



Collaborative Agentic AI

Motor des Paradigmenwechsels
im Kundenservice

Alex Fischer
Director CX & Digitalization



Ziele des heutigen Webinars



Grenzen von klassischer
Automatisierung



Der Paradigmenwechsel
im Kundenservice



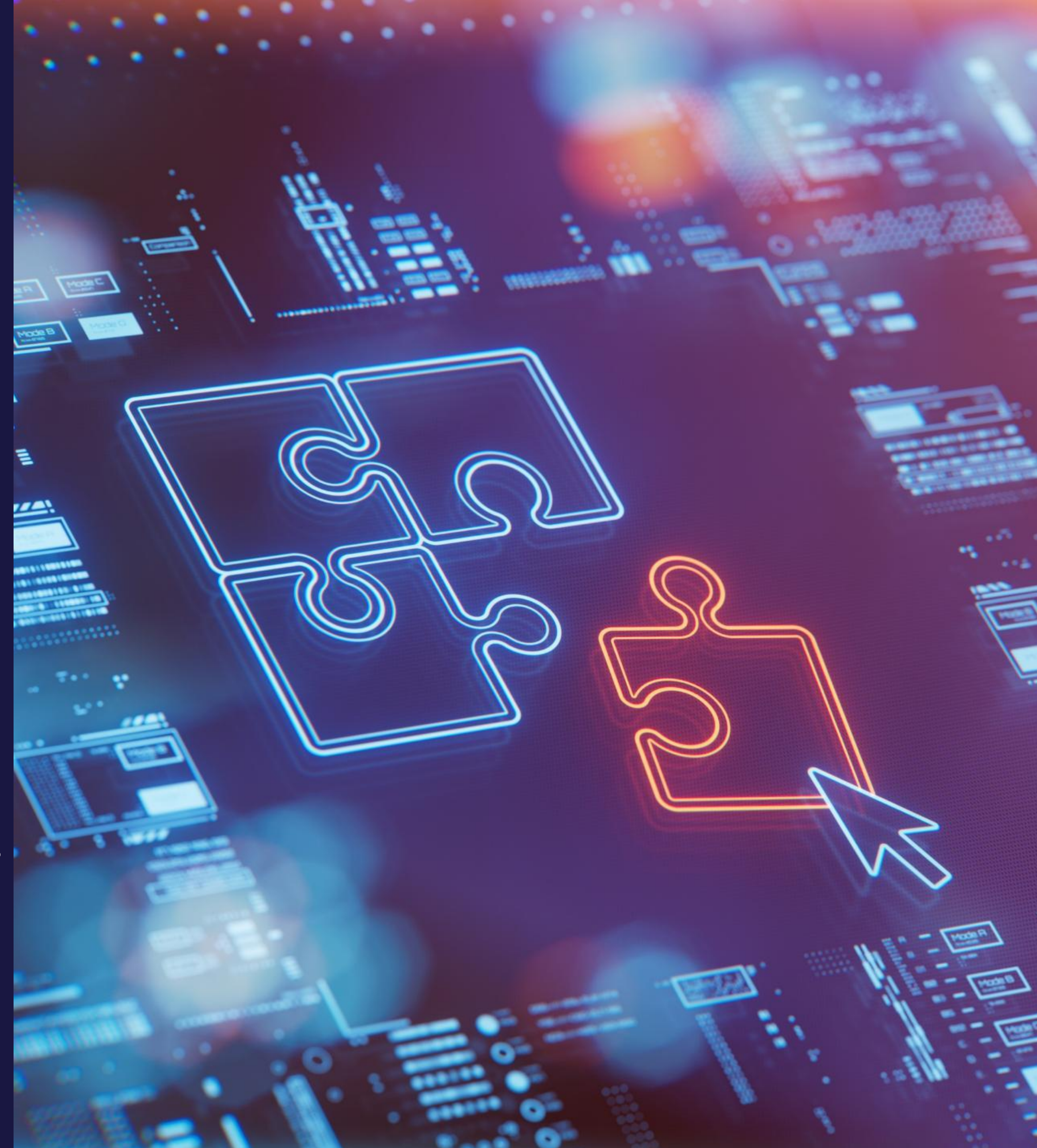
Kurzvorführung Spitch
Collaborative Agentic AI



