

Qmatic AI: KI-Sprachagent für Unternehmen

Qmatic Aiva

KI-Sprachagent für Unternehmen



Von der Terminplanung über die Beantwortung häufig gestellter Fragen bis hin zum Versenden von SMS-Bestätigungen ist Qmatic Aiva Ihr virtueller Kollege rund um die Uhr.

Treten Sie ein in eine neue Ära der Customer Journey – unterstützt mit KI

KI revolutioniert den Kundenservice und ermöglicht schnelleren, personalisierten und permanenten Support branchenübergreifend. Unternehmen wechseln von rein persönlichen Kanälen zu KI-gestützten Agenten, Sprachassistenten und Chatbots, die häufige Kundenanfragen mithilfe interner Wissensdatenbanken bearbeiten können.

Qmatic Aiva ist ein menschenähnlicher, mehrsprachiger KI-Sprachagent, der rund um die Uhr eingehende Anrufe entgegennimmt und sich nahtlos in das Terminbuchungssystem von Qmatic integriert. Er unterstützt Kunden bei der telefonischen Buchung oder Verschiebung von Terminen, prüft die Verfügbarkeit in Echtzeit und beantwortet häufig gestellte Fragen mithilfe Ihrer Wissensdatenbank. Durch die Bearbeitung von Routineanrufen rund um die Uhr reduziert Aiva das Anrufvolumen und den Verwaltungsaufwand, sodass sich Ihre Teams auf komplexere Fälle und wertvolle Interaktionen konzentrieren können.

Qmatic Aiva unterstützt Teams in allen Branchen:



**Öffentlicher
Sektor**



**Gesundheits-
wesen**



Einzelhandel



Finanzen

QMATIC AI: KI-Sprachagent für Unternehmen

Qmatic Aiva bietet Ihrer Organisation zahlreiche Vorteile:

WICHTIGSTE VORTEILE



Verfügbar 24/7

Kunden können sich rund um die Uhr telefonisch informieren oder ihre Dienstleistungen buchen, ohne auf die Öffnungszeiten warten zu müssen.



Keine langen Wartezeiten mehr

Anrufe werden sofort entgegengenommen, was Frustration reduziert und die Zufriedenheit steigert.



Mehrere Anfragen gleichzeitig bearbeiten

Keine verpassten Anfragen mehr.
Aiva kann bis zu 500 Anrufe gleichzeitig bearbeiten, sodass Kunden sofort geholfen wird.



Kostengünstig Services bereitstellen

Die Automatisierung von Routineanfragen reduziert die Betriebskosten, ohne die Servicequalität zu beeinträchtigen.



Genaue und konsistente Antworten

Qmatic Aiva gewährleistet, dass Informationen korrekt und standardisiert sind, wodurch Fehler und Beschwerden reduziert werden.



Personal für komplexere Fälle einsetzen

Mitarbeiter können sich auf Fragen konzentrieren, die Urteilsvermögen und Fachwissen erfordern, während Aiva die häufig gestellten Anfragen bearbeitet.

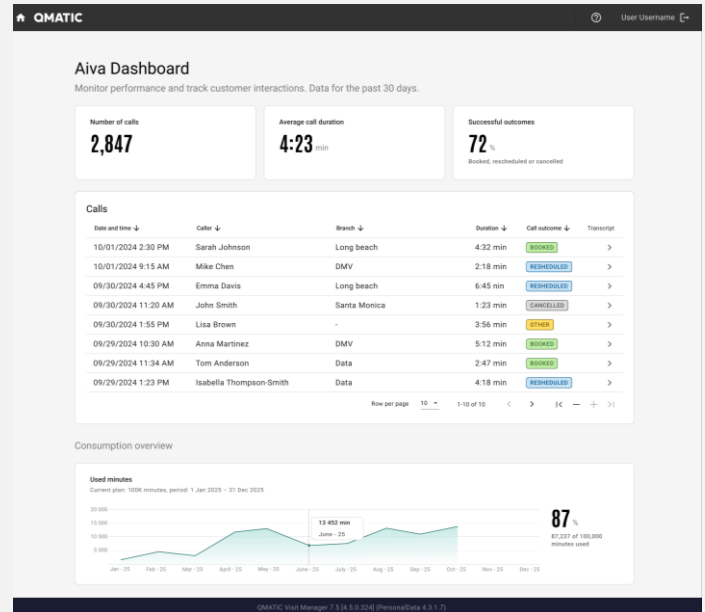
QMATIC AI: KI-Sprachagent für Unternehmen

Gesprächsanalyse

Im Dashboard erhalten Sie einen klaren Überblick über die Leistung Ihres KI-Sprachagenten. Sie können wichtige Kennzahlen wie Anrufvolumen, Anrufdauer, Gesamtbuchungen und Eskalationsfälle verfolgen.

Darüber hinaus haben Sie Zugriff auf detaillierte Informationen, darunter Datum, Name des Anrufers, Anrufdauer, Ergebnisse und vollständige Gesprächsprotokolle.

So erhalten Sie einen umfassenden Überblick über jedes Gespräch.

