



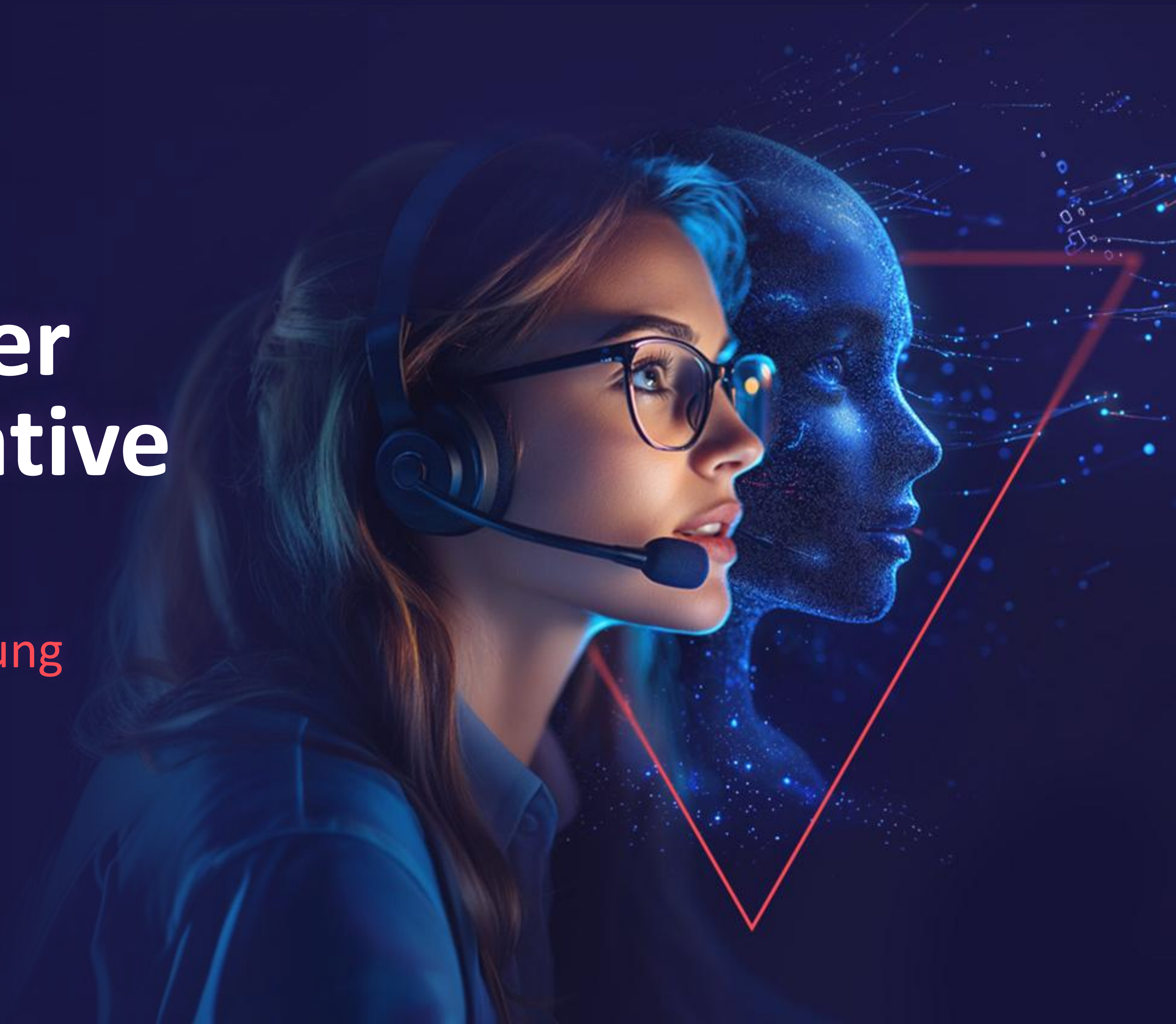
# Next Level Contact Center mit Collaborative Agentic AI

Von Strategie zur Umsetzung

Alex Fischer

Director CX & Digitalization Spitch AG

Banking Event ZRH 13.11.2025



# Spitch Conversational AI hilft dabei Kundenkontakte zu:

## Automatisieren

- Anrufgrunderkennung
- Authentifizierung der Anrufer
- Tickets erstellen
- Schadensmeldungen
- Bestellungen
- FAQs für wiederkehrende Fragen

