



# AI MONDAY®

#AIMonday



## Resilienz in Unternehmen stärken durch AI

### Wie kann man aus dem Stress eine Tugend machen?

Speaker

## Carolin Edler-Mende

CEO at ARISTECH



Powered by

DAIN  
STUDIOS

app  se

NEXT  
MANNHEIM 

hip:com e.V. 

 | Technologiepark  
Heidelberg

 paretos

 aristech  
The AI Voice Architects

 dataconsulting

 innoWerft

# Agenda

Stressfaktor Kundenservice

Wie reduziert man diesen Stress mit KI?

Was ist 2024 alles möglich im Bereich Voice Automatisierung?

Was ist 2024 alles möglich im Bereich Chat- und Mailbot?

Was ist 2024 im Bereich Agent Assist möglich?

# Stressfaktor Kundenservice

Hohes Call-Aufkommen

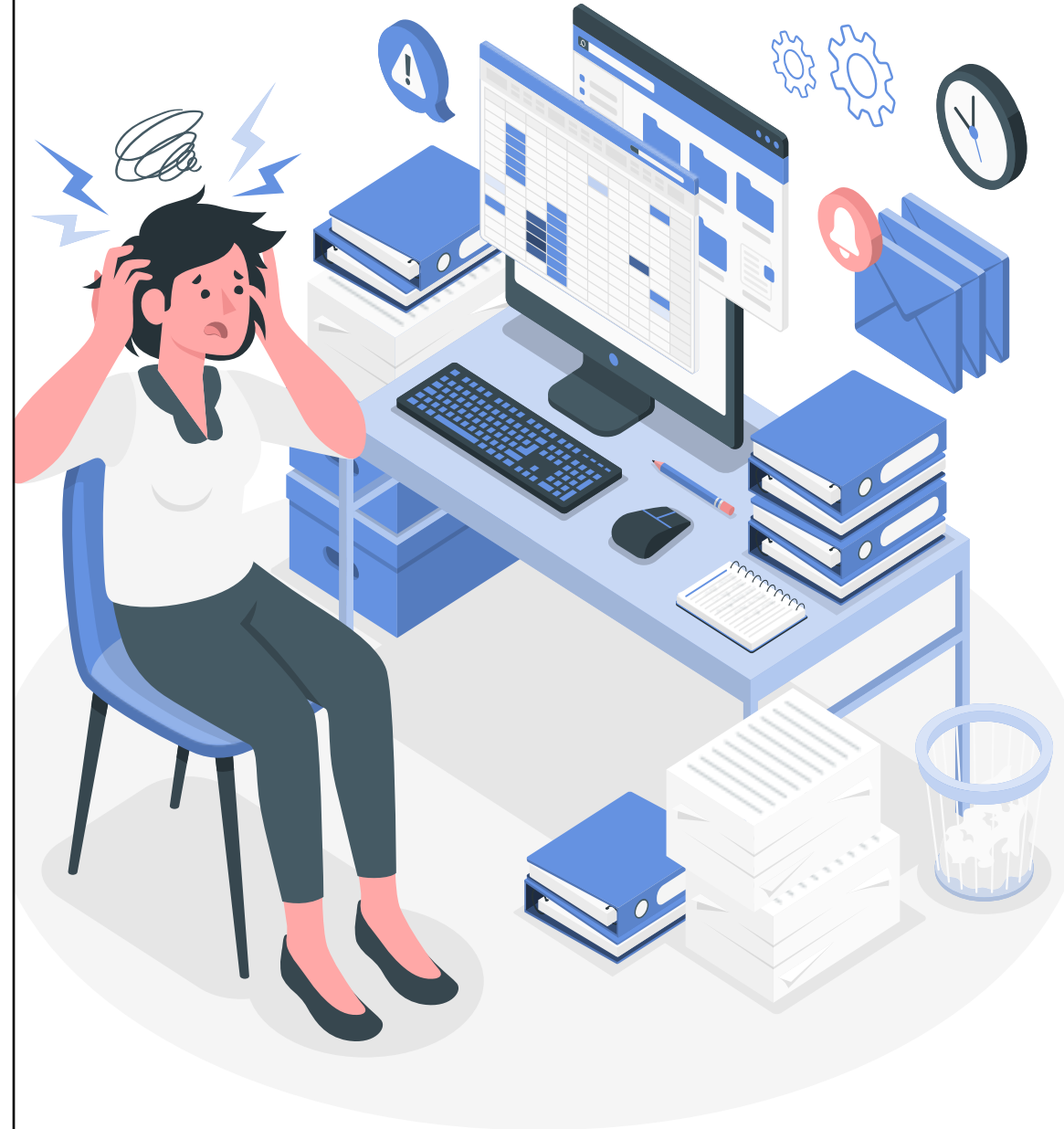
Zeitdruck erschwert effiziente und schnelle Anliegenabwicklung

