

Ex-StudiVZ-Chef Michael Brehm gründet Tech-Unternehmen „i2x“

- i2x ist die erste Spracherkennungs- und Trainings-Software, die in Echtzeit die Black Box der Sales- und Service-Telefonate durch die Anwendung von künstlicher Intelligenz entschlüsselt
- Sales- und Service-Mitarbeitern erhalten mit i2x einen Vorteil gegenüber Computern – Künstliche Intelligenz ist Unterstützer, nicht Konkurrent
- Fünf Millionen Euro Seed-Finanzierung: Zu den Investoren zählen u. a. der größte deutsche Risikokapitalgeber Holtzbrinck Ventures und Michael Brehm

Berlin, 26.02.2018 – Mit i2x startet der Technologie-Unternehmer Michael Brehm die weltweit erste Spracherkennungs- und Trainings-Software dieser Art. Durch i2x wird die Qualität von Sales- und Service-Telefonaten auf ein neues Level gehoben. Die Nutzung von künstlicher Intelligenz ermöglicht Selbstständigen und Mitarbeitern von Unternehmen, komplexe Sprachparameter eines Kundengesprächs in Echtzeit auszuwerten. Parameter sind zum Beispiel Wörter und Phrasen, Emotionen, Sprechpausen, Sprechgeschwindigkeit, Sprecheranteil und die Gesprächsdynamik. Auf diese Weise werden Nutzer automatisch für eine bessere Kommunikation am Telefon ausgebildet. Mit i2x entwickelt sich die Qualifikation der Mitarbeiter kontinuierlich weiter und die Markenerlebnisse der Endkunden werden verbessert.

Unternehmen haben oft wenig bis gar keinen Einblick in den Inhalt von den Verkaufs- und Service-Gesprächen ihrer Mitarbeiter. Häufig können nur harte Faktoren, wie Anrufversuche und Gesprächsdauer, gemessen werden. Die komplexen, für den Erfolg eines Kundengesprächs signifikanten, Gesprächsparameter werden dagegen selten analysiert. Das Potenzial, Kundenerfahrungen am Telefon durch datenbasierte Erkenntnisse zu verbessern, bleibt für die Unternehmen ungenutzt.

i2x optimiert menschliche Kommunikation

Nutzer können mit der cloudbasierten, eigens entwickelten Spracherkennungstechnologie Telefongespräche (deutsch und englisch) transkribieren lassen, Sprachmuster, Satzteile und Ausdrücke analysieren und so die komplexe menschliche Kommunikation mit einer Kombination aus Machine Learning-Algorithmen, Big Data und dem Wissen von Kommunikationsexperten durchleuchten. Dabei werden verschiedene Sprachparameter in Echtzeit ausgewertet, dazu zählen u. a.: Lautstärke, Tonlage, Sprecheranteil der Telefonierenden, Sprechpausen, Wörter und Phrasen und Sprechgeschwindigkeit sowie Emotionen und die Gesprächsdynamik. Die Daten liefern Einblicke in das tatsächliche

Pressemeldung

Verhalten und die Wahrnehmung der Telefonierenden. Nutzern werden aus den Daten Handlungsempfehlungen abgeleitet, die ihre Gespräche professionalisieren und erfolgreicher machen.

