

Software erkennt Gesprächsthemen schneller als der Mensch

- **i2x entwickelt seine KI-basierte Sprachanalyse- und Trainingsplattform weiter, gemeinsam mit Vodafone**
- **Detaillierte (Echtzeit-)Analysen und intelligente Themen-Identifikation für den Erfolg von Unternehmen und Agent:innen**
- **Für Telefongespräche: Hinweise und Hilfestellungen in Echtzeit durch intelligenten „Berater“**
- **i2x ist bereits seit 2018 erfolgreich im Einsatz bei Vodafone**

Berlin / Düsseldorf, 25. Mai 2021 – i2x, Marktführer für intelligente Echtzeit-Kommunikationsanalyse und Coaching, geht mit der neuesten Software-Erweiterung für die automatische Anruf-Themenerkennung in Kooperation mit Vodafone einen Schritt weiter in Richtung menschenähnliche Intelligenz. i2x stellt Agent:innen in Call Centern durch die Software einen zuverlässigen und intelligenten Partner an die Seite, der durch individuelles Feedback und Coaching in Echtzeit das Kundengespräch erfolgreich macht. Unternehmen sichern mit Hilfe von i2x die Qualität in Call Centern, steigern ihre Umsätze und entwickeln gleichzeitig ihre Agent:innen gezielt weiter und fördern so deren Zufriedenheit.

Echtzeit-Coaching und intelligente Themen-Identifikation

Im Einsatz beim Service von Vodafone analysiert i2x in der Rekordzeit von unter 0,5 Sekunden während des Telefonats, was die Gesprächspartner:innen inhaltlich sagen. Auf dieser Grundlage erkennt die Software zuverlässig das Gesprächsthema (automatischen Anruf-Themenerkennung). Zum Vergleich: Auch das menschliche Gehirn braucht für das Verstehen komplexer sprachlicher Zusammenhänge meist länger als 0,5 Sekunden. Abhängig vom Thema des Gesprächs macht die Software Vorschläge, um das Kundengespräch erfolgreicher zu machen. Die KI gibt beispielsweise Hinweise darauf, welche Formulierungen Agent:innen zu bestimmten Themen ergänzen oder vermeiden sollten.

„Mit i2x haben wir die Möglichkeit, Mitarbeiter:innen im Call Center eine individuelle Hilfestellung und ein Coaching zur Seite zu stellen, welche sich sonst schwer abbilden lassen. Wir haben seit Einsatz der Software in 2018 beobachtet, wie sehr i2x die Zufriedenheit unserer Agent:innen gesteigert hat. Gerade in Zeiten von Corona und Home Office fühlen sich die Nutzer:innen besser unterstützt“, so **Sandra Döring, Senior Quality Manager Telesales, Vodafone**. „Außerdem ist es für uns als Unternehmen wichtig, unsere Servicequalität kontinuierlich zu optimieren und unsere Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Deshalb freuen wir uns, zusammen mit i2x auch in Zukunft weiter in dieses Thema zu investieren.“

Detaillierte Analysen für den Erfolg von Agent:innen und Unternehmen

Mit der neuen Software-Erweiterung identifizieren Unternehmen die Themen aller Anrufe, clustern sie und leiten Trendthemen daraus ab. Sie können außerdem auf Basis von Tagen, Wochen oder Monaten analysieren, welche Agent:innen welche Themen am erfolgreichsten bearbeiten und diese für Best Practices verwenden. Genauso können Unternehmen auswerten, in welchen Bereichen Agent:innen Schwierigkeiten haben, um in diesen Bereichen gezielte Trainings über die Software durchzuführen. Die Ergebnisse der umfassenden Analysemöglichkeiten helfen Unternehmen außerdem bei der Zusammensetzung ihrer Teams in Call Centern, da Stärken und Schwächen von Mitarbeiter:innen gezielt miteinander kombiniert werden können.

„Wir haben in erfolgreicher Zusammenarbeit mit Vodafone durch die neuesten Erweiterungen die Sprachanalyse- und Trainingsmöglichkeiten unserer Software auf ein neues Level gehoben. Die objektivierte Trenderkennung ist nicht nur ein wichtiger Schritt in der Post-Call Analyse, sondern lässt auch Near-Real-Time Trends erkennen, um noch am selben Tag darauf reagieren zu können.“, sagt **Stefan Walther, Chief Technology Officer i2x**.

