

VOICEBOT

powered by **Kimiko**[®]



Intelligente Telefondialoge. Direkt in eurer SwyxWare*.
Kein Sprachmenü – echte Gespräche mit KI.



3iMEDIA

*Nicht für SwyxOn.

Das Telefon klingelt. Und keiner hat Zeit.

In vielen Unternehmen ist das Telefon nach wie vor der wichtigste Kontaktkanal.

Doch genau hier entsteht ein Dilemma: Kunden erwarten sofortige Erreichbarkeit. Aber euer Team hat nicht unbegrenzt Kapazität.



Die Folgen kennt ihr:

- > Anrufer landen in der Warteschleife und legen frustriert auf
- > Mitarbeitende werden aus ihrer Arbeit gerissen, um Routinefragen zu beantworten
- > Außerhalb der Geschäftszeiten geht niemand ans Telefon
- > Informationen aus Gesprächen gehen verloren, weil sie nicht dokumentiert werden
- > Bei steigendem Anrufvolumen wächst der Druck auf Service- und Support-Teams



Was wäre, wenn es einen Kollegen gäbe, der **rund um die Uhr** ans Telefon geht, **jedes Anliegen versteht** und genau weiß, **was zu tun ist**?

Genau das ist der **Voicebot powered by Kimiko®**.

Er nimmt Anrufe entgegen, führt natürliche Gespräche, erkennt Anliegen, erteilt Auskünfte, erfasst Daten – und übergibt erst dann an euer Team, wenn menschlicher Kontakt wirklich gefragt ist.

Kein Sprachmenü. Keine Warteschleife. Kein verlorener Anruf.

Euer neuer Kollege am Telefon – und im Chat.

Unser Voicebot ist kein Sprachmenü und kein einfacher Anrufbeantworter. Er führt **echte, natürliche Dialoge** am Telefon – versteht Anliegen, stellt Rückfragen, gibt Auskunft, erfasst Daten und leitet erst dann an euer Team weiter, wenn ein persönlicher Kontakt wirklich nötig ist.

Das Besondere: Der Voicebot arbeitet **direkt in eurer SwyxWare**. Keine externen Cloud-Dienste für die Gesprächsführung, keine Weiterleitung nach draußen, keine Abrechnung nach Minuten. Jedes Gespräch bleibt vollständig unter eurer Kontrolle.

Und noch etwas: Jeder Voicebot lässt sich automatisch auch als **Chatbot** einsetzen – mit demselben Wissen, denselben Abläufen und derselben Intelligenz.

Ein Agent, zwei Kanäle: Telefon und Chat aus einer einzigen Konfiguration.



Natürliche Dialoge

Der Voicebot versteht Zusammenhänge und reagiert intelligent – weit mehr als klassische IVR-Menüs.



100 % integriert

Kein Transfer an externe Dienste – der Voicebot arbeitet direkt in eurer SwyxWare.



Voice + Chat

Einmal konfiguriert, automatisch auch als Chatbot nutzbar – derselbe Agent.



Frei konfigurierbar

Stimme, Sprache und KI-Modell lassen sich passend zu euren Anforderungen zusammenstellen.

Ein Agent. Zwei Kanäle. Eure Konfiguration.

Was der Voicebot für euch übernehmen kann.



Kundenservice & Zentrale

Der Voicebot nimmt Anrufe entgegen, erkennt das Anliegen und kann in vielen Fällen direkt helfen – mit Auskünften, Statusabfragen oder der Aufnahme von Nachrichten. Wenn nötig, leitet er gezielt an den richtigen Ansprechpartner weiter. Beschwerden, Meldungen und Anfragen werden strukturiert erfasst und dokumentiert.



Bereits im Einsatz bei Unternehmen aus den Bereichen Touristik, Medizin-Software und Automotive als intelligente Telefonzentrale mit automatischer Anliegen-Erkennung und gezielter Weiterleitung.

Bestellannahme

Artikelnummern, Mengen, Lieferdetails – der Voicebot führt strukturiert durch den Bestellprozess, bestätigt alle Angaben im Dialog und übergibt die Daten direkt an euer ERP- oder Warenwirtschaftssystem.

Ticketing & Support

Probleme im Dialog erfassen, kategorisieren, priorisieren und als fertiges Ticket im angebundenen System anlegen – das Support-Team kann sich direkt auf die Lösung konzentrieren.