## Analysieren

- KI basierte Bewertung und Analyse aller Interaktionen
- Aufzeigen von Self Service- und Verbesserungspotentialen
- Identifizierung von Coaching- und Trainingsbedarf
- Automatisierte Root Cause Analysen

## Optimieren

- Proaktive Handlungsvorschläge
- Real Time Wissensmanagement
- Coaching in Echtzeit
- Gesprächsleitfäden
- Gesprächszusammenfassung
- KI Training via Simulationen



# Spitch Collaborative Agentic AI hilft dabei Kundenkontakte zu:

## Automatisieren

- Anrufgrunderkennung
- Authentifizierung der Anrufer
- Tickets erstellen
- Schadensmeldungen
- Bestellungen
- FAQs für wiederkehrende Fragen

## Analysieren

- KI basierte Bewertung und Analyse aller Interaktionen
- Aufzeigen von Self Service- und Verbesserungspotentialen
- Identifizierung von Coaching- und Trainingsbedarf
- Automatisierte Root Cause Analysen

## Optimieren

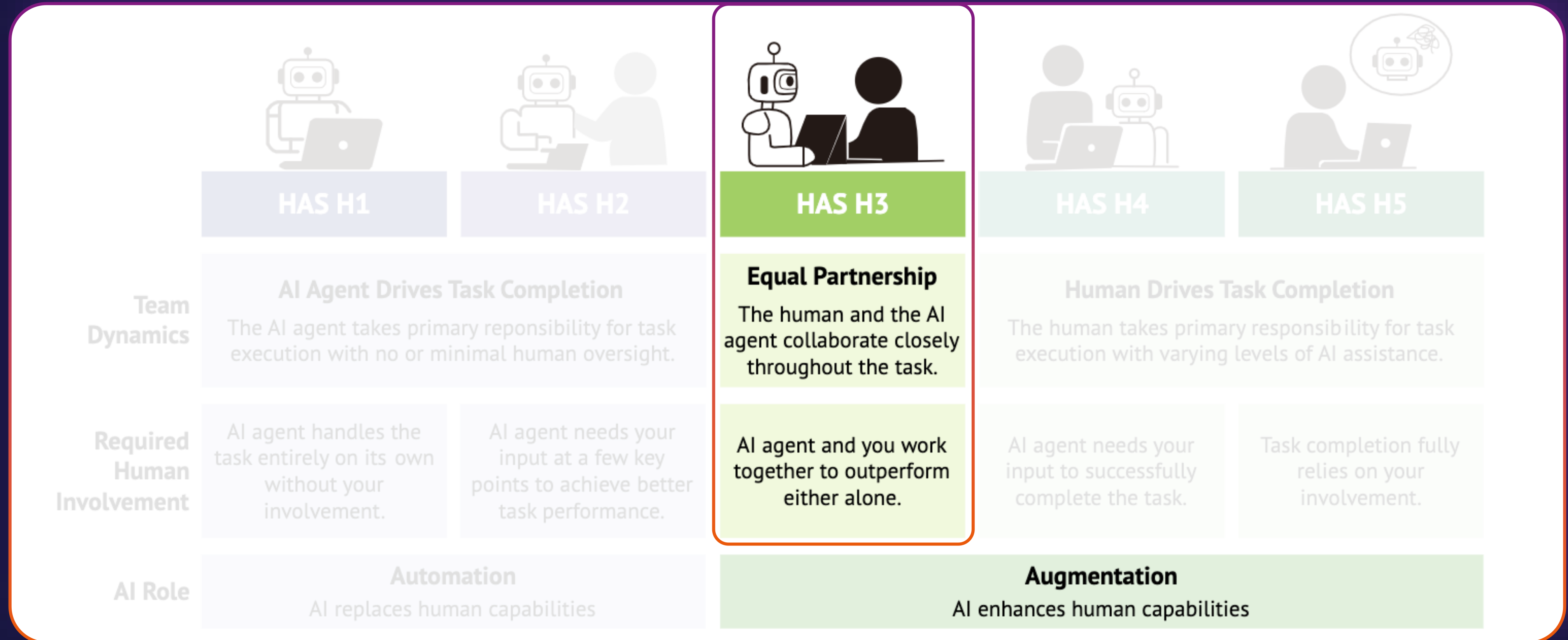
- Proaktive Handlungsvorschläge
- Real Time Wissensmanagement
- Coaching in Echtzeit
- Gesprächsleitfäden
- Gesprächszusammenfassung
- KI Training via Simulationen

