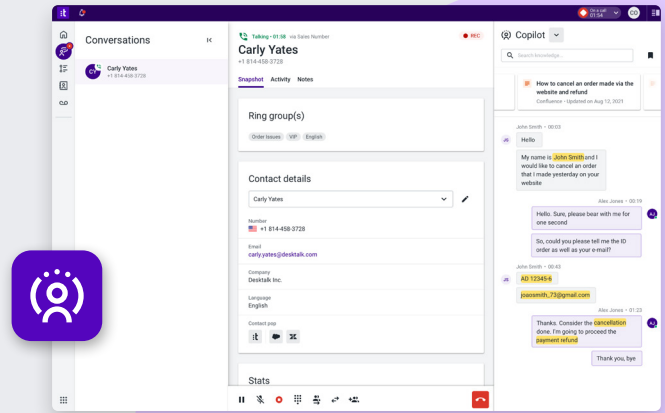




# KI, die Agenten twirklich hilft, Probleme korrekt und schnell zu lösen.

Mit Talkdesk Copilot machen Sie jeden Mitarbeiter zu Ihrem besten Agenten.



## Die Herausforderung.

Frontline-Mitarbeiter im Contact Center verbringen viel Zeit damit, die richtigen Informationen zu finden, Kundenanfragen zu beantworten und repetitive und manuelle Aufgaben auszuführen. Sie müssen während eines Anrufs oft lange Texte durchlesen, zwischen verschiedenen Anwendungen hin- und herwechseln und das Problem am Ende an Vorgesetzte eskalieren.

Dies führt zu hoher Personalabwanderung sowie einem geringen Engagement für Kunden, was sich wiederum negativ auf das Kundenerlebnis auswirkt.

## Wie Talkdesk es löst.

Um Agenten bei der Lösung komplexer Kundenprobleme zu unterstützen und den Kundenservice so gut wie möglich zu gestalten, bietet Talkdesk drei Kernlösungen an.

Talkdesk Copilot™ unterstützt Frontline-Mitarbeiter mit KI Talkdesk Knowledge Management™, ermöglicht präzise und kontextbezogene Antworten auf Kundenfragen und verbindet externe Wissensquellen zu einem einzigen zuverlässigen Wissensspeicher. Talkdesk AI Trainer™ bietet Transparenz sowie Kontrolle über das KI-Verhalten, sodass Unternehmen die Vorteile der neuesten Technologie sicher und verantwortungsvoll nutzen können.

## Der Talkdesk-Unterschied.



### Verbesserung von Kompetenz und Präzision der Agenten.

KI stellt Echtzeit-Transkripten von Gesprächen zur Verfügung, sodass Agenten den Verlauf des Gesprächs leicht nachverfolgen können. Basierend auf der Kundenintention stellt KI dynamische kontextbezogene Antworten und Handlungsempfehlungen bereit und hilft Agenten, Fragen beim ersten Kontakt zu lösen. Bei komplexen Prozessen gibt KI Agenten mit Smart Scripts eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wodurch ihr Vertrauen gestärkt und die Zeit für die Lösungsfindung verkürzt wird.



### Vereinfachung des Verwaltungsaufwands für Agenten.

Automatisieren Sie repetitive Aufgaben, damit sich Agenten auf Ihre Kunden konzentrieren können. Copilot nutzt generative KI für die automatische Erstellung von Interaktionszusammenfassungen und Folgeschritten, wodurch sich die Anrufnachbearbeitung auf Sekunden reduziert.



**Die Unterstützung durch Vorgesetzte wird immer weniger erforderlich.**  
 Unterstützen Sie Ihre Agenten so, dass sie Kundenprobleme eigenständig lösen können und Vorgesetzte mehr Zeit haben, sich auf prioritäre Aufgaben zu konzentrieren. Reduzieren Sie Rückfragen an Vorgesetzte sowie unnötige Eskalationen und beschleunigen Sie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter.



**Integration Ihrer Wissensbasis.**  
 Geben Sie Agenten während Live-Interaktionen präzise und dialogorientierte Antworten auf Kundenfragen. Generative KI greift auf vertrauenswürdige Informationen aus Ihrer Wissensbasis zurück, um Antworten vorzuschlagen, die auf den Kontext, den Ton, die Zielgruppe und den Kanal der Interaktion abgestimmt sind.

## Geschäftswert.



**Stärken**

Stärken Sie Agenten mit einem personalisierten Assistenten, der zuhört, lernt und intelligente Wissensempfehlungen in Echtzeit liefert.



**Beschleunigen**

Beschleunigen Sie die Lösungszeit, indem Sie Agenten auf ihrer Bedienoberfläche vollständige Antworten zu Kundenfragen geben, sodass sie nicht mehr zwischen Fenstern wechseln müssen und weniger auf die Hilfe von Vorgesetzten angewiesen sind.



**Konsolidieren**

Konsolidieren Sie das an verschiedenen Orten verteilte Wissen, um den Agenten automatisch kontextbezogene Empfehlungen aus verschiedenen Quellen zu geben.