Mangelnde Ressourcen

Hohe Fluktuation

Sich beschleunigender Markt

Steigende Erwartungen der Kund:innen



# Wie reduziert man diesen Stress mit KI?

Gezielter Einsatz von unterstützenden Technologien, wie:

- Voicebots
- Mailbots
- Chatbots
- Agent Assist und Quality Monitoring



Proaktives Einführen von KI-Systemen steigert die Resilienz im Bezug auf den Kundenservice.



# Was ist 2024 alles möglich im Bereich Voice Automatisierung?

Offene Eingangsfrage: z. B. Erfassung des Kernanliegens der Anrufenden mit intelligenter Intent-Erkennung

Authentifizierung nach mehreren Kriterien: z. B. Name, Kundennummer, Adresse, PLZ, Straße und Hausnummer

Datenänderungen: z. B. Bankdaten, Adressänderungen etc.

Fallabschließende Bearbeitung für einfache bis mittelschwere Beratungsthemen, z. B. Statusinformationen

Auslösen von Prozessen: z. B. E-Mail-Versand, Anlegen von Datenbankeinträgen

Natürlicher Stimmklang mit Text-to-Speech, inklusive Corporate Voice-Branding

Multilingualität: Language Detection, sprachübergreifende Behandlung von Themen, Übersetzung



# Was ist 2024 alles möglich im Bereich Chat- und Mailbot?

Hochgenaue Klassifikation der Anliegen mittels KI-basierter Modelle, auch Mehrfachanliegen (Genauigkeit > 99 % bei ca. 150 Klassen)

Natürlich sprachliche, kontext-sensitive Interaktion

Authentifizierung nach verschiedensten Konstellationen genannter Kriterien

Fallabschließende Bearbeitung für einfache bis mittelschwere Beratungsthemen, z.B. Statusinformationen, Datenänderungen

Auslösen von Prozessen: z.B. Anlegen von Datenbankeinträgen, Rückrufvormerkungen, Anlegen von Tickets

Generierung von Antwortvorschlägen mittels LLM auch für komplexeste Themen

Multilingualität: Language Detection, sprachübergreifende Behandlung von Themen



# Was ist 2024 im Bereich Agent Assist und Quality Monitoring möglich?

KI-basiertes Wissensmanagement im Hintergrund

Automatisches Einblenden von Informationen wie Daten von Anrufenden, bestehende Tickets, etc.

Automatische Gesprächszusammenfassung und Dokumentation

Grobe Emotionserkennung für Anrufende und Agents

Generierung von Antwortvorschlägen mittels LLM auch für komplexeste Themen

Gesprächsanalyse und statistische Auswertung für Supervisor im Nachhinein

Qualitätsanalyse live und im Nachhinein



#AIMonday





# Wer ist Aristech?

## Vision:

Natürlich sprachliche  
Interaktion mit  
Maschinen

## Gründung:

2012, inhabergeführt

## Standort:

Heidelberg

## Philosophie:

Hohe Kundennähe

Lösungsorientierung

Datenschutz-Garantie

Eigenentwicklung, keine Abhängigkeit von anderen Unternehmen



# AI MONDAY®

#AIMonday

## Thank you!

## Find me here!

LinkedIn: Aristech GmbH

Mail: [sprache@aristech.de](mailto:sprache@aristech.de)

Website: [www.aristech.de](http://www.aristech.de)



Powered by

DAIN  
STUDIOS

app  se

NEXT  
MANNHEIM 

hip:com e.V. 

 | Technologiepark  
Heidelberg

 paretos

 aristech  
The AI Voice Architects

 dataconsulting

 innoWerft