Key Takeaways

Automatisierung war gestern

- ✓ Mehr Kanäle + mehr Ausnahmen + mehr Emotionen
- ✓ Kunden erwarten Lösungen – keine Weiterleitungen
- ✓ Agenten benötigen Unterstützung – keine zusätzlichen Klicks





Komplexität steigt

- ✓ Ein Kontakt = mehrere Anliegen
- ✓ Stimmung variiert im Kontakt
- ✓ Kontext ist entscheidend

Nicht Mensch ODER KI – sondern Mensch UND KI

- ✓ KI = Speed + Muster + Wissen
- ✓ Mensch = Empathie + Vertrauen
- ✓ Teamplay statt Egoismus



Agentic AI übernimmt das,
was **KI besser** kann –
der **Mensch** übernimmt das,
was **nur Menschen** können!

Der Paradigmenwechsel

Vergangenheit

- Prozesse → Regeln → Flows
- KI = Wenn-Dann-Maschine
- Alles muss vorher bekannt sein

Gegenwart/Zukunft

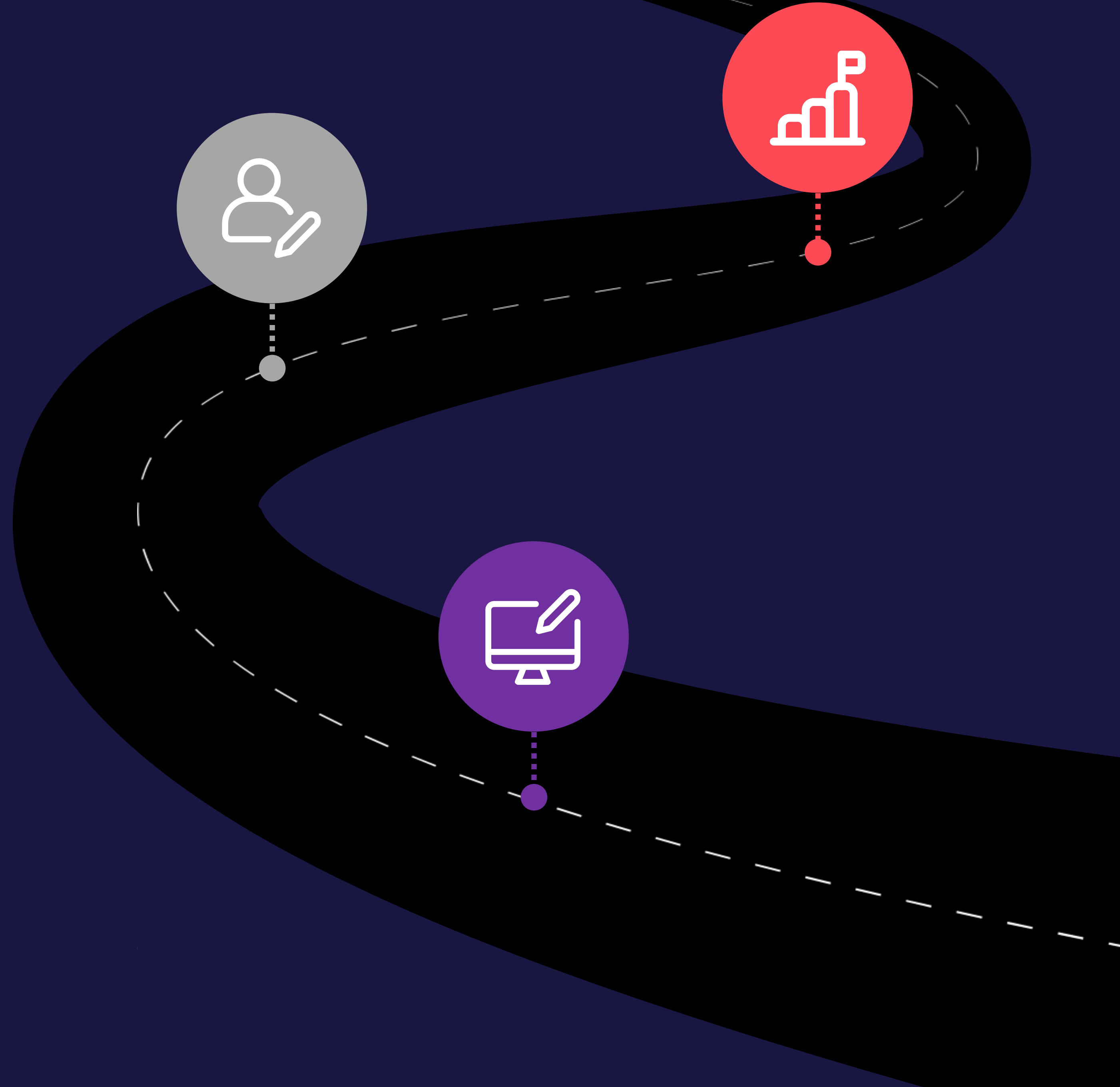
- Ziele statt starrer Abläufe / Flows
- KI kann entscheiden und priorisieren
- Menschen werden Dirigenten, nicht Zuschauer

