

▼  
**SPITCH**  
▲

# 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



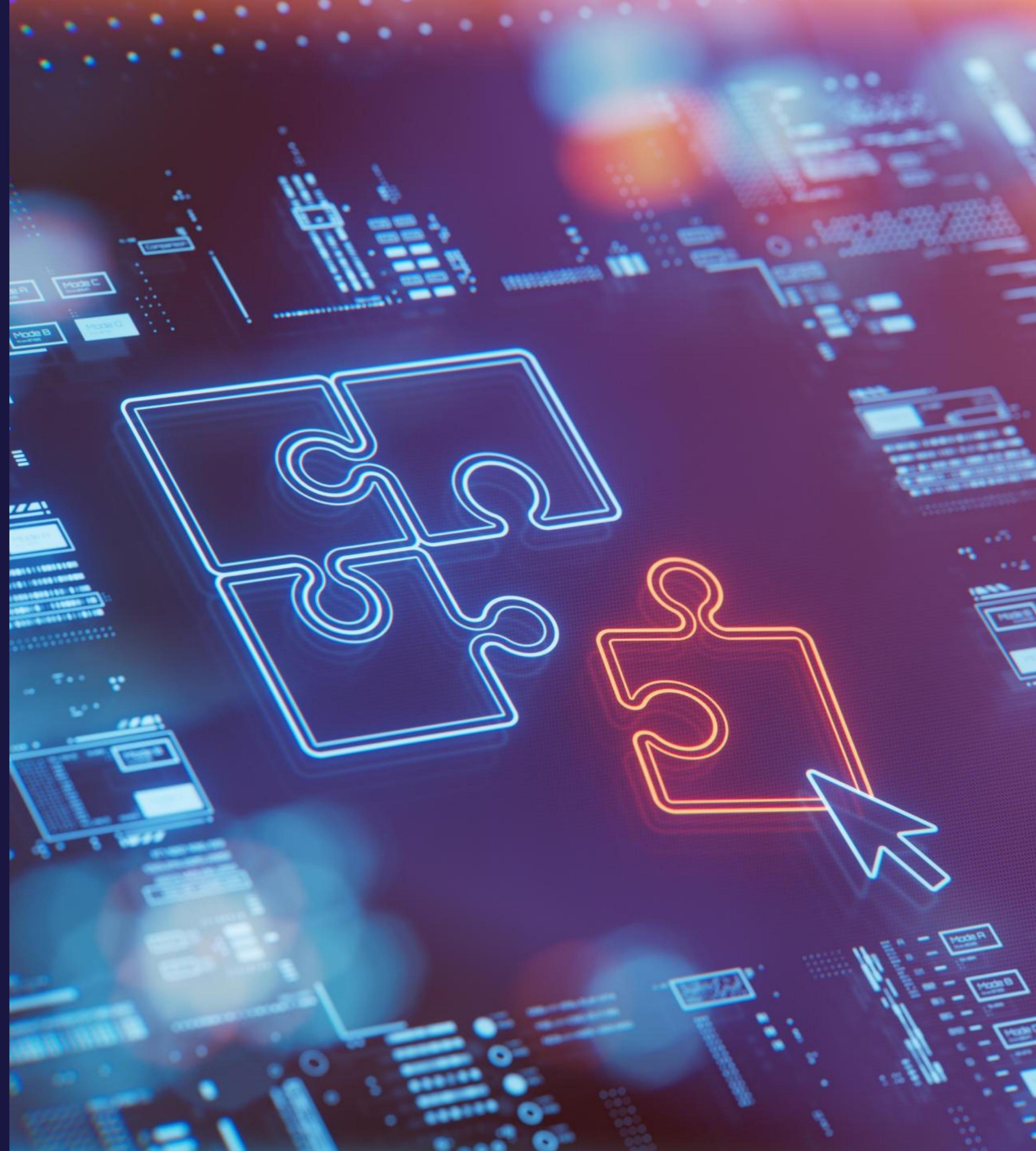
Kurzvorführung Spitch  
Collaborative Agentic AI



