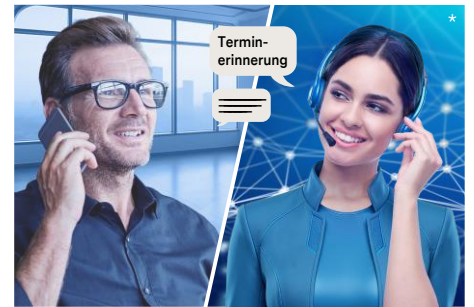
Der Conversational AI Agent begrüßt den Anrufenden, identifiziert ihn und stellt bei Bedarf Rückfragen. Schnell erfasst er das Anliegen, erstellt eine Zusammenfassung und leitet dann exakt an den passenden Mitarbeitenden weiter oder bietet einen Rückruf an. Wartezeiten verkürzen sich, Routinen laufen automatisiert und Service-Teams konzentrieren sich sofort auf die Lösung.

### Agent Assist



Während des Gesprächs mit Ihrem Service-Agenten arbeitet die KI im Hintergrund. Sie hört zu, transkribiert den Dialog, übersetzt und fasst die Inhalte zusammen. Sie zeigt automatisch Kontextdaten aus dem CRM und der Wissensbasis an und macht Live-Vorschläge für Antworten und Lösungen. So sind neue Mitarbeitende schneller produktiv; erfahrene werden spürbar entlastet.

### Automatisierter Kundenkontakt



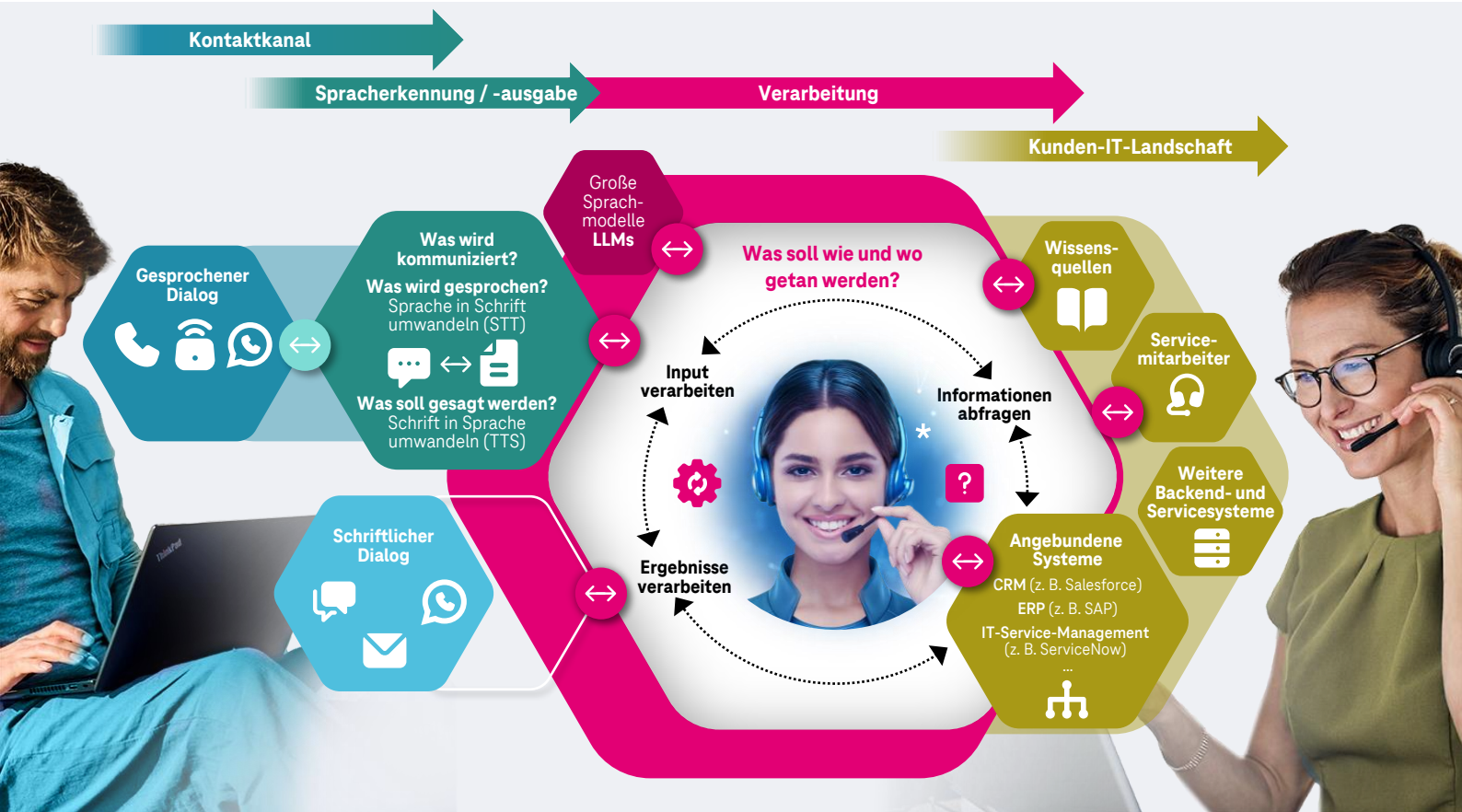
Bei eingehenden Anfragen erledigt der Conversational AI Agent den Vorgang eigenständig. Bei ausgehenden Kontakten ermöglicht er personalisierte Interaktionen im großen Maßstab. Ergebnis: ein durchgängig automatisierter Dialog, der Abläufe beschleunigt, Kosten senkt und Personalisierung skaliert – ohne Mehrbelastung für Service- und Sales-Teams.