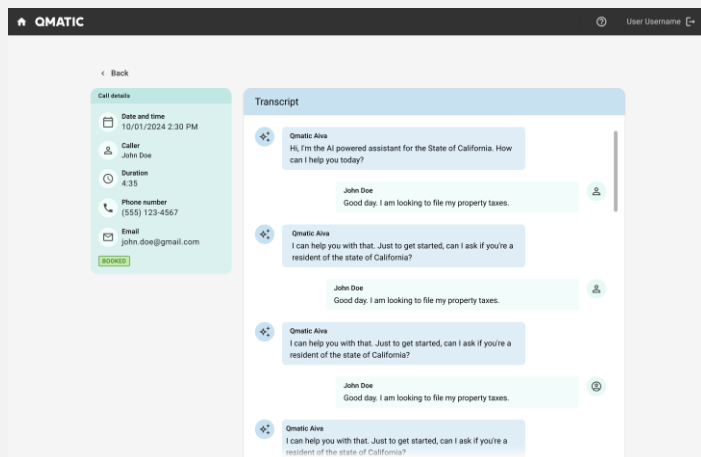


Transkripte

Qmatic AI erstellt automatisch ein vollständiges Transkript jedes Anrufs, sodass Sie stets eine klare Aufzeichnung des Gesagten und Geschehenen haben.

Filtern Sie Transkripte nach Anrufer oder Datum, um schnell das gewünschte Gespräch zu finden – egal ob Sie Details überprüfen, eine Nachverfolgung unterstützen oder ein Ergebnis analysieren.

Transkripte erleichtern zudem die kontinuierliche Verbesserung: Erkennen Sie wiederkehrende Fragen, identifizieren Sie Schwierigkeiten der Anrufer und optimieren Sie Ihr Wissen und Ihre Gesprächsabläufe anhand realer Interaktionen.



QMATIC AI: KI-Sprachagent für Unternehmen

Hauptmerkmale des Qmatic Aiva:

KEY FEATURES



Buchung, Bearbeitung und Stornierung

Übernimmt alle Termin-Anrufe, prüft Ihren Kalender und begleitet durch den Buchungsprozess.



Antworten auf häufig gestellte Fragen

Beantwortet Routinefragen und liefert klare, präzise Informationen über Ihr konzentrieren sich auf



Sendet Bestätigungen und Termin Erinnerungen

Sendet automatisch Termin-Bestätigungen und Erinnerungen. Weniger verpasste Termine, geringerer Nachbearbeitungsaufwand.



Anrufe weiterleiten

Leitet Anrufe bei Bedarf nahtlos an menschliche Mitarbeiter weiter und gewährleistet so Kontinuität und ein hervorragendes Kundenerlebnis.



Spricht mehr als 30 Sprachen

Spricht mehr als 30 Sprachen, darunter Englisch, Spanisch, Deutsch, Französisch, Niederländisch, Italienisch, Arabisch, Hindi und viele weitere.



Menschen-ähnliche Gespräche

Anders als IVR-Systeme oder Chatbots versteht Aiva Absicht und Kontext – es kann Unterbrechungen bewältigen, Fragen klären und hat einen freundlichen, natürlichen Tonfall.

Security and Compliance

Wir konzipieren unsere KI so, dass sie Daten sicher und verantwortungsvoll verarbeitet, und die Privatsphäre Ihres Unternehmens und der betreuten Personen schützt.



Es werden keine Audioaufnahmen gespeichert: Audio wird während der Gespräche in Echtzeit gestreamt und verarbeitet. Es existiert nie eine vollständige Audiodatei des Gesprächs, und die Audiodatei wird gelöscht, sobald sie transkribiert ist.



Nutzerdaten werden niemals zum Trainieren von KI verwendet: Qmatic verwendet keine Nutzerdaten zum Trainieren seiner KI-Modelle. Diese Richtlinie schützt Ihre Privatsphäre und minimiert das Risiko, dass Informationen aus Trainingsdaten während der Nutzung offengelegt werden. Wir verpflichten uns, die Vertraulichkeit und Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten.



Ihre Daten sind geschützt und werden regional gehostet: KI-Hosting und Daten werden in Europa oder Ihrer gewählten Region verarbeitet und gespeichert. Qmatic verfügt über spezifische Unternehmensvereinbarungen, um die Einhaltung der Vorschriften und die Einhaltung höchster Sicherheitsstandards zu gewährleisten.



Zertifiziert nach ISO 27001 und ISO 9001. DSGVO-konform: Qmatic gewährleistet, dass alle Ihre Daten gemäß den höchsten Sicherheitsstandards verarbeitet werden. Der Schutz Ihrer Daten hat für uns höchste Priorität, und wir sind bestrebt, unsere Verfahren kontinuierlich zu verbessern, um die Branchenerwartungen zu übertreffen.



Regelmäßige Penetrations-Tests: Qmatic führt regelmäßig mit unabhängigen Sicherheitsfirmen Penetrationstests durch, um unsere Sicherheitskontrollen zu bewerten und potenzielle Schwachstellen zu identifizieren, bevor diese ausgenutzt werden können.



Zugriffskontrolle: Zugriffsberechtigungen und Rollen können delegiert werden, um einzuschränken, welche Mitarbeiter Zugriff auf Gesprächsprotokolle haben.



Ende-zu-Ende-verschlüsselte Gespräche: Gespräche werden während der Übertragung durch Ende-zu-Ende-Verschlüsselung mittels Transport Layer Security (TLS) geschützt, wodurch die Datenintegrität und Vertraulichkeit des gesamten Gesprächs gewährleistet ist.



ISO 27001



ISO 9001



SOC 2



GDPR