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



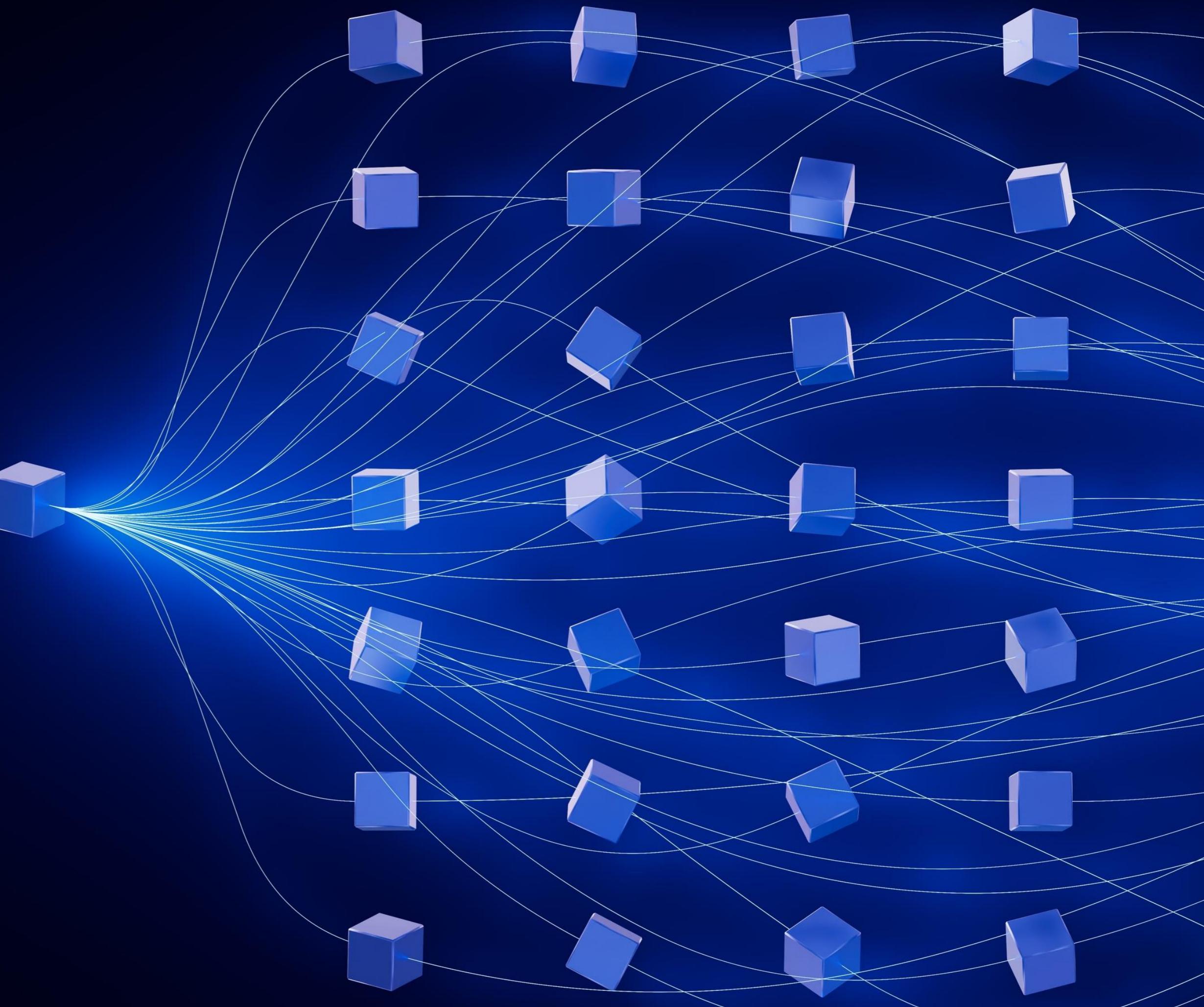


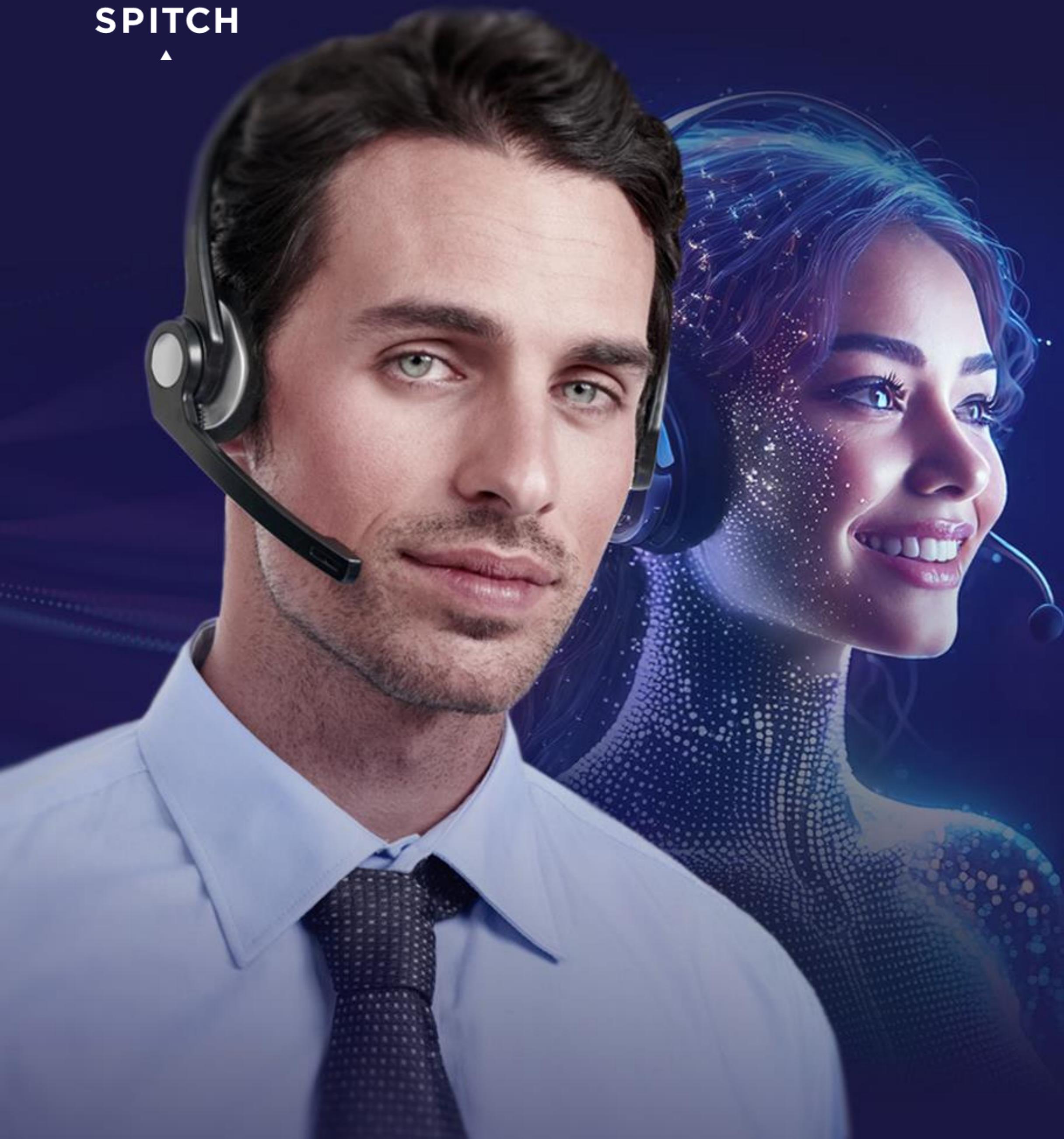
