



Software Upgrade für den Menschen: Bei Vodafone lernt der Mensch von der Maschine

- **KI-Lösung von Berliner Start-up i2x bietet Mitarbeitern Echtzeit-Feedback zu Kundengesprächen**
- **Bessere Kundenberatung durch maschinelle Sofort-Analyse und direkter Lernerfolg des Mitarbeiters**
- **KI-Einsatz im gesamten Telesales-Bereich**

Düsseldorf, 07. Dezember 2018 – Künstliche Intelligenz (KI) erlebt derzeit einen großen Hype. Doch was kann KI, was bisher nicht möglich war? Da lohnt ein Blick in die Kundenbetreuung von Vodafone, wo nun eine neuartige KI-Anwendung den Kundendialog und die Zufriedenheit der Kunden und Mitarbeiter deutlich steigert. Wer schon mal eine Hotline angerufen hat, kennt die vorgeschaltete Frage nur zu gut: Zu Trainingszwecken wird das folgende Gespräch aufgezeichnet. Sind Sie damit einverstanden? Aus diesen Mitschnitten lernen Unternehmen, wie sie ihren Kunden noch besser und bedarfsgerechter helfen können. Bislang wurden diese Gesprächsaufzeichnungen von Menschen abgehört und ausgewertet, etwa ob die richtigen Fragen gestellt oder die richtigen Produkte angeboten wurden. Erst mit deutlicher Zeitverzögerung kam dieses Feedback beim Kundenberater an. Weiterer Nachteil: Solche Analysen waren bislang mit hohem manuellen Aufwand verbunden. Doch bei Vodafone setzt man nun auf eine individuelle KI-Lösung, die vom Berliner Start-up i2x speziell für den Telesales-Bereich entwickelt wurde: Schon während des Gesprächs übernehmen Maschinen die Auswertung der Gespräche, coachen den Vodafone Mitarbeiter, weisen ihn auf Verbesserungen hin – und das alles in Echtzeit. Die KI von I2x ist für die Mitarbeiter somit ein persönlicher Trainer und analysiert zeitgleich die Gesprächsergebnisse. Agenten lernen dadurch schneller und können den Kunden noch individueller beraten.

„KI macht unsere Mitarbeiter einfach besser in dem, wofür wir sie eingestellt haben“, sagt Daniel Spurk – Director Telesales von Vodafone Deutschland. „Sie verleiht den Agenten und Führungskräften alle Hilfestellungen, die sie benötigen, um unsere Kunden noch besser zu beraten. Bei allem Für und Wider rund um KI: Bei der Zukunft der Arbeit geht es um viel mehr als nur um Automatisierung. Es geht um ein neues Zusammenspiel von Mitarbeitern und Technologie, das darauf ausgerichtet ist, schnelle Ergebnisse für unsere Kunden zu erzielen.“

“Eine adäquate Präsentation des Unternehmens und seiner Produkte am Telefon ist entscheidend für die Verkaufszahlen. Bei großen Telesales-Abteilungen ist ein hoher qualitativer Standard oft schwer umzusetzen. Wir verändern das, indem wir High-Tech-Talente aus der ganzen Welt zusammenbringen und mit ihnen KI-basierte Analyse- und Lernmethoden für Verkaufsgespräche entwickeln“, erklärt Michael Brehm, Gründer und Geschäftsführer von i2x.

Medienkontakt
Vodafone Kommunikation
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

Weitere Informationen
vodafone.de/presse
vodafone.de/featured
twitter.com/vodafone_medien



Analyse, Lernen, Umsetzen

Seit Dezember bekommen Vodafone Agenten während eines Gesprächs direktes Feedback zu dessen Inhalten. Konkret bedeutet das: Noch während des Gesprächs erscheinen auf ihrem Bildschirm Hinweise über Wörter und Phrasen, Sprechpausen, Sprechgeschwindigkeit, Sprecheranteil und die Gesprächsdynamik. Er kann live mitverfolgen, welche Themen er bereits angesprochen hat und welche nicht. Langfristig sollen über 300 Kriterien hinzukommen, die in Echtzeit analysiert werden können. Der Agent kann diese zuvor für sich filtern und nach seinen eigenen Lernschwerpunkten festlegen. Dadurch trainiert er automatisch Gesprächsmuster und -gewohnheiten und kann diese verbessern. Das ermöglicht ein kontinuierliches und personalisiertes Training von allen Agenten. Ganz einfach durch maschinelles Lernen und Live-Transkription. Neue Produkte und Dienstleistungen werden mit der KI-Lösung außerdem teamübergreifend vermittelt und in den täglichen Sprachgebrauch am Telefon implementiert. Alle Vodafone Agenten sind somit auf dem gleichen Kenntnisstand. Im Dezember startete der sukzessive Rollout im kompletten Telesales-Bereich.