Was bedeutet das konkret?

1. Produktivität

2. Flexibilität

3. Collaboration

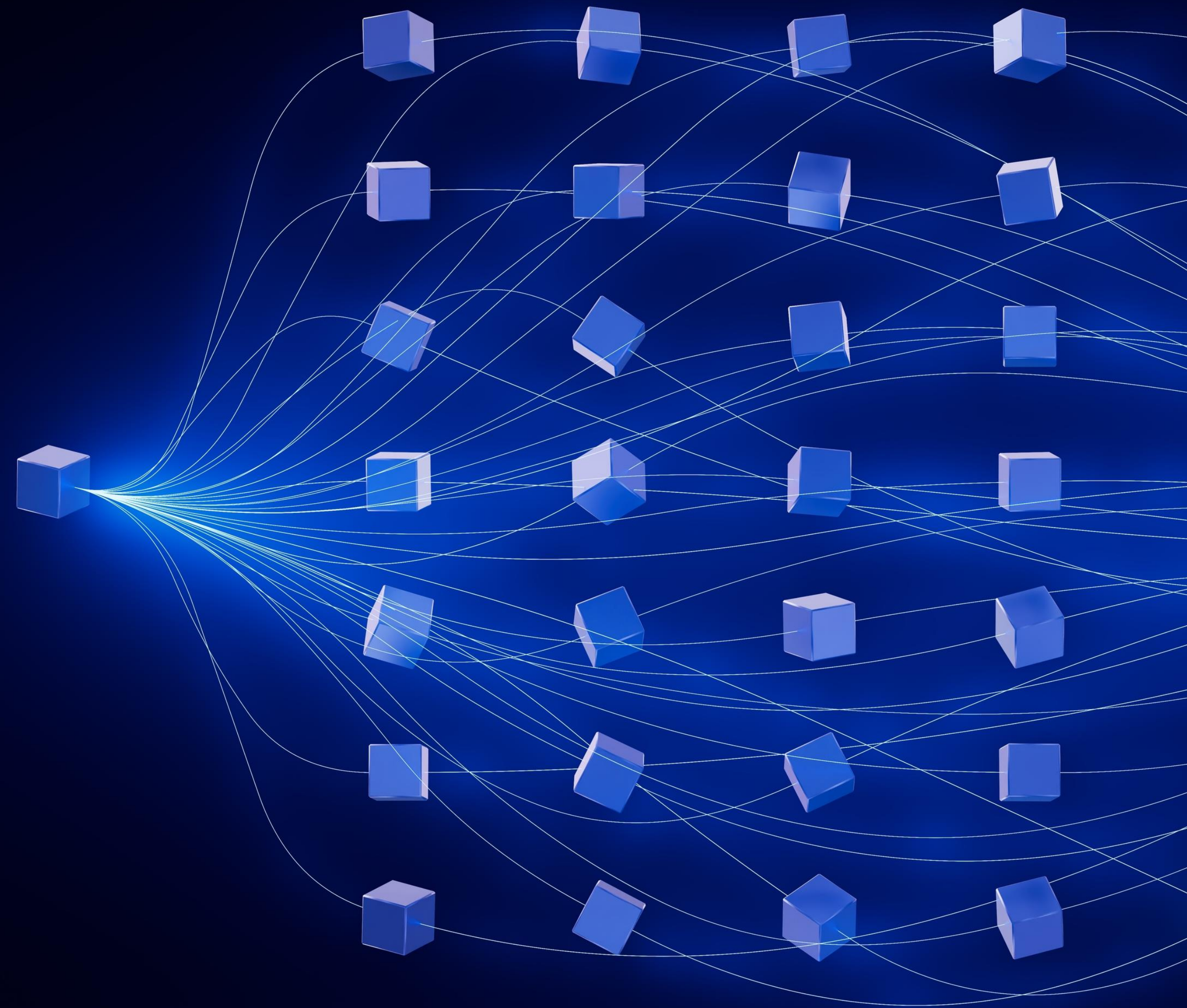


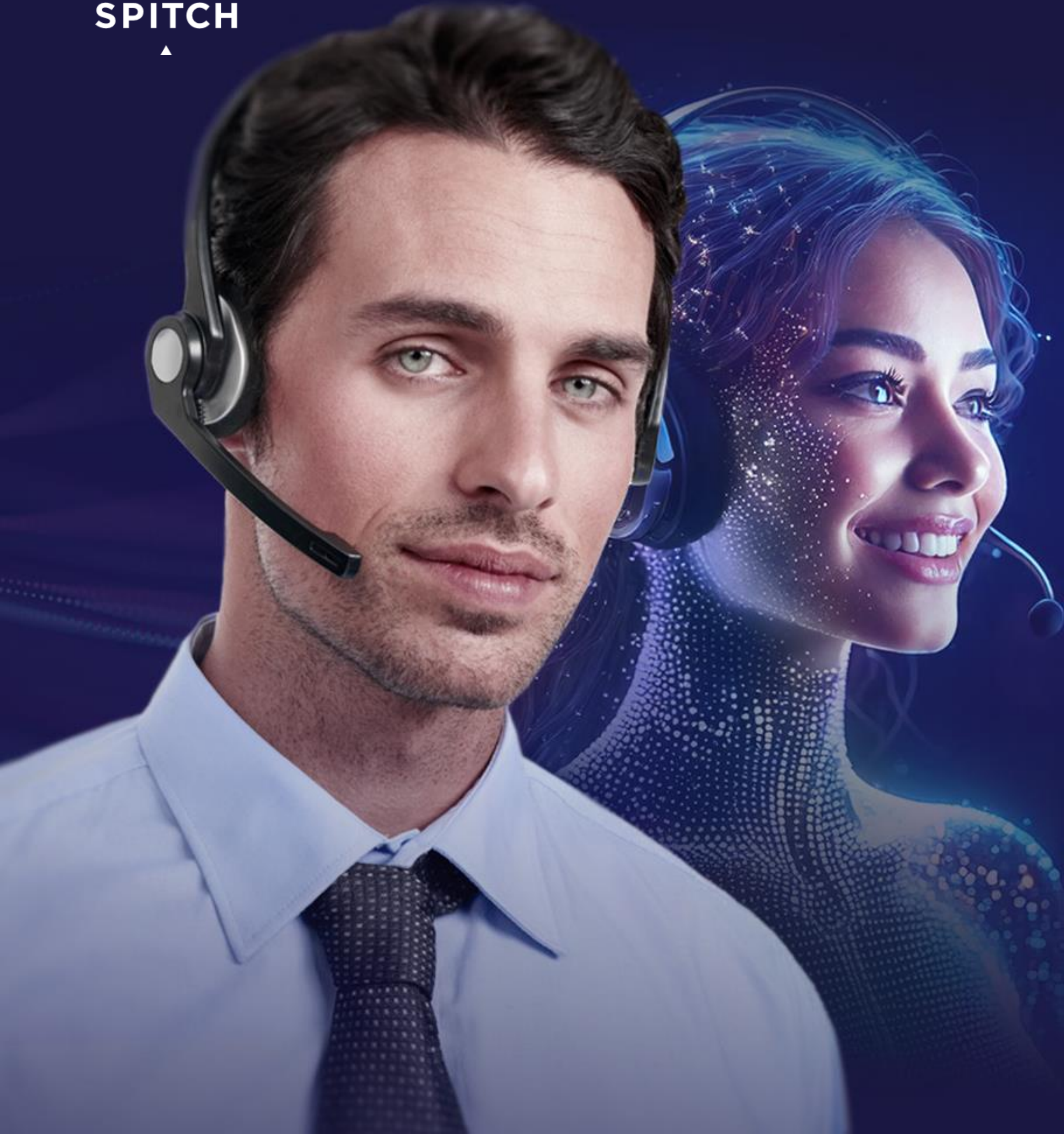
Produktivität

- ! **Vom Use Case zum MVP in Minuten**
- ! **Sofort einsatzfähig im operativen Betrieb**
- ! **Schnelle Iteration statt langem Projekt**

Flexibilität

- ! Gespräche verlaufen nicht linear
- ! KI reagiert auf das Ziel, nicht auf den Flow
- ! Flexibel bei Ausnahmen und Veränderungen





Collaboration

- ! KI unterstützt, der Mensch entscheidet
- ! Kein Weiterreichen, kein Kontextverlust
- ! Zusammenarbeit statt Automatisierung

Collaborative Agentic AI in Aktion





Mission Control

LIVE

Live Ansicht und Leistungs-Analytics für dein Contact Center.

7 Tage 30 Tage 90 Tage

AI AGENT STATUS

0 / 4

Verfügbar 4

VOLUMEN

234

Interaktionen (letzte 7 Tage)

