

Voicebots / Sprachassistentz

Was kann das Werkzeug?

- Software, die mithilfe von Spracherkennung zum Ausführen bestimmter Aufgaben programmiert ist und somit eine menschenähnliche Interaktion per Sprache ermöglicht



Wo wird das Werkzeug bereits im Unternehmen eingesetzt?

- Kundenzufriedenheitsbefragung im VSPK: ab 15.01.2024 können Kunden das Gespräch mit einer Schulnote bewerten, indem sie die entsprechende Ziffer 1 – 5 auf ihrem Telefon drücken.
- im VSPK in Planung: Identifizierung eines Anrufers – siehe Beispiel:

Beispiel:

Unsere Kundin Maria Meyer möchte den Vertragsservice sprechen.

- Frau Meyer ruft an und der Voicebot (der Sprachassistent) nimmt das Gespräch an:
 - „Nennen Sie mir bitte Ihren Vor- und Zunamen“
 - „Nennen Sie mir als nächstes bitte Ihr Geburtsdatum oder Ihre Vertragsnummer, ...“
 - „Vielen Dank. Ich habe Sie im System gefunden und leite Sie nun gerne an einen verfügbaren Mitarbeiter weiter“