Black Box Kundengespräch: KI bringt Licht ins Dunkel

i2x wertet mithilfe von künstlicher Intelligenz verschiedene komplexe Sprachparameter eines Kundengesprächs in Echtzeit aus. Mit einer Kombination aus Machine Learning-Algorithmen, Big Data und dem Wissen von Kommunikationsexperten analysiert die i2x-Technologie die Telefonate. Durch die eigens entwickelte und an Vodafone angepasste automatische Spracherkennungstechnologie (Automated Speech Recognition (ASR)) werden die Gespräche ausgewertet und überprüft. Auf diese Weise hilft i2x, Ergebnisse und umsetzbare Erkenntnisse aus jedem Kundenanruf in Echtzeit zu liefern.

Über i2x:

i2x ist Marktführer für automatisierte Echtzeit-Kommunikationsanalyse und -training auf Basis der eigens entwickelten Spracherkennungstechnologie für die deutsche und englische Sprache. Nutzer können in Echtzeit komplexe Konversationen mit der Verwendung von künstlicher Intelligenz analysieren. i2x generiert dem Nutzer automatisch Trainingseinheiten, die auf die individuellen Entwicklungsfelder zugeschnitten sind, um Sales- und Servicegespräche zu optimieren. Damit ist i2x die erste Spracherkennungs- und Trainings-Technologie dieser Art weltweit. Mitarbeiter und Selbstständige können mit der Spracherkennungstechnologie Telefonate transkribieren und Stimmen, Stimmungen und Sprachmuster der Gespräche, mit Hilfe von Machine Learning, auswerten lassen. i2x hilft Vertriebs- und Service-Mitarbeitern dabei, ihre Konvertierungsrate zu verbessern, die Kundenzufriedenheit zu steigern und die Einarbeitungszeit zu verkürzen. i2x hat seinen Sitz in Berlin. Gründer und Geschäftsführer ist der Technologie-Unternehmer Michael Brehm. i2x hat aktuell 45 Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie auf www.i2x.ai/

Informationen zu Vodafone

Vodafone Deutschland ist eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen und zugleich der größte TV-Anbieter der Republik. Mit seinen 13.500 Mitarbeitern liefert der Konzern Internet, Mobilfunk, Festnetz und Fernsehen aus einer Hand. Als Gigabit Company treibt Vodafone den Infrastruktur-Ausbau in Deutschland federführend voran: Mit immer schnelleren Netzen ebnen die Düsseldorfer Deutschland den Weg in die Gigabit-Gesellschaft – ob im Festnetz oder im Mobilfunk. Geschäftskunden bieten die Düsseldorfer ein breites ICT-Portfolio: So vernetzt Vodafone Menschen und Maschinen, sichert Firmen-Netzwerke sowie Kommunikation und speichert Daten für Firmen in der deutschen Cloud. Rund 90 % aller DAX-Unternehmen und 15 von 16 Bundesländern haben sich bereits für Vodafone entschieden. Mit mehr als 46 Millionen Mobilfunk-Karten, 6,6

Medienkontakt
Vodafone Kommunikation
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

Weitere Informationen
vodafone.de/presse
vodafone.de/featured
twitter.com/vodafone_medien



Millionen Festnetz-Breitband-Kunden sowie zahlreichen digitalen Lösungen erwirtschaftete Vodafone Deutschland im letzten Geschäftsjahr einen Serviceumsatz von über 10 Milliarden Euro.

Vodafone Deutschland ist die größte Landesgesellschaft der Vodafone Gruppe, einem der größten Telekommunikationskonzerne der Welt. Der Konzern betreibt eigene Mobilfunk-Netze in 25 Ländern und unterhält Partnernetze in weiteren 44 Nationen. In 18 Ländern betreibt die Gruppe eigene Festnetz-Infrastrukturen. Vodafone hat weltweit rund 531,9 Millionen Mobilfunk- und 20,4 Millionen Festnetz-Kunden.

Weitere Informationen unter www.vodafone-deutschland.de

Medienkontakt
Vodafone Kommunikation
+49 211 533-5500
medien@vodafone.com

Weitere Informationen
vodafone.de/presse
vodafone.de/featured
twitter.com/vodafone_medien