Ø QM SCORE

77.8

Gesamt Performance

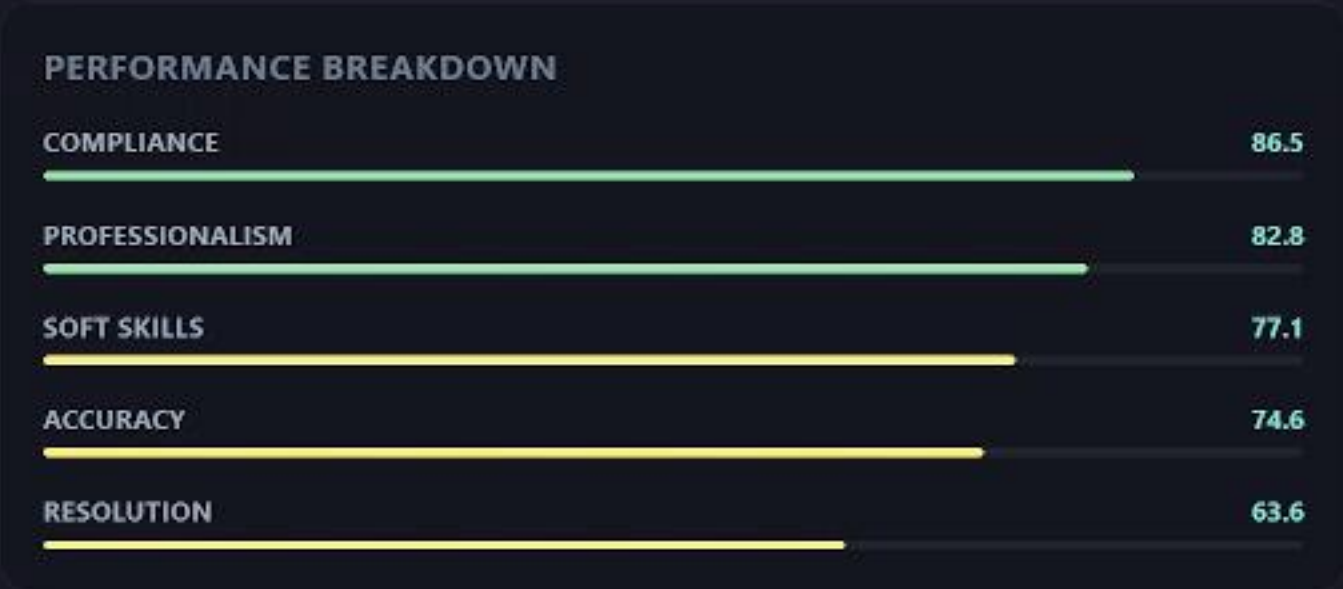
SENTIMENT

24%

Positiv

Aktive Anrufe

Keine aktiven Anrufe gerade.



TOP TAGS

#general_inquiry (212)

#agent_handoff (52)

#existing_order_inquiry (23)

#payment_issue (22)

#technical_support (18)

#complaint (3)

TOP PROBLEME

Übergabe an menschlichen Agenten erforderlich. 14

Kunde hatte Schwierigkeiten bei der Authentifizierung. 3

