

# Co-Pilot für Contact Center

So wie ein Kopilot dem Kapitän mit Daten und Fakten zudient, kann eine Co-Pilot-IT-Lösung in Contact Centern bei der Bearbeitung von Kundenanliegen unterstützen. Richtig eingesetzt verbessert Conversational AI das Kundenerlebnis und den Alltag der Mitarbeitenden.

## Von einem Cost Center zu einem Value Center

Der Co-Pilot, oft auch Agent Assist genannt, hilft, den Kundenservice für alle Beteiligten attraktiver zu machen – von den Anrufern über die Sachbearbeitenden bis hin zum Head of Contact Center. Er ist ein virtueller Assistent, der vor, während und nach der Kundeninteraktion mit KI gezielte Unterstützung leistet.

Er verkürzt die Average Handling Time (AHT), indem er Identifikations- und Triage-Aufgaben übernimmt, die Sachbearbeitenden in Echtzeit mit Empfehlungen, Kontextinformationen und Antwortvorschlägen unterstützt sowie anschliessend administrative Aufgaben erledigt.

Mithilfe eines Co-Pilot tragen Contact Center zu einer hohen Wertschöpfung und zum gesamten Unternehmenserfolg bei.

 <b>Boarding</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Intent-Erkennung</li><li>- Identifikation und Authentisierung</li><li>- Triage</li><li>- Intelligentes Rückruf-Management</li></ul>	 <b>Takeoff</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Aktueller Intent</li><li>- 360-Grad-Kundensicht</li><li>- Kontextinformationen wie Wartezeit oder NPS</li></ul>	 <b>In flight</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Live-Übersetzung und -Transkription</li><li>- Next-best Actions</li><li>- Informationssuche</li><li>- Task Queuing</li></ul>	 <b>Landing</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gesprächs-zusammenfassung</li><li>- Taskvorbereitung und -abwicklung bis zu Umsystemen</li><li>- Dialoganalyse</li></ul>
--	---	--	--

## Ihre Vorteile

- **Optimale Vorbereitung des Gesprächs** durch eine 360-Grad-Kundenansicht mit relevanten Kontextinformationen in Echtzeit
- **Verbesserung der Employee Experience** durch Fokussierung der Sachbearbeitenden auf wertstiftende Tätigkeiten
- **Steigerung der Dialogqualität** dank Empfehlung der optimalen nachfolgenden Handlungen (z.B. Prüfung der Datenqualität, Cross- und Upselling)
- **Steigerung der Effizienz** durch Übernahme von administrativen Aufgaben (z.B. Identifikation, Triage, Zusammenfassung, Redigieren von E-Mails und Berichten)
- **Einfache Erfüllung von Qualitäts- und Compliance-Anforderungen** dank systematischer Dokumentation
- **Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit** dank Unterstützung, Erweiterung der Aufgaben und kontinuierlicher Verbesserung

## Verwendung

- **Boarding**  
Daten und Anliegen der Anrufer werden automatisch erfasst und an Sachbearbeitende mit entsprechender Fachkompetenz weitergeleitet.
- **Takeoff**  
Sachbearbeitende erhalten eine einfache und verständliche Vorschau der Anrufer, damit sie sich effizient auf die Kundengespräche vorbereiten können.
- **In flight**  
Sachbearbeitende können sich ganz auf das Gespräch konzentrieren und werden dabei kontinuierlich unterstützt: Analyse des Kundenanliegens, Simultanübersetzung, Next-Best-Actions und Live-Transkription.
- **Landing**  
Der Anruf wird effizient nachbearbeitet, einschliesslich einer automatisierten Zusammenfassung des Gesprächs und der Erledigung von Folgeaufgaben.

## Lösungseigenschaften

- Skalierbar und mehrsprachig (inklusive Schweizerdeutsch)
- Flexible, nahtlose Systemintegration
- Hosting On-Premises, in der Cloud oder als Managed Service
- Datenschutz und Compliance

### Kontakt

Adnovum AG  
Stéphane Mingot

Badenerstrasse 170  
8004 Zürich

T +41 79 306 08 58  
stephane.mingot@adnovum.ch

[www.adnovum.com](http://www.adnovum.com)



adnovum

And your digital business works