# Collaborative Agentic AI ?

- ✓ Generative AI
- ✓ Predictive AI
- ✓ Conversational AI
- ✓ Adaptive AI
- ✓ Agentic AI





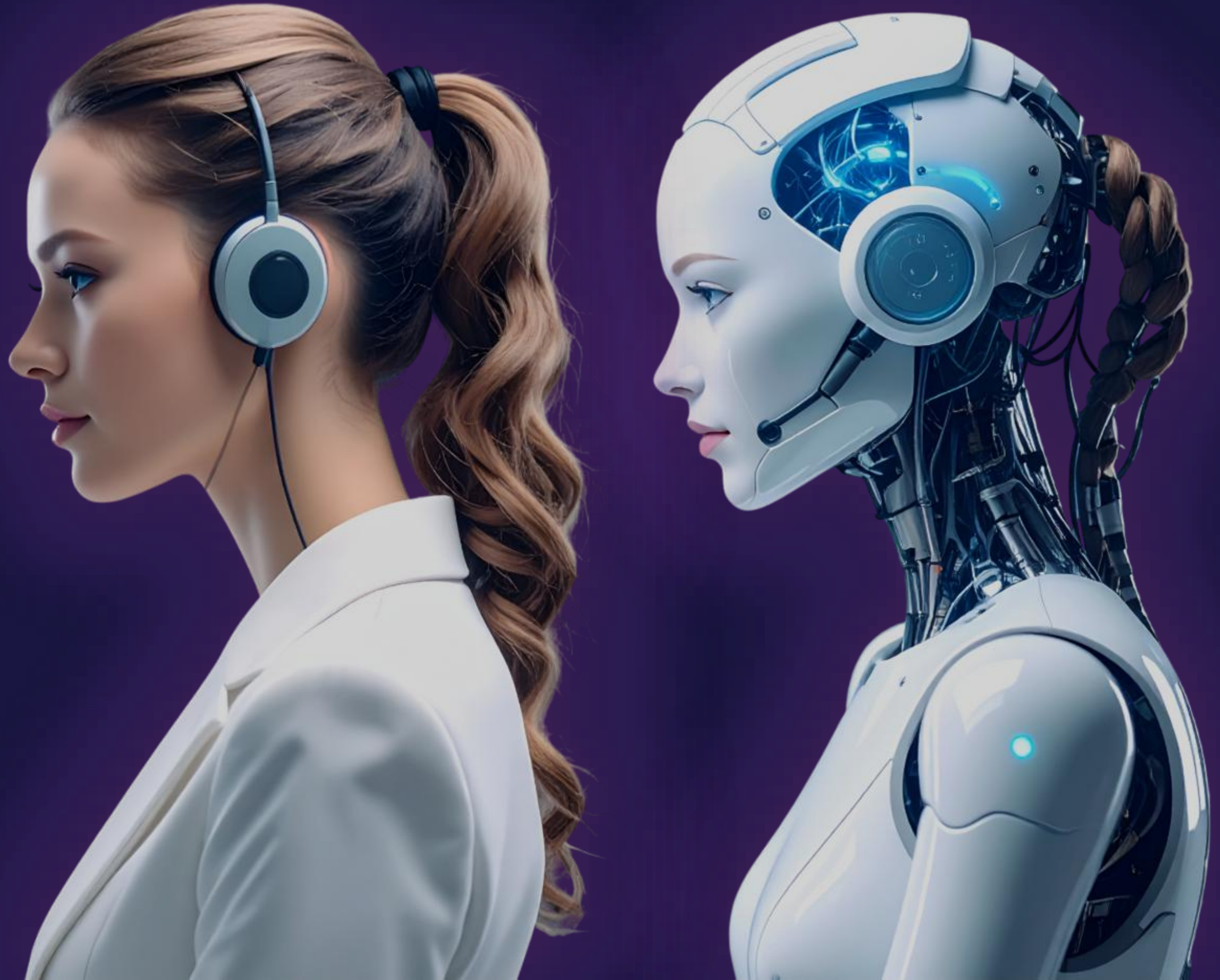


In unserer zunehmend digitalen Welt werden rein menschliche Fähigkeiten immer wertvoller !

Die Zukunft gehört den Unternehmen, die ihre Mitarbeitenden leistungsfähiger und nicht überflüssig machen !