## Produktivität

- ! 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**

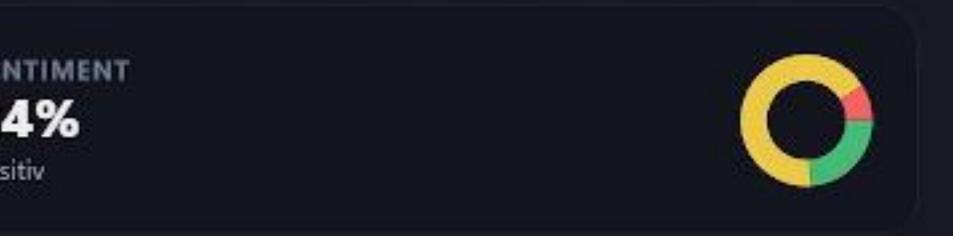
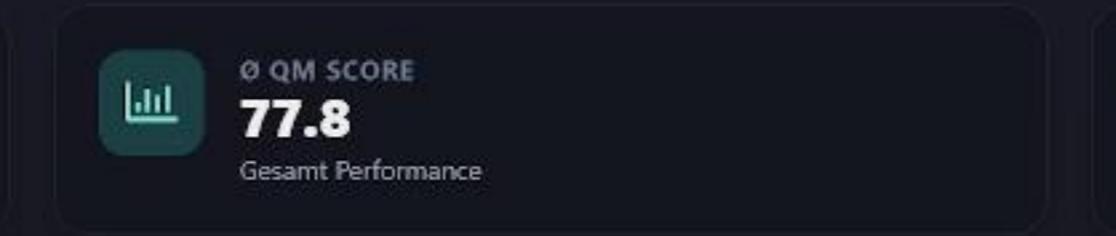
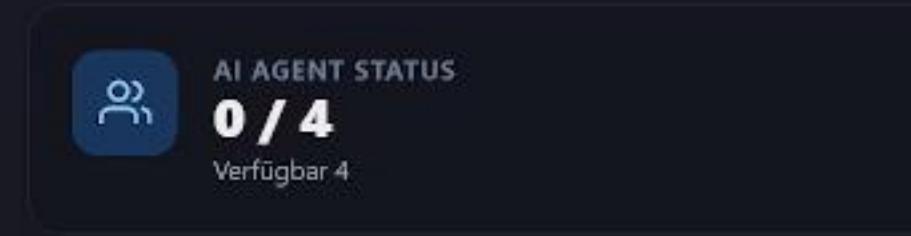
# Collaborative Agentic AI in Aktion





## Mission Control LIVE

Live Ansicht und Leistungs-Analytics für dein Contact Center.



