

# Whisper – speech to text

## Was kann das Werkzeug?

- Anrufe (per Avaya) werden zu einer Siebel-Aktivität (daher bislang ausschließlich in Hamburg, Münster, Kiel).
- In der Siebel-Aktivität bleibt die Sprachnachricht (zum Anhören) enthalten.
- Weil der Kunde sein Anliegen unmittelbar hinterlassen kann, erhöhen wir in Zeiten hoher Anrufrfrequenz, in Randzeiten und außerhalb der Servicezeiten die Kundenzufriedenheit.



## Wo wird das Werkzeug bereits im Unternehmen eingesetzt?

- Im Vertragsservice Privatkunden für Kundenanrufe außerhalb der Servicezeiten
- Im Vertragsservice Gewerbe auch während der Servicezeiten für Kunden- und Vertriebspartneranrufe
- Einsatz auch in Leistung und Leben

## Hinweise/Anmerkungen

- Für Whisper wurde mit dem Betriebsrat eine Regelungsabrede getroffen:  
Siehe PiP unter Unternehmen / Digitalisierung / Einsatz von Whisper:  
„Speech to text: Neue Perspektiven für das Routing von Sprachnachrichten inkl. Regelungsabrede“
- Für Düsseldorf und Detmold sind diverse Ansätze und Ideen beim BR adressiert.