Handoff to human agent required. 2

LETZTE AKTIVITÄT

Banking Self-Service

SID: 3e380e

10:02

Banking Self-Service

SID: 33329a

10:00

Bankanruf-Flow

SID: 5df7b5

09:51

Bankanruf-Flow

SID: 686326

09:51

[IT] Italian Banking Contact Center Call Flow

SID: 197934

09:43

Banking Self-Service

10:02



AI AGENT STATUS
0 / 4
Verfügbar 4

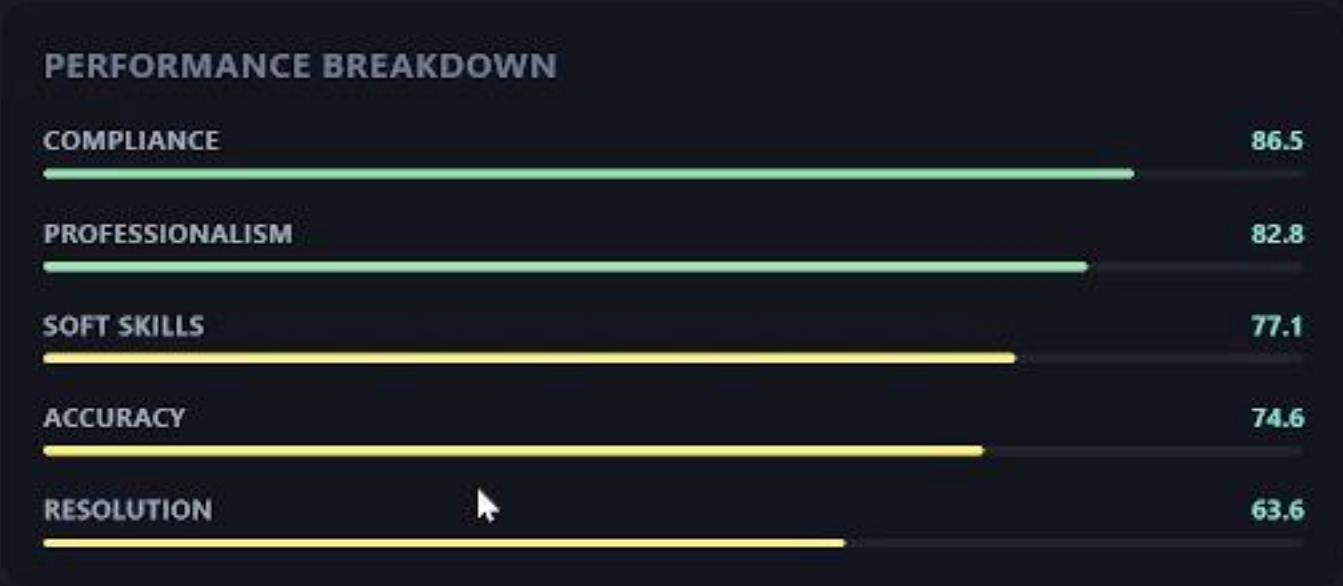
VOLUMEN
234
Interaktionen (letzte 7 Tage)