### Aktive Anrufe

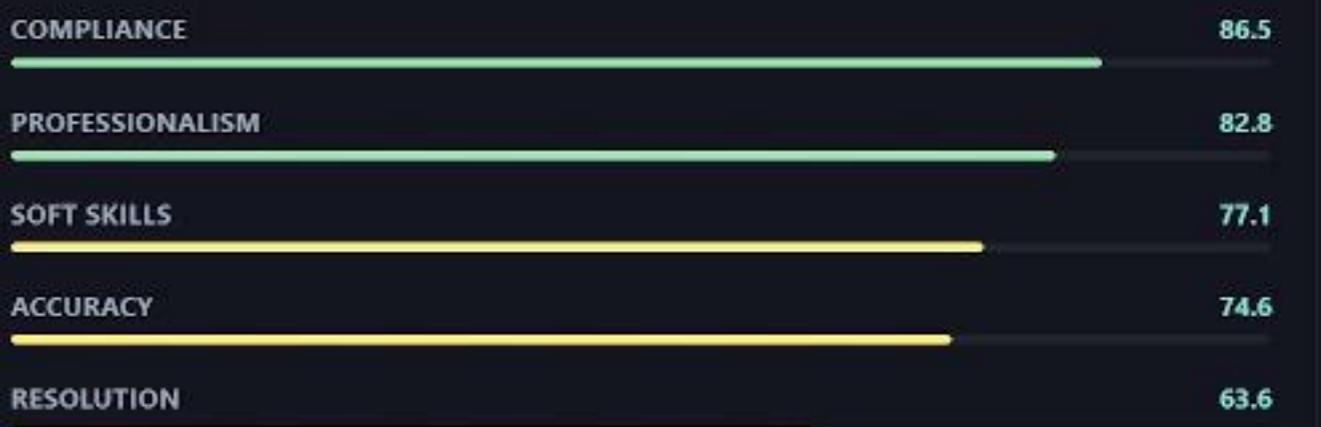


Keine aktiven Anrufe gerade.

#### SENTIMENT TREND (LETZTE 7 TAGE)



#### PERFORMANCE BREAKDOWN



#### TOP TAGS

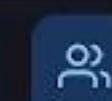
- #general\_inquiry (212)
- #agent\_handoff (52)
- #existing\_order\_inquiry (23)
- #payment\_issue (22)
- #technical\_support (18)
- #complaint (3)

#### TOP PROBLEME

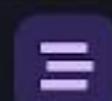
- Übergabe an menschlichen Agenten erforderlich.  
Kunde hatte Schwierigkeiten bei der Authentifizierung.  
Handoff to human agent required.

#### 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: 187934	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

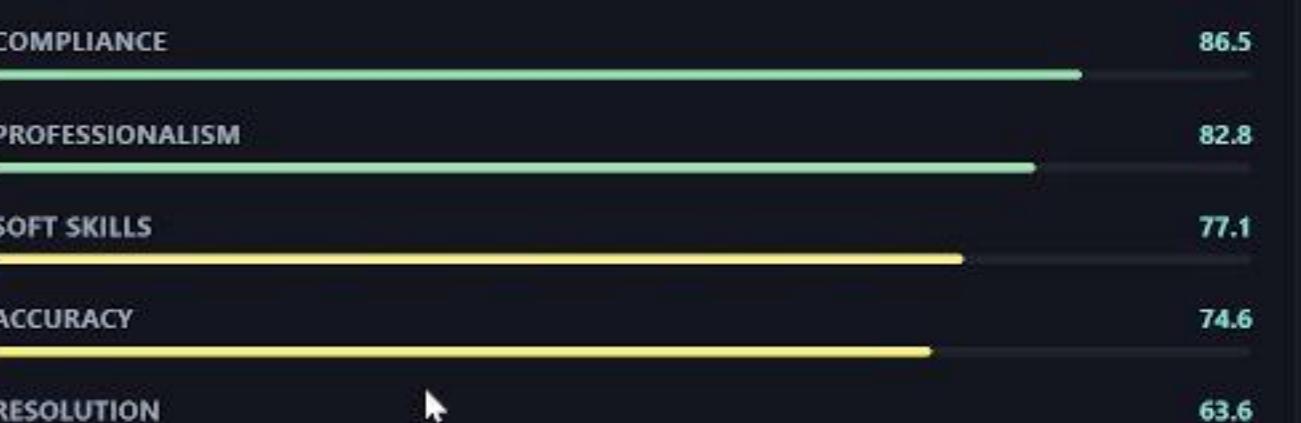


Keine aktiven Anrufe gerade.

### SENTIMENT TREND (LETZTE 7 TAGE)



### PERFORMANCE BREAKDOWN



### TOP TAGS

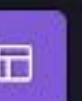
#general\_inquiry (212) #agent\_handoff (52) #existing\_order\_inquiry (23)  
#payment\_issue (22) #technical\_support (18) #complaint (3)

### TOP PROBLEME

Obergabe an menschlichen Agenten erforderlich.  
Kunde hatte Schwierigkeiten bei der Authentifizierung.  
Handoff to human agent required.

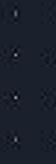