**Für jede Branche und  
jeden Anwendungsfall**



# Die Conversational AI Suite

AI Agents, exakt auf die Kundenkommunikation zugeschnitten



## Conversational AI Agents

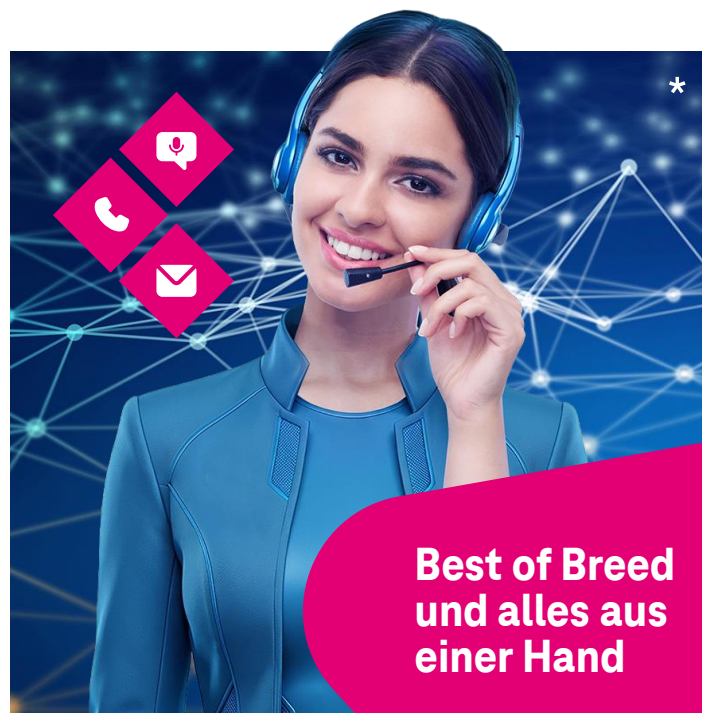
Mit der Conversational AI Suite lassen sich AI Agents bereitstellen, die exakt auf die Kundenkommunikation zugeschnitten sind. Sie kommunizieren über Sprach- und Digitalkanäle multimodal und mehrsprachig. Durch Anbindung an Wissensquellen verfügen sie über das notwendige Fach- und Unternehmenswissen. In das Unternehmens-Ökosystem integriert, interagieren sie über Werkzeuge zielgerichtet mit den relevanten Systemen. Dabei greifen sie auf den gesamten Gesprächs- und Kundenzusammenhang zu: Sie kennen frühere Kontakte, offene Servicefälle sowie Kundenpräferenzen und nutzen dieses Wissen unmittelbar für die aktuelle Situation.