Und vieles mehr

Terminvereinbarung

Verfügbarkeiten prüfen und Termine direkt im Kalender buchen.

Reklamationen

Beschwerden strukturiert erfassen und an die zuständige Stelle weiterleiten.

Umfragen & Feedback

Zufriedenheitsabfragen automatisiert durchführen und auswerten.

Gruppenanmeldungen

Teilnehmerdaten und Details für Gruppenveranstaltungen aufnehmen.

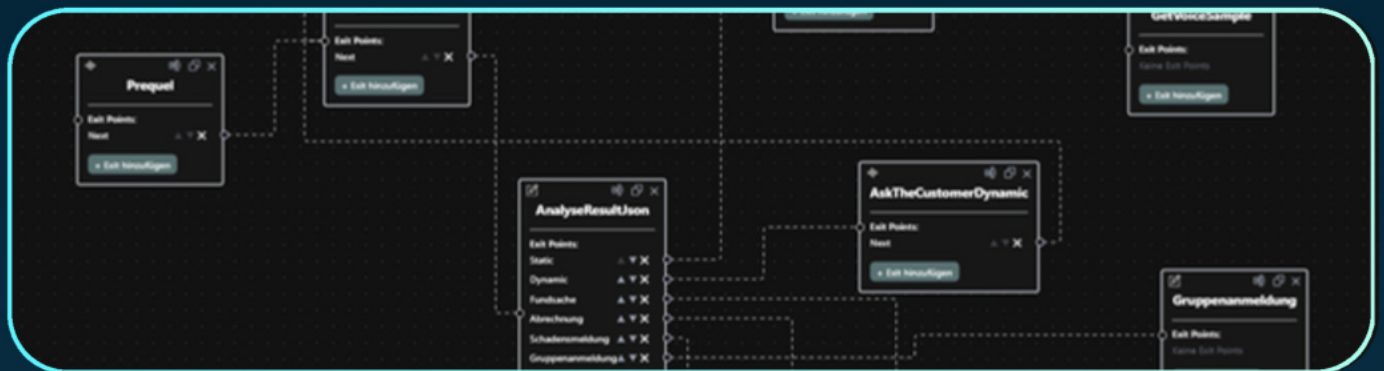
Fundsachen

Verlorene Gegenstände systematisch erfassen und dokumentieren.

Mehrsprachigkeit

Dialoge in mehreren Sprachen führen – mit dynamischem Stimmenwechsel.

So funktioniert's – technisch.



Integration in eure Telefonanlage

Swyx

Vollständige Integration über den Call Queue Controller – der Voicebot arbeitet als nativer Teilnehmer in euren Warteschlangen.

SIP-Protokoll

Anbindung an weitere Telefonanlagen – herstellerunabhängig und flexibel.

REST-API

Für individuelle Szenarien auch unabhängig von einer Telefonanlage nutzbar.

Besonderheit der Architektur

Anders als viele andere Voicebot-Lösungen wird bei unserem Ansatz **keine externe Rufnummer** vorgeschaltet, an die Gespräche erst weitergeleitet werden. Der Voicebot verarbeitet den Anruf vollständig **innerhalb der Contact-Center-Queue**.

Dadurch bleibt die Gesprächssteuerung in der Queue sichtbar und jederzeit kontrollierbar. Der aktuelle Stand der Voicebot-Interaktion kann im Contact Center nachvollzogen werden.

Sprachverarbeitung – frei konfigurierbar

Drei spezialisierte KI-Bausteine arbeiten zusammen: **Spracherkennung** wandelt Gesprochenes in Text um. **KI-Dialogführung** versteht den Inhalt und formuliert die Antwort. **Sprachausgabe** wandelt die Antwort in natürlich klingende Sprache zurück.

Voice-Anbieter

Google Cloud TTS/STT, Microsoft Azure Speech, OpenAI Whisper & TTS, ElevenLabs, Cartesia und weitere

KI-Modelle (LLM)

OpenAI (GPT-4.1 u.a.), Google (Gemini), Microsoft Azure, Meta (Llama), STACKIT, IONOS und weitere

Beste Stimmen. Beste Modelle. Eure Wahl.

Mehr Kontrolle in der Queue.

Der Voicebot lässt sich flexibel an verschiedenen Stellen im Contact Center einsetzen – je nachdem, wie eure Erreichbarkeits- und Routing-Strategie aufgebaut ist.

