



Pressemitteilung

Effektive, hybride Kommunikation bei global office: Einführung eines innovativen Voicebots in Zusammenarbeit mit der Telekom

Montabaur, 28. August 2024 – als innovativer Dienstleister für Kommunikations-Lösungen geht global office einen entscheidenden Schritt in Richtung digitale Transformation. In Kooperation mit der Telekom integriert global office ab Oktober 2024 einen leistungsfähigen Voicebot in das bestehende Angebot der Telefonannahme. Hinter dem neuen System steht eine intelligente Kontakt-Center-Lösung der Telekom, die sich durch einen hohen Reifegrad auszeichnet. Mit diesem technischen Sprung kann global office Effizienz und Qualität der Kundenkommunikation signifikant steigern und gleichzeitig den menschlichen Kontakt erhalten.

Telefonengel neu interpretiert: Hybride Kommunikation für eine neue Ära der Erreichbarkeit

Die digitale Assistenz ermöglicht eine nahtlose, KI-basierte Verarbeitung aller eingehenden Anrufe mit einer Vielzahl von Vorteilen:

- **Konsistenz und Klarheit:** Dank der KI-basierten Technologie wird sichergestellt, dass Anfragen präzise, fehlerfrei und einheitlich beantwortet werden.
- **Schnelle Reaktionszeiten:** Die automatische Bearbeitung ermöglicht eine Abwicklung von Kundenanfragen ohne Wartezeiten, weil sie eine unbegrenzte Anzahl von Telefonaten gleichzeitig beantworten kann.
- **100 % Erreichbarkeit:** Da der Voicebot losgelöst von personellen Ressourcen funktioniert, ist eine sofortige und durchgängige Erreichbarkeit ohne Warteschleifen gewährleistet.
- **Effiziente Prozesse:** Durch die automatisierte Vorqualifikation können Prozesse optimiert und der Kommunikations-Aufwand für wiederkehrende Routine-Aufgaben reduziert werden.
- **Hohe Flexibilität an der Schnittstelle zum echten Menschen:** Sollte die digitale Assistenz Fragen nicht beantworten können, wird der Anruf automatisch an eine natürliche Person weitergeleitet oder es wird eine Rückrufbitte verschickt. Zudem können Anrufer die KI-Interaktion abbrechen und sich direkt mit einer natürlichen Person verbinden lassen.



Bildtitel: global office-Zentrale in Montabaur
Bildrechte: global office GmbH

Ethik und Verantwortung in der KI-Entwicklung

Künstliche Intelligenz braucht einen klaren Rahmen. Bei der Einführung der neuen Technologie legt global office Wert auf ethische Standards, Sicherheit und Compliance-Konformität. Die KI-Lösung ist „*made in Germany*“ und zeichnet sich durch einen hohen Innovationsgrad bei gleichzeitig DSGVO-konformen Strukturen aus.

Die Deutsche Telekom hat KI-Leitlinien für digitale Verantwortung entwickelt, die auch dieses gemeinsame Projekt absichern. Sie gewährleisten, dass die eingesetzten Technologien verantwortungsvoll und sicher genutzt werden. Durch die Symbiose menschlicher und maschineller Intelligenz werden die Stärken der KI, wie Datentransfer, Verarbeitungsgeschwindigkeit und Analyseressourcen, optimal mit menschlicher Intuition, Kreativität und Empathie verbunden.

Pilotphase und Schulung für eine erfolgreiche Implementierung

Um den Übergang zur hybriden Kommunikation zu erleichtern, führt global office ab September einen Erfahrungsaustausch und erste Schulungen in der Systemzentrale durch. Dieses Angebot unterstützt die rund 50 Standorte während der Pilotphase in Beratung und Vertrieb. Ziel ist es, Synergien aus wertvollen Erfahrungen zu ziehen, die Voicebot-Technologie für ihren spezifischen Einsatz bei global office zu optimieren und ihre professionelle Kommunikation in Richtung Kunde zu fördern.

Menschliche Intelligenz bleibt im Fokus

Trotz der zunehmenden Integration von KI-Lösungen bleibt global office der Überzeugung treu, dass die menschliche Intelligenz weiterhin eine zentrale Rolle in der Kundenkommunikation spielen muss. Der Voicebot ist nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung gedacht, um die Arbeit der „Telefonengel“ zu unterstützen. Ihre wertvolle Arbeit wird durch KI-Einsatz deutlich anspruchsvoller und vielseitiger. Kunden, die auch bei Routine-Auskünften in natürlicher Sprache mit echten Menschen sprechen möchten, können diese Leistung weiterhin in vollem Umfang nutzen.

Vorstellung auf der DIGITAL X am 18. Und 19. September in Köln

„Wir freuen uns, die ersten Schritte in der Konzeption unseres innovativen Voicebots auf der DIGITAL X präsentieren zu dürfen“, sagt Maria Linz-Bender. „Unter dem Motto 'KI (er) LEBEN' zeigt unsere Masterclass, wie ausgereifte KI-Technologie, gemeinsam mit der Telekom entwickelt, den Kundenservice revolutioniert – innovativ, professionell und *made in Germany*.“

Die DIGITAL X ist Europas führende Digitalisierungsinitiative. Mit dem Ziel, die digitale Transformation in Wirtschaft, Politik und Gesellschaft voranzutreiben, vereint die Deutsche Telekom Konzerne, den Mittelstand, Start-ups, politische Akteure sowie führende Expertinnen und Experten. Ihr erklärtes Ziel ist es, greifbare Impulse für Europas digitale Agenda zu setzen und gemeinsam in die Umsetzung zu gehen – für eine nachhaltige Digitalisierung und gestärkte Wettbewerbsfähigkeit.

Zukunftsweisende Kommunikation für eine digitale Welt

Die ersten Schritte von global office in die KI-Welt ermöglichen es, Kunden zukünftig mit fundiertem Wissen und Begeisterung für diese Technologie zu unterstützen. „Mit dieser wegweisenden neuen Lösung freuen wir uns darauf, gemeinsam die Zukunft der Telefonannahme zu gestalten und unsere Kunden für funktionierende, praxistaugliche, ethisch vertretbare und effiziente KI zu begeistern.“, so Erik Krömer. „Für uns ist genau jetzt der richtige Zeitpunkt dafür. Wir glauben, dass wir den rund 1.500 Kunden aus allen Branchen, für die wir teilweise schon seit unserer Gründung vor 16 Jahren telefonieren, entscheidende Vorteile bieten können. Die Zukunft von global office wird daher spannend.“



Bildtitel: Erik Krömer und Maria Linz-Bender
Bildrechte: global office GmbH

Über global office: global office ist ein führender Anbieter von Telefondienstleistungen, der sich darauf spezialisiert hat, Unternehmen aller Branchen in der Kommunikation mit ihren Kunden zu unterstützen. Durch die Kombination von menschlicher Interaktion und moderner Technologie bietet global office maßgeschneiderte Lösungen, die auf die Bedürfnisse der Kunden eingehen und die Effizienz steigern. Das Unternehmen setzt auf flexible Arbeitsmodelle und innovative Ansätze, um die besten Talente zu gewinnen und zu fördern.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:

PRESSEKONTAKT

global office GmbH
Werkstr. 11, D-56410 Montabaur
presse@global-office.de
+49 2602 95004-0
www.global-office.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN



Anke Westerveld
anke.westerveld@global-office.de
+49 2602 95004-193