## Benutzerfreundliche Plattform

Die Conversational AI Suite ist eine modulare Plattform zur Automatisierung von Kundendialogen. Sie verknüpft autonom und dynamisch getroffene Entscheidungen flexibel mit Geschäftslogik und klaren Arbeitsabläufen. In benutzerfreundlichen Oberflächen lassen sich Agent-Workflows einfach konfigurieren, testen und optimieren; eine breite Palette modernster Sprachdienste und großer Sprachmodelle steht bereit. Zunehmend leistungsfähigere Conversational AI Agents ermöglichen so die vollständige Automatisierung immer komplexerer Anwendungsfälle.

## Die am besten passende Lösung für Ihr Business

Mit einem umfassenden Portfolio und einem Best-of-Breed-Ansatz setzen wir auf die besten Technologien für jede Anforderung – in enger Zusammenarbeit mit marktführenden Partnern.



**Best of Breed  
und alles aus  
einer Hand**

# Kompetent. Ende-zu-Ende. Sicher.

## Die Deutsche Telekom realisiert Ihre Lösung

### KI made in Germany

Die Software-Entwicklung erfolgt in Deutschland. Auch Service und Support werden vollständig in Deutschland erbracht.



### Ethische Richtlinien

Welche Entscheidungen darf die KI eigenständig treffen und auf Grundlage welcher Informationen? Hierfür hat die Telekom verbindliche ethische Richtlinien eingeführt, die angewendet werden.



### AIC4-Kriterien

Das BSI<sup>1)</sup> definiert den Artificial Intelligence Cloud Services Compliance Criteria Catalogue. Dieser legt detailliert Anforderungen an das Maschinelle Lernen bei Cloud-Diensten fest. In der Cognigy-Plattform auf der Open Telekom Cloud werden die AIC4-Kriterien erfüllt.



1) Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

### C5-Kriterien und Trusted Cloud

Der Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue (kurz BSI C5) beschreibt die Mindestanforderungen an die Informationssicherheit für Cloud-Dienste. Das Trusted Cloud Label bestätigt die Einhaltung strenger Qualitäts- und Sicherheitsstandards sowie datenschutzrechtlicher Vorgaben.



### Datenschutz-Grundverordnung

Der Betrieb von KI-Lösungen erfolgt souverän in deutschen Rechenzentren und streng nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).



### Zertifizierter Produktfreigabeprozess

Die Deutsche Telekom erneuert mit dem international anerkannten ISO/IEC 27001-Zertifikat regelmäßig eines ihrer wichtigsten Gütesiegel.



## Ende-zu-Ende-Service

Unser qualifiziertes Team aus Ingenieuren und Technikern steht Ihnen mit einem festen Ansprechpartner im Vertrieb zur Seite. Sie erhalten eine ganzheitliche Betreuung:

- Beratung mit Analyse Ihrer Bedürfnisse
- Projektdurchführung mit Umsetzung der Use Cases, Antrainieren der KI, Integration zu Backend- und Contact-Center-Systemen
- Mitarbeiterschulungen
- Optimierung und Weiterentwicklung der Lösung
- 1st- und 2nd-Level-Support

## T Kompetenz

Die Deutsche Telekom ist Deutschlands Marktführer für Service-Telefonie und führender Anbieter von Kundenkontaktlösungen – vielfach ausgezeichnet für den digitalen Assistenten „Frag Magenta“.



## Wie möchten Sie starten?

- Videos
- Demos
- Persönliche Beratung

## Kontakt

<https://geschaeftskunden.telekom.de/business/loesungen/digitalisierung/kuenstliche-intelligenz/conversational-ai-suite>



Connecting  
your world.