# Collaborative Agentic AI verbindet Stärken von Mensch und KI





## Wo nutzen wir KI bereits heute?

- Codegenerierung & -review
- Text- und Kampagnenerstellung
- Assistenzsysteme
- Videoerstellung
- Wissensfindung
- Analysen



**KI** agiert meist im **Hintergrund**  
und unterstützt bei der **Vorbereitung**  
und **Erstellung**.



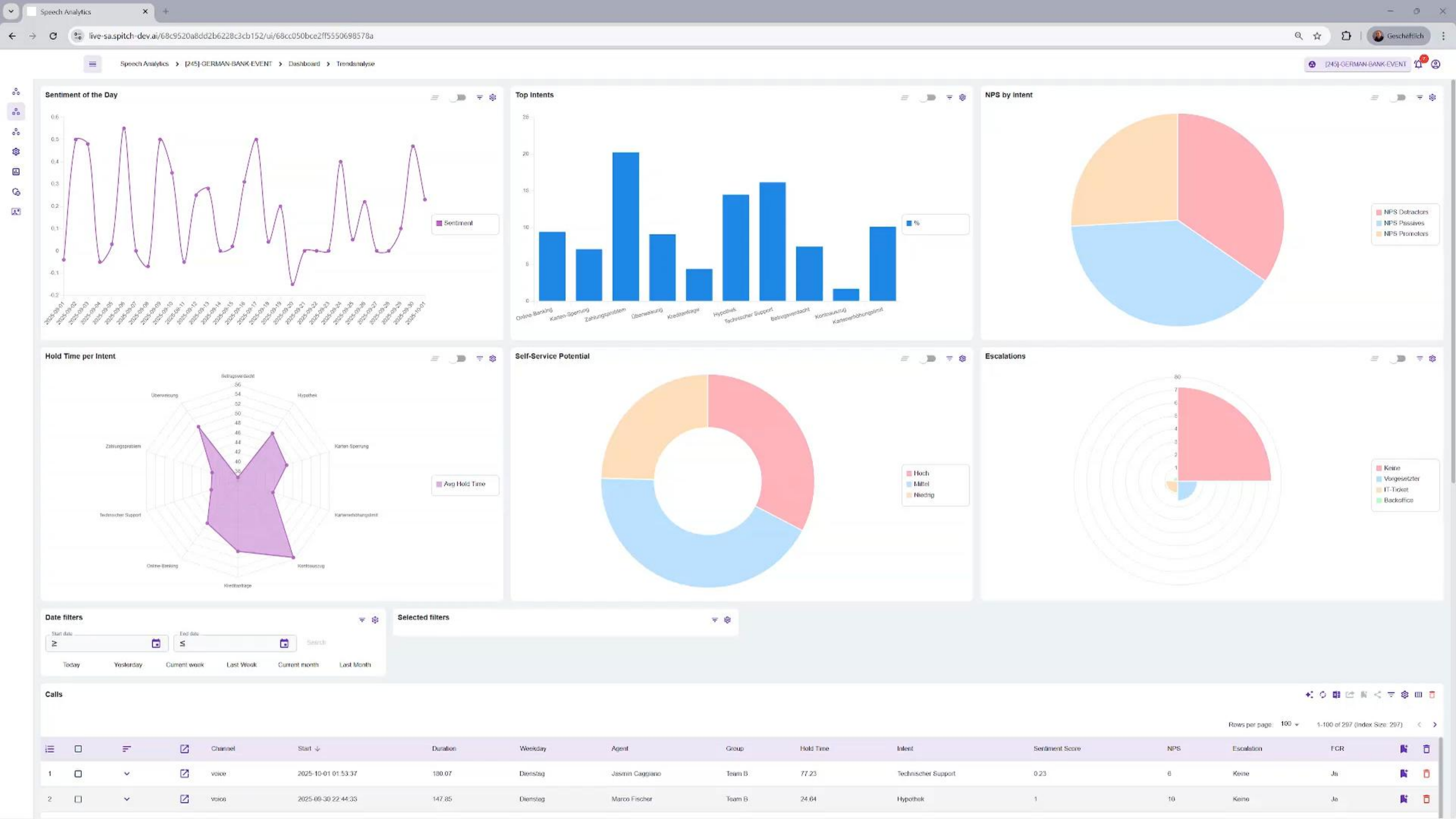
## Wie können wir diese Stärken im Kundenservice einbinden?