QM SCORE
77.8
Gesamt Performance

SENTIMENT
24%
Positiv

Aktive Anrufe

Keine aktiven Anrufe gerade.



TOP TAGS

#general_inquiry (212) #agent_handoff (52) #existing_order_inquiry (23)

#payment_issue (22) #technical_support (18) #complaint (3)

TOP PROBLEME

Übergabe an menschlichen Agenten erforderlich. 14

Kunde hatte Schwierigkeiten bei der Authentifizierung. 3

Handoff to human agent required. 2

LETZTE AKTIVITÄT

Banken-Anrufablauf
SID: 6b8833 10:14

Banken-Anrufablauf
SID: b948c4 10:14

Banken-Anrufablauf
SID: 44d56c 10:11

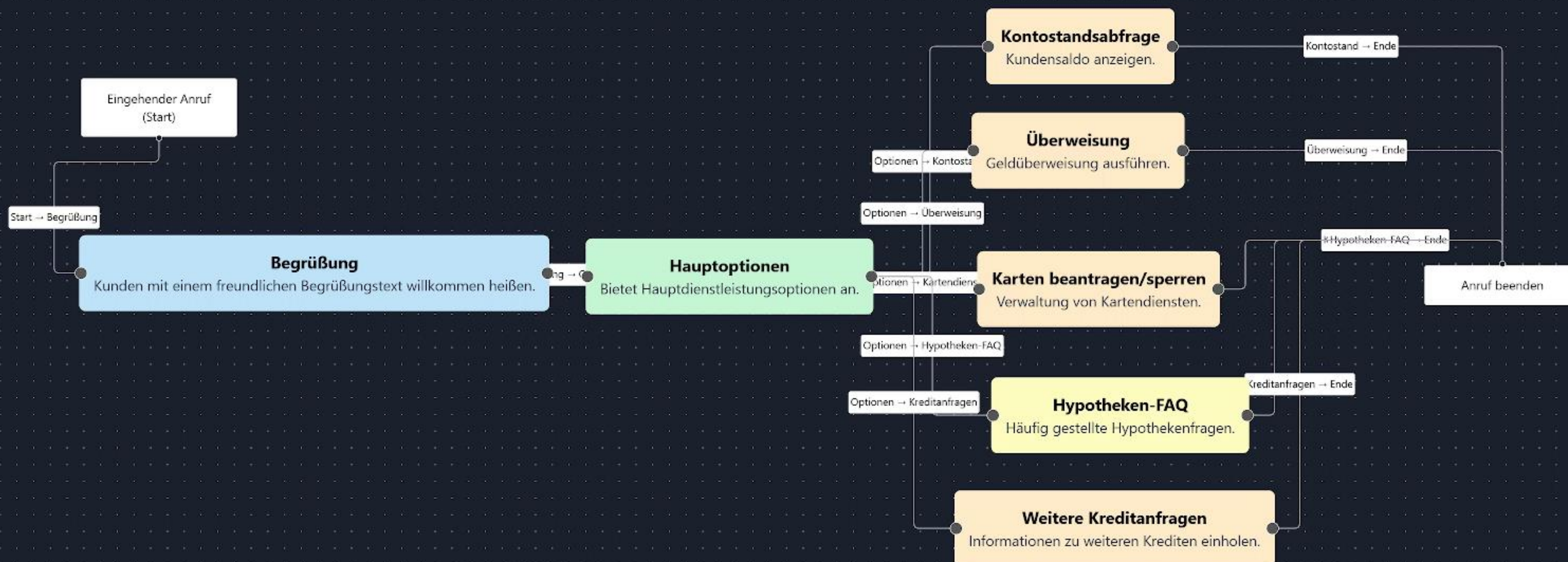
Banken-Anrufablauf
SID: 44d56c 10:11

Banking Self-Service
SID: 3e380e 10:02

Banking Self-Service
10:00

Editor

Banken-Anrufablauf



Key Takeaways

- ! **Geschwindigkeit ist kein Marketing-versprechen, sondern spürbar**