## Auswirkung auf Schlüsselkennzahlen.

- Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (Average Handling Time, AHT)
- Steigerung der Erstlösungsquote (First Contact Resolution, FCR)
- Schnelleres Onboarding neuer Agenten
- Präziserer und konsistenterer Service

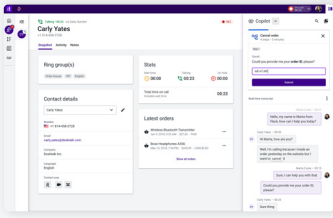
The screenshot shows a user interface for an AI agent. At the top, there's a status bar with 'Available 01:25:43' and a 'GO' button. Below it, a search bar for 'Copilot' is visible. A tooltip states: 'GenAI automatically records a summary and disposition of each interaction.' Below the search bar, there's a 'Disposition and Summary' section with a 'Generate with AI' button. The main part of the screenshot is a 'Transcription' window showing a conversation between 'Carly Yates' and an 'Agent'. Carly's message: 'I want to book a tropical vacation. But I'm not sure which hotels have the best activities for kids?'. Agent's response: 'Sure thing! The Cancun Hotel and the Caribbean Hotel are hotels that offer activities for kids and relaxation for adults.' Carly's follow-up: 'Oh great, let me take a look at those then. I'll let you know if I need anything else.' Agent's final response: 'I'm glad I was able to help. Is there anything else I can assist you with today?'.

The screenshot shows the main agent interface for 'Carly Yates' (+1 814 458 3728). The interface includes a 'Snapshot' tab, 'Notes', 'Contact details', and 'Conversation details'. A 'Powered by Copilot' badge is visible. A central pop-up window displays an AI-generated answer to the question 'What hotels offer activities for kids?'. The answer states: 'The Cancun Hotel and the Caribbean Hotel are hotels that offer activities for kids and relaxation for adults.' Below the answer, there are two source links: 'Free activities available at Cancun Hotel' and 'Add-on activities for purchase at Cancun Hotel'. A feedback prompt asks 'Was this helpful?' with 'Yes' and 'No' buttons. The bottom of the interface shows a control bar with options like 'Hold', 'Mute', 'Stop recording', 'Keypad', 'Consult', 'Blind transfer', 'Add guest', and 'End call'.

# Machen Sie jeden Mitarbeiter zu Ihrem besten Agenten.

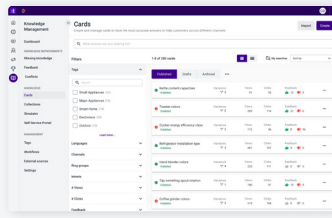
## Talkdesk Copilot

Bieten Sie Ihren Agenten intelligente Echtzeit-Anleitungen mit kontextbezogenen schnellen Antworten, Anrufranskriptionen, intelligenten Skripten und automatisierter Anrufnachbearbeitung.



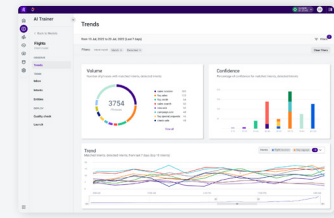
## Talkdesk Knowledge Management

Verwalten Sie an verschiedenen Orten verteiltes Wissen völlig mühelos und geben Sie Ihren Agenten konkrete Antworten statt ellenlanger Artikel.



## Talkdesk AI Trainer

Nutzen Sie die Human-in-the-Loop-Technologie, sodass nicht-technische Mitarbeiter, z. B. Agenten und Vorgesetzte, KI über eine einfache, programmierfreie Schnittstelle feinabstimmen und mit Führung versehen können.



CAI<sup>®</sup>

„Unser Team arbeitet mit Talkdesk Copilot, einen KI-gestützten Assistenten, der Agenten während Live-Interaktionen proaktiv kontextbezogene Empfehlungen, die besten nächsten Aktionen und automatisierte Unterstützung anbietet.“ Darüber hinaus werden Anrufe durch generative KI automatisch zusammengefasst, was die Anrufnachbearbeitung deutlich rationalisiert. Ein Agent würde unter Umständen acht Minuten für die Zusammenfassung des Gesprächs benötigen. Diese Zeitersparnis bei jedem Anruf führt zu einem erheblichen betrieblichen Gewinn. Die Agenten sind begeistert von Talkdesk Copilot, insbesondere weil die Omnichannel-Funktionalität der Plattform eine Interaktionszusammenfassung bereitstellt, wenn Benutzer von einem Chat zu einem Telefonat wechseln.“

— THOMAS GROSSO, EXECUTIVE DIRECTOR, SERVICE DESK, CAI

### Über Talkdesk

Talkdesk® ist ein weltweit führendes KI-gestütztes Cloud Contact Center für kundenzentrierte Unternehmen jeder Größe. Talkdesk CX Cloud und Industry Experience Clouds helfen Unternehmen dabei, modernen Kundenservice auf ihre ganz eigene Art und Weise bereitzustellen. Unsere bewährte, flexible und innovative Contact Center-Plattform nutzt KI und Automatisierung, um außergewöhnliche Ergebnisse für ihre Kunden zu erzielen und das Endergebnis zu verbessern. [Weitere Informationen](#) und die Möglichkeit zu einer [selbstgeführten Demo](#) finden Sie unter [www.talkdesk.com](http://www.talkdesk.com).

**talkdesk**<sup>®</sup>  
Experience. A better way.

[Talkdesk Copilot](#)

