

Leistungsbeschreibung

Letzte Aktualisierung: Januar 2026

Ticketingsystem

- Integriertes Ticketing
- Ticket Dispatch
- Kollisionserkennung
- Team Kollaboration
- Aktivitätenprotokoll
- Vorgefertigte Antworten

KI

- KI-Agenten
- Zusammenfassung
- Sentiment-Analyse
- Wiki-Nutzung
- Kategorisierung
- Selbstlernend aus alten Nachrichten
- Kundenerkennung
- Ausformulierung und Grammatik

Kanal: E-Mail

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Bearbeitung von E-Mails
- Import von Mailserver
- Import von Drittsystemen per API
- Eigene Templates mit individuellem HTML/CSS
- E-Mailversand über Mailserver
- E-Mailversand über Drittsysteme per API
- Textbausteine

Kanal: Brief

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Import als E-Mail Dateianhang
- Import von Drittsystemen per API
- Unterstützt PDF, PNG, JPG, TIFF
- Mehrstufiges, fortschrittlichstes OCR
- Parallelbetrieb mit Altsystem während Evaluation

Kanal: Chat

- Einbindung eines Chats auf der Website
- Chat mit LLM-basierten Chatbot
- Chat mit Kundenservice-Mitarbeitern

Kanal: Voice

- Einbindung eines Voicebots über Anrufweiterleitungen
- Telefonat mit LLM-basiertem Voicebot

- (In Preview): Telefonanlage mit browserbasierter Mitarbeiter-Telefonie

Kanal: Systemaussteuerungen, Web-Kontaktformular und Kundenzentrum

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Import von Drittsystemen per API

Routing

- Pull-based routing über Backlog
- Push-based routing über Skills
- Eigene Routing-Logik, z.B. Kundendaten (z.B. VIP Status oder Upsellpotential)
- Individueller SLA pro Thema (Skill)
- Restzeit im SLA

Business Intelligence / Reporting

- Standard-Reports für Agenten
- Standard-Reports für Workforce-Management
- Standard-Reports für Kundenservice-Leitung
- Erstellung eigener Berichte
- Import eigener Datenquellen, z.B. Anwesenheiten
- Exportmöglichkeit aller Rohdaten (XLS, CSV, etc.)
- Realtime Monitoring

Sonstiges

- Unternehmenswissensdatenbank / Wiki
- (In Preview): Qualitätsmonitoring

Sicherheit

- Single-Sign-On über Google/Microsoft AD
- Single-Sign-On über eigenen Identity-Server
- Serverstandort in Deutschland
- Vollständige DSGVO-Konformität
- Verschiedene Rollen (Agent, Supervisor, etc.)
- Einschränkung auf IP-Adressen
- Individuelle Anpassung von Rollen
- Aktivitäten Log

Bestimmte Leistungspakete sind gesondert zu lizenzieren