- ! **Das System passt sich dem Kundenanliegen an – nicht umgekehrt**
- ! **Collaboration ist der Hebel**
- ! **KI ist heute produktiv einsetzbar – nicht experimentell**



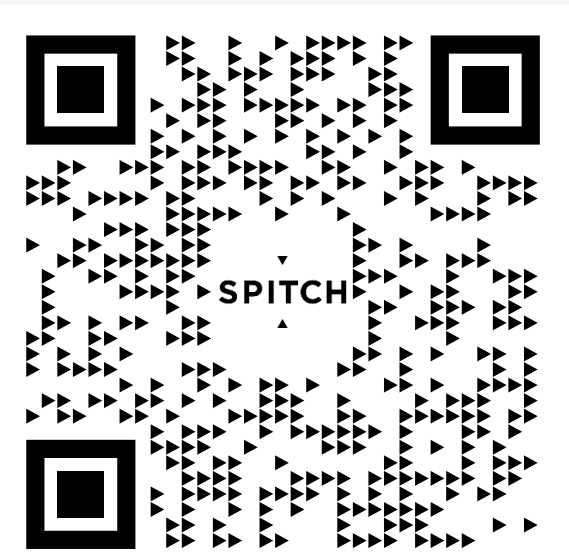
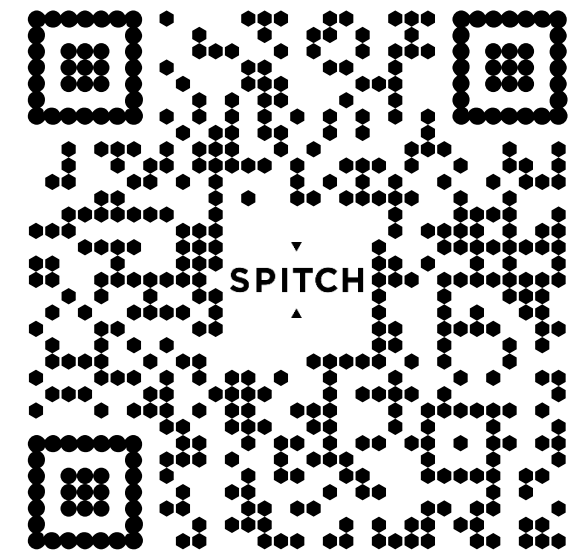
**Der Kundenservice der Zukunft
ist hochgradig kollaborativ!**



Erleben Sie es live!

CCW in Berlin
24.02. – 26.02.
Halle 3 Stand B6

Remote Demo
buchen





Herzlichen Dank für Eure Teilnahme!



Alex Fischer

Director CX & Digitalization

Alexander.Fischer@spitch.ch

Mobil: +49 162 1871118



www.spitch.ai

Zurich
Switzerland
Spitch AG

Stockerstrasse 10
8002 Zürich
+ 41 44 542 82 66
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

Milan
Italy
Spitch Italy S.R.L.

Via Roberto Lepetit, 8/10
20124 Milan
+39 02 0070 0644
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