Wahlweise kann der Nutzer sich während oder direkt nach dem Gespräch vollautomatisch individuelles Feedback von i2x geben lassen. Auf diese Weise wird die fortlaufende Optimierung der Kommunikation ermöglicht, die Konvertierungsrate im Vertrieb und die Kundenzufriedenheit erhöht. Sowohl Unternehmen als auch Einzelunternehmer können die Software mit spezifischen Begriffen konfigurieren, sodass jeder Nutzer individuell nach persönlichem Bedarf und Anspruch weitergebildet werden kann. Die „Schwarze Liste“-Funktion erkennt Wörter und Phrasen, die vermieden werden sollen und weist die Mitarbeiter während des Gesprächs auf diese hin, um dessen Nutzung künftig zu reduzieren. Dieser hat somit die Möglichkeit, sich von Telefonat zu Telefonat zu verbessern und auf neue Anforderungen sofort zu reagieren. Aus den komplexen Analysen lassen sich zudem unternehmensspezifische Best Practices ableiten und für personalisierte Mitarbeitertrainings nutzen. Des Weiteren bietet i2x die „Gewinner-Wörter“-Funktion an. Nutzer können gewünschte Gesprächspunkte selbst oder auf Vorschlag der Software hin einpflegen, beispielsweise die Nennung von Produktmerkmalen, Markennamen oder die Frage am Ende eines Kundenservice-Telefonats, ob das Anliegen zufriedenstellend gelöst wurde. Eine positive Kundenerfahrung bei jedem Gespräch, höhere Verkaufszahlen, eine effizientere Bearbeitung von Anfragen sowie nachhaltig zufriedene Kunden, sind die Konsequenzen des Einsatzes von i2x. Durch die Kombination von automatisierter Echtzeit-Gesprächsanalyse sowie der menschlichen Ratio und Empathie, entsteht mit i2x ein Wettbewerbsvorteil gegenüber rein-digitalen Systemen und nicht von künstlicher Intelligenz unterstützten Mitarbeitern bzw. Einzelunternehmern im Sales und Service-Bereich.

„Künstliche Intelligenz wird die uns bekannte, stabile Gesellschaft verändern, denn sie wird die Arbeitslosigkeit in bestimmten Branchen drastisch erhöhen. Daher bin ich der Meinung, dass wir künstliche Intelligenz so anwenden müssen, dass sie dem Menschen hilft, insbesondere in der Fort- und Weiterbildung und in der Qualitätsverbesserung von menschlicher Kommunikation. i2x ist hier ein nützliches Werkzeug bei der Arbeit, z. B. in Call Centern.“, sagt Michael Brehm, Gründer und Geschäftsführer von i2x. „Bei i2x steht der Mensch und seine Zufriedenheit im Job im Mittelpunkt. Künstliche Intelligenz wird nicht eingesetzt, um Arbeitsplätze durch Maschinen zu ersetzen und Kosten zu sparen. Im Gegenteil, sie wird genutzt, um Arbeitsplätze zu erhalten.“

i2x ist eine Software-as-a-Service und wird nutzungsabhängig abgerechnet. Kunden zahlen eine feste Gebühr pro Nutzer und Monat. Für Einzelnutzer ist i2x vorerst kostenlos verfügbar.

Pressemeldung

Die Idee zu i2x

Bereits seit 2015 arbeitet ein Team um Michael Brehm an der i2x-Technologie. Die mehr als 30 Experten von i2x kommen aus verschiedenen Bereichen, u. a. Data Science, Machine Learning, Softwareentwicklung, Psychologie, Schulung und Vertrieb. Ziel ist eine Verdopplung der Mitarbeiterzahl bis Ende des Jahres. Gemeinsam wollen sie die Art und Weise wie Menschen in Zukunft miteinander kommunizieren verändern.

Die Idee zur Gründung von i2x hatte Michael Brehm bereits 2010. Zu dieser Zeit war er Gründer und Geschäftsführer bei Rebate Networks, einem Unternehmen mit Fokus auf schnell wachsenden E-Commerce-Plattformen. Innerhalb von zwei Jahren war Rebate Networks in über 30 Ländern aktiv und stellte 10.000 Menschen ein – davon waren 2.500 im Telemarketing und Kundenservice tätig. Die Herausforderungen waren, dass Sales-Trainer den Mitarbeitern weder ein individuelles Training ermöglichen, noch flexibel auf sich verändernde Anforderungen der Kunden von Rebate Networks reagieren konnten – das war die Geburtsstunde von i2x.

Über i2x:

i2x ist ein innovativer Trainer 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 i2x ist 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 über 30 Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie auf www.i2x.ai/

+++++

Pressekontakt:

Natalie Ibrahim

+49 30 555 73 05 12 | +49 160 90 56 16 21

natalie@schoesslers.com