Als Welcome Announcement

Der Voicebot übernimmt die komplette Gesprächsführung direkt zu Beginn des Anrufs und kann den gesamten Call selbst bearbeiten.

Im Auswahlmenü

Der Anrufer entscheidet selbst, ob er in den Voicebot wechseln möchte – klassisch eingebunden in ein IVR-/Auswahlmenü.

Außerhalb der Geschäftszeiten

Der Voicebot übernimmt Anrufe außerhalb der Office Hours, beantwortet Fragen und erfasst Anliegen, auch wenn keine Vermittlung mehr möglich ist.

Im Overflow

Wenn definierte Schwellwerte erreicht sind, springt der Voicebot ein und entlastet eure Agenten gezielt bei hohem Aufkommen.

Die Folgen kennt ihr:

- Voicebot-Call sichtbar in der Client-Voicemail-Liste
- Pickup über die Active-Calls-Liste möglich
- Laufende Voicebot-Konversation sichtbar in der Call Info
- Transkription über die Voicemail-Liste abspielbar

Direkter Ausstieg zum Agenten

Während der Voicebot-Interaktion kann der Anrufer per # direkt zu einem Agenten wechseln. In diesem Fall kehrt der Anruf zurück in die Queue und wird gemäß eurer konfigurierten Verteilungslogik zugestellt.

Der Voicebot ist nicht nur integriert – er bleibt voll kontrollierbar.

Was der Voicebot für euch übernehmen kann.



Datensouveränität

- › Kimiko® läuft on-premises auf eurem eigenen Server
- › Keine Gesprächsdaten bei externen Diensten für die Gesprächsführung
- › Ihr wählt eure KI-Anbieter mit euren eigenen API-Keys
- › Alternativ: Full-Managed-Lösung durch unser Team in Karlsruhe

Kontrolle

- › Granulare Rechteverwaltung: Wer darf welche Funktionen nutzen?
- › Sitzungslimits: Maximale Gesprächsdauer, Token-Limits und Anfragenbegrenzung pro Boten für die Gesprächsführung
- › Einzelne Fähigkeiten pro Bot steuerbar
- › Verschlüsselte Kommunikation (SSL/TLS) und flexible Authentifizierung

Zertifizierung

- › ISO/IEC 27001 zertifiziert
- › Made in Germany – Entwicklung und Support aus Karlsruhe
- › Deutsche Rechenzentren bei der Full-Managed-Option

Wirtschaftlich attraktiv

- | | |
|---------------------------|--|
| Lizenzmodell | Modularer Aufbau aus Voicebot-, Dialog- und KI-Service-Komponenten |
| Skalierung | Dialog-Lizenzen flexibel je nach gleichzeitigen Gesprächen erweiterbar |
| Kostenstruktur | Transparentes, planbares Modell ohne Minutenabrechnung |
| Wirtschaftlichkeit | Oft wirtschaftlicher und kalkulierbarer als minutenbasierte Voicebot-Modelle |

Preise und konkrete Ausprägungen können je nach Projekt, Betriebsmodell und Vertriebskanal variieren.

In vier Schritten zum produktiven Voicebot.

1

Bedarfsanalyse

Gemeinsam identifizieren wir die Telefon-Prozesse mit dem größten Automatisierungspotenzial.

2

Konzeption

Gesprächsablauf, Entscheidungslogik und Systemanbindungen werden exakt auf eure Anforderungen zugeschnitten.

3

Test & Optimierung

Der Voicebot wird eingerichtet, integriert und gemeinsam mit euch getestet – bis jeder Dialog sitzt.

4

Go-Live & Ausbau

Nach dem Go-Live kann der Voicebot jederzeit um neue Szenarien, Stimmen, Sprachen oder Kanäle erweitert werden.

Ihr möchtet mehr erfahren?

Gerne zeigen wir euch die Möglichkeiten des Voicebot powered by Kimiko® im Detail – technisch, organisatorisch und vertrieblich.

Sprecht uns oder euren Ansprechpartner einfach auf das Thema Voicebot an.



Johann-Georg-Schlosser-Straße 14
D-76149 Karlsruhe
www.3imedia.de
vertrieb@3imedia.de
+49 (721) 78167-2000

VOICEBOT
powered by **Kimiko®**