Vodafone und i2x kooperieren bereits seit 2018. i2x ist zudem Mitglied des Startup Programms Vodafone UPLIFT, welches junge, innovative Unternehmen mit Marketing und einem wachsenden Ökosystem bei der Skalierung unterstützt.

Über i2x

i2x ist eine innovative, KI-basierte Plattform für die Kommunikationsanalyse und Coaching für Telefonate. Die Software analysiert und transkribiert in Echtzeit (weniger als 0,5 Sekunden) komplexe Konversationen in verschiedenen Sprachen. Nutzer:innen erhalten darauf aufbauend live Feedback und Hilfestellungen, um ihre Vertriebs- und Servicegespräche zu optimieren. Als Grundlage dient eine auf künstlicher Intelligenz basierende Spracherkennungstechnologie, die neben den Inhalten auch Emotionen erfasst. i2x generiert für Nutzer:innen außerdem KI-basiert individuell zugeschnittenes Feedback und Trainingseinheiten.

Das Unternehmen mit Sitz in Berlin beschäftigt derzeit 60 Mitarbeiter. Gründer und Geschäftsführer ist Michael Brehm. Er ist u. a. ehemaliger Geschäftsführer von studiVZ und Gründungspartner von Redstone, der europaweit führenden VC-as-a-Service-Plattform. i2x erhielt mehrere Auszeichnungen, darunter den CCW Future Camp Award, den CCV Quality Award für die „Beste IT-Innovation“ des Call Center Verbands Deutschland und den Titel „Digitales Start-up des Jahres 2019“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie.

Weitere Informationen finden Sie auf www.i2x.ai

Über Vodafone

Vodafone ist einer der führenden Kommunikationskonzerne. Jeder zweite Deutsche ist ein Vodafone-Kunde – ob er surft, telefoniert oder fernsieht; ob er Büro, Bauernhof oder Fabrik mit Vodafone-Technologie vernetzt. Die Vodafone-Netze verbinden Deutschland: Familien und Freunde sowie Politik, Wirtschaft und Gesellschaft. Sie helfen auch dabei, entscheidende Sektoren wie Bildung und Gesundheitswesen gerade in Zeiten von COVID-19 am Laufen zu halten.

Die Düsseldorfener liefern Internet, Mobilfunk, Festnetz und Fernsehen aus einer Hand. Als Digitalisierungspartner der deutschen Wirtschaft zählt Vodafone Start-ups, Mittelständler genau wie DAX-Konzerne zu seinen Kunden. Vodafone ist die #1 im deutschen Mobilfunk: Kein anderes Unternehmen in Deutschland vernetzt über sein Mobilfunknetz mehr Menschen und Maschinen. Kein anderes deutsches Unternehmen bietet im Festnetz mehr Gigabit-Anschlüsse an als die Düsseldorfener. Und kein anderer Konzern hat mehr Fernseh-Kunden im Land.

Mit über 30 Millionen Mobilfunk-, fast 11 Millionen Breitband-, mehr als 13 Millionen TV-Kunden und zahlreichen digitalen Lösungen erwirtschaftet Vodafone Deutschland mit seinen rund 16.000 Mitarbeitern einen jährlichen Gesamtumsatz von etwa 13 Milliarden Euro.

Vodafone Deutschland ist mit einem Anteil von rund 30% am Gesamtumsatz die größte Landesgesellschaft der Vodafone Gruppe, einem der größten Telekommunikationskonzerne der Welt. Vodafone hat weltweit über 300 Millionen Mobilfunk-Kunden, mehr als 28 Millionen Festnetz-Kunden, über 22 Millionen TV-Kunden und verbindet mehr als 123 Millionen Geräte mit dem Internet der Dinge.

Weitere Informationen: www.vodafone-deutschland.de oder www.vodafone.com.

Pressekontakt

Stephanie Eschen
schoesslers GmbH
stephanie@schoesslers.com
+49 172 280 64 36