



Medien | 03.02.2025 | Martina Morawietz | 0 Kommentare

# Telefonengel von global office werden durch KI unterstützt

- KI-Chat-Bot aus Deutschland revolutioniert Kunden-Kommunikation
- Erfüllung aller europäischen Datenschutz- und Sicherheitsstandards
- Digitale Prozesse mit konfigurierbaren Bausteinen selbständig gestalten

Seit Oktober 2024 nutzt die global office GmbH die KI-gestützte Chat-Bot-Lösung Conversational AI Suite der Deutschen Telekom. Die Sprachassistenten-Technologie findet in Hunderten von Anrufen Einsatz und erzielt eine hohe Zufriedenheit bei Kunden und Franchise-Partnern. Das 2008 gegründete Unternehmen arbeitet im Telefon-, Büro- und Sekretariatservice. Mit seinen „Telefonengeln“ ist global office für mehr als 1.600 Unternehmenskunden in verschiedenen Branchen tätig. Daher muss die Lösung flexibel, skalierbar und in verschiedenen Fachbereichen kompetent sein.

## Menschliche und künstliche Intelligenz im Einklang

Die Conversational AI Suite der Telekom ermöglicht Kundenservice rund um die Uhr und eine Annahme beliebig vieler Anrufe zeitgleich, also hundertprozentige Erreichbarkeit ohne Wartezeit. Und das in gleichbleibender, konsistenter Antwort-Qualität. Sie hilft global office und ihren Kunden, Spitzenzeiten zu bewältigen und Wartezeiten zu reduzieren, indem Anfragen vorqualifiziert und einfache Aufgaben direkt abgearbeitet werden. Darüber hinaus liefert sie den Mitarbeitenden als „Zuhörer“ automatisch kontextbezogene Infos anhand von FAQs der jeweiligen Unternehmen. Das entlastet die menschlichen Agenten, die sich auf komplexere Aufgaben konzentrieren können. Erik Krömer, Geschäftsführer von global office erklärt: „Wir wollten Innovation ins Unternehmen bringen, ohne den Menschen aus den Augen zu verlieren. Schließlich bleibt das menschliche Gespür bei komplexen Anliegen unersetzlich. Es ist für uns ein Qualitätsmerkmal, dass uns KI unterstützt. Wir sind in einem extrem dynamischen Markt. Wer nicht heute auf Innovationen setzt, ist übermorgen abgehängt. Uns war dabei wichtig, dass die Lösung verlässlich, langlebig und ‚made in Germany‘ ist.“

## Nahtlose Integration in bestehende Umgebungen

Die skalierbare, cloudbasierte Plattform wurde in Deutschland mit Partnern der Telekom entwickelt und erfüllt alle europäischen Datenschutz- und Sicherheitsstandards, einschließlich Prüfungen durch unabhängige Stellen. Sie liefert KI-Lösungen für den Kundenkontakt über Sprachkanäle, Mail, Messenger oder Webchats. Nutzende erstellen die Schritte zur Lösung des Anliegens der Anrufenden selbst mit konfigurierbaren Bausteinen auf einer sogenannten Low-Code-Oberfläche: IT-Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich. global office plant so ein Selfservice-Portal, damit Partner Teile der Suite selbst anpassen und pflegen können. Die Lösung kombiniert Natural Language Processing, maschinelles Lernen und generative KI, um sowohl einfache Routineanfragen als auch komplexere Anliegen zu bearbeiten. Mit ihrem modularen Aufbau lässt sich die Conversational AI Suite in bestehende Umgebungen integrieren und an Drittsysteme wie ERP und CRM anbinden.

## **Monitoring-Dashboards für eine kontinuierliche Optimierung**

Die Suite bietet umfangreiche Statistiken, um die Leistung und Qualität der digitalen Assistenten zu überwachen und zu verbessern. Beispielsweise können Schlüsselwörter ergänzt werden, um Anrufer-Anliegen besser zu erkennen. Unternehmen gehen bei der Einführung des digitalen Agenten ein geringes Risiko ein: Sie können über spezielle Verkehrsführungsprogramme einen bestimmten Anteil der Anrufe auf die Sprachassistenten leiten, die Akzeptanz prüfen und Optimierungen vornehmen. Stimmt die Usability und der Anrufende fühlt sich in seinem Anliegen gut bedient, steigt die Nutzung der KI-Chatbots. "Viele Unternehmen sind noch zurückhaltend beim Einsatz von KI", weiß Klaus Werner, Geschäftsführer Geschäftskunden Telekom Deutschland. Die Telekom sieht sich als Partner bei der Digitalisierung. global office ist ein positives Beispiel einer gelungenen Integration."

## **Einfacher Einstieg in die KI-Welt**

Die Telekom hat die Einrichtung der Plattform für global office übernommen und bietet Unterstützung bei der Bedienung der Tools, der Erstellung der Dialogabfolge und der Integration in Backendsysteme. Ein Team der Solution Business Unit der Telekom Deutschland unter der Leitung von Stefan Marienfeld begleitete die Einführung operativ zusammen mit der IT-Abteilung von global office. Das Unternehmen hat sich für einen schrittweisen Ansatz entschieden, beginnend mit zunächst einfachen Anwendungsfällen und einem sukzessiven Ausbau. Dies ermöglicht eine schnelle Implementierung und Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse der sehr unterschiedlichen Kunden von global office.

## **Über global office GmbH**

Die global office GmbH ist ein führender Premium Anbieter von Kommunikations- und Erreichbarkeitslösungen für Unternehmen. Mit seinen Telefonengeln bietet das Unternehmen ein breites Portfolio, das klassische Telefonie und innovative digitale Kommunikationskanäle wie Voicebots umfasst. Es unterstützt Unternehmen und Behörden bei der Optimierung ihrer Kundeninteraktionen und der Steigerung der Effizienz.

**Über die Deutsche Telekom: Deutsche Telekom Konzernprofil**