- Native KI Unterstützung bei der
  - Analyse von Kundeninteraktionen
  - Erstellung von Self-Service Use-Cases
  - Erstellung von KI Trainingssimulationen
- Contact Center Plattform der Zukunft



**KI** analysiert die Kundeninteraktionen  
und identifiziert Kontakte mit hohem  
**Self-Service Potential.**





**Collaborative Agentic AI**  
generiert eine **Detailanalyse**  
der hochgeladenen Interaktionen  
und erstellt einen **Self-Service Flow**.



## Analysis Batches

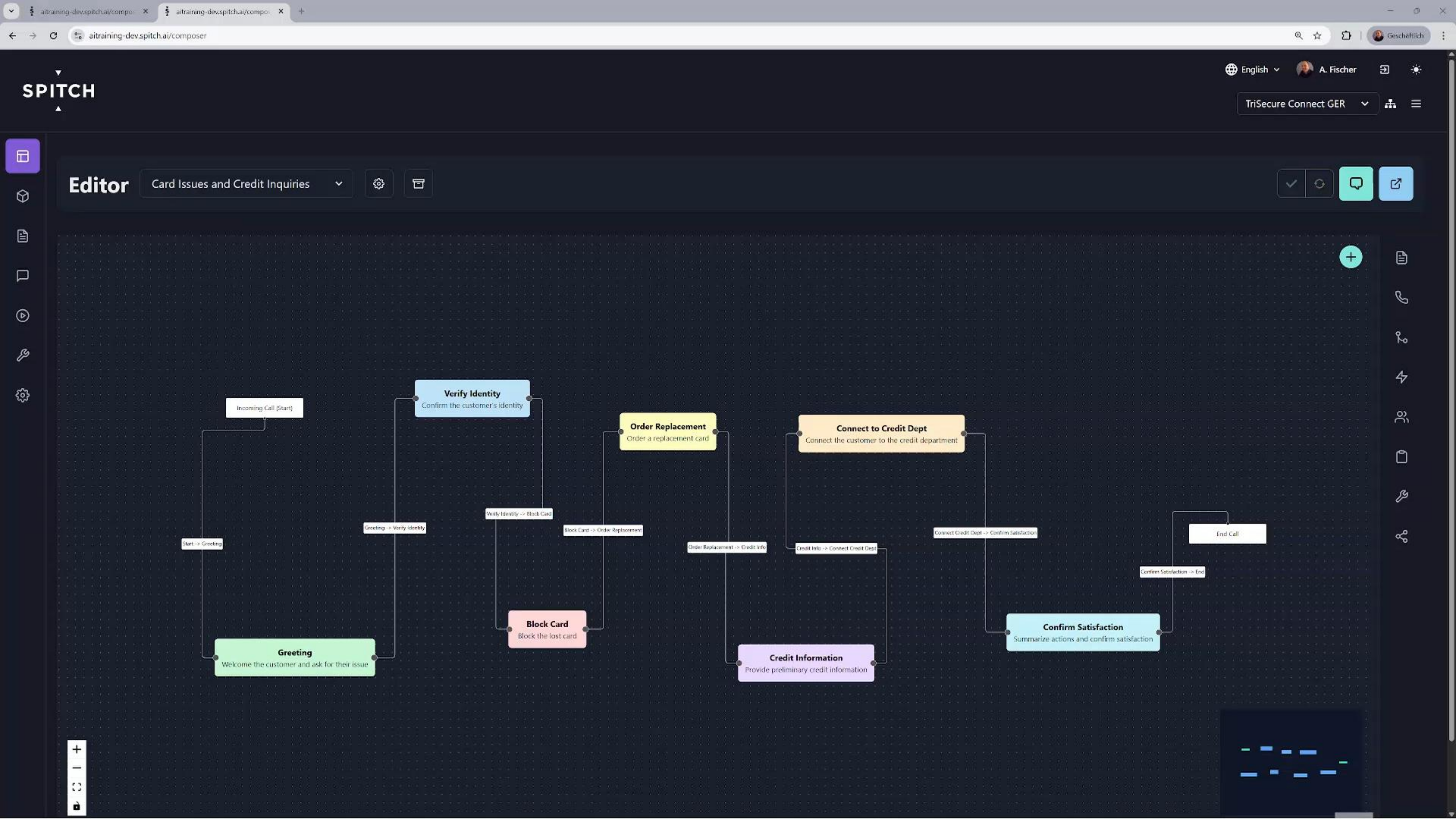
## External Batches

## Internal Batches

|   | NAME                                                         | DESCRIPTION                                           | ITEMS | OWNER      | CREATED AT ▼        | ACTIONS                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▼ | Customer Inquiries on Account Management and Mortgage Advice | This batch of calls reflects a mix of customer inq... | 2     | A. Fischer | 7.10.2025, 16:48:27 |    |
| ▼ | Address Change Requests                                      | This batch of calls primarily involved customers r... | 3     | A. Fischer | 8.9.2025, 10:43:31  |    |

Nach Erstellung des Flows können **Next Best Actions** und weitere **In-Call Tools** bzw externe Applikationen via **MCP** angebunden werden.







Und jetzt testen wir unseren  
erstellen Flow. Mal schauen  
wie der **AI Agent** reagiert.





Zu jedem Zeitpunkt haben wir  
den **Human-in-the loop** via  
Anrufweitergabe/-übernahme  
und Nudging-Optionen  
(Handlungsanweisugen).





Das **Mission Control Dashboard**  
ermöglicht eine bisher  
nicht verfügbare **Transparenz**  
und **Analysemöglichkeiten!**



## Live-Anrufüberwachung

## Übernehmen

 **Anruf beenden** 

### ! Compliance Warning

## userFrustration

Vorgeschlagene Antwort: "{{text}}": "I'm going to bring in a colleague to help get things back on track. Thank you for your patience!"

### ⚡ Nächste beste Aktion

### Provide Loan Information

Confirm the typical repayment terms and clarify if they are adjustable based on the caller's inquiry about loan options.

## Audioanzeigen

## Kunde

## KI Agent

### 💡 Hinweise für Agent

Stupser

Eingabe um der KI einen Stupser zu geben

**Stupser:** Send private instructions to the AI. **Chat:** Send a message directly to the customer.

**Gesprächszusammenfassung** **NEUTRAL** [Bericht anzeigen](#)

We are excited to offer a special deal for first car buyers: a loan with an attractive annual percentage rate of just 2.5%, and you can borrow up to CHF 60,000! It's a fantastic opportunity to get started with your first vehicle.

**Kunde** 10:31:03 AM  
That's helpful to know. Thank you.

### And how flexible are the repayment terms usually?

Are there options to adjust the length of the loan?

10:31:11 AM

## KI Agent

Yes, repayment terms are flexible. You can often choose the length of the loan, typically between 12 to 84 months. This allows you to find a monthly payment that fits your budget.

Just a second, my human advisor would like to jump in on the call!

**Kunde** 10:31:23 AM  
Take your time. While I have you, I was also curious about something else.

Could you tell me a little about how Twint works with your bank?

10:31:29 AM

Human Agent

Hello, hello, I'm here. I'm Vadim. I'm Vadim from Muster Bank. How may I help you today with your loan?

10:31:30 AM

## KI Agent

## Call Ziele

## Introduce Anna

- ✓ Introduce yourself as Anna, the AI assistant for the Swiss Cantonal Bank, and offer assistance.

### Identify Topic

### Provide Loan Information

- ! If the caller selects Loans, provide details on APR, loan amounts, and terms.

## Answer TWINT Questions

## Handle Other Inquiries

**End Call**

Thank the caller for contacting the Swiss Cantonal Bank and say goodbye.

## Collaborative Agentic AI – der Start in eine neue Ära

- Mission Control – Next Generation Real-time Dashboard
- Human-in-the-loop – zu jedem Zeitpunkt kann ein Eingriff erfolgen
- Neue Aufgabengebiete für Eure Mitarbeiter/-innen





# Ich freue mich auf Eure Fragen



**Alex Fischer**

Director CX & Digitalization

Alexander.Fischer@spitch.ch

Mobil: +49 162 1871118

**Zurich**  
Switzerland  
Spitch AG

Stockerstrasse 10  
8002 Zürich  
+ 41 44 542 82 66  
[info@spitch.ai](mailto:info@spitch.ai)

**London**  
United Kingdom  
Spitch UK & International

Warnford Court, 29  
Throgmorton Street London,  
EC2N 2AT, UK  
+44 20 3627 2760  
[info@spitch.co.uk](mailto:info@spitch.co.uk)

**Milan**  
Italy  
Spitch Italy S.R.L.

Via Roberto Lepetit, 8/10  
20124 Milan  
+39 02 0070 0644  
[info@spitch.it](mailto:info@spitch.it)

**Delaware**  
USA  
Spitch US Corp.

1209 Orange Street Wilmington,  
New Castle County Delaware  
19801

**Madrid**  
Spain  
Spitch Iberia SL

Calle Manzanares 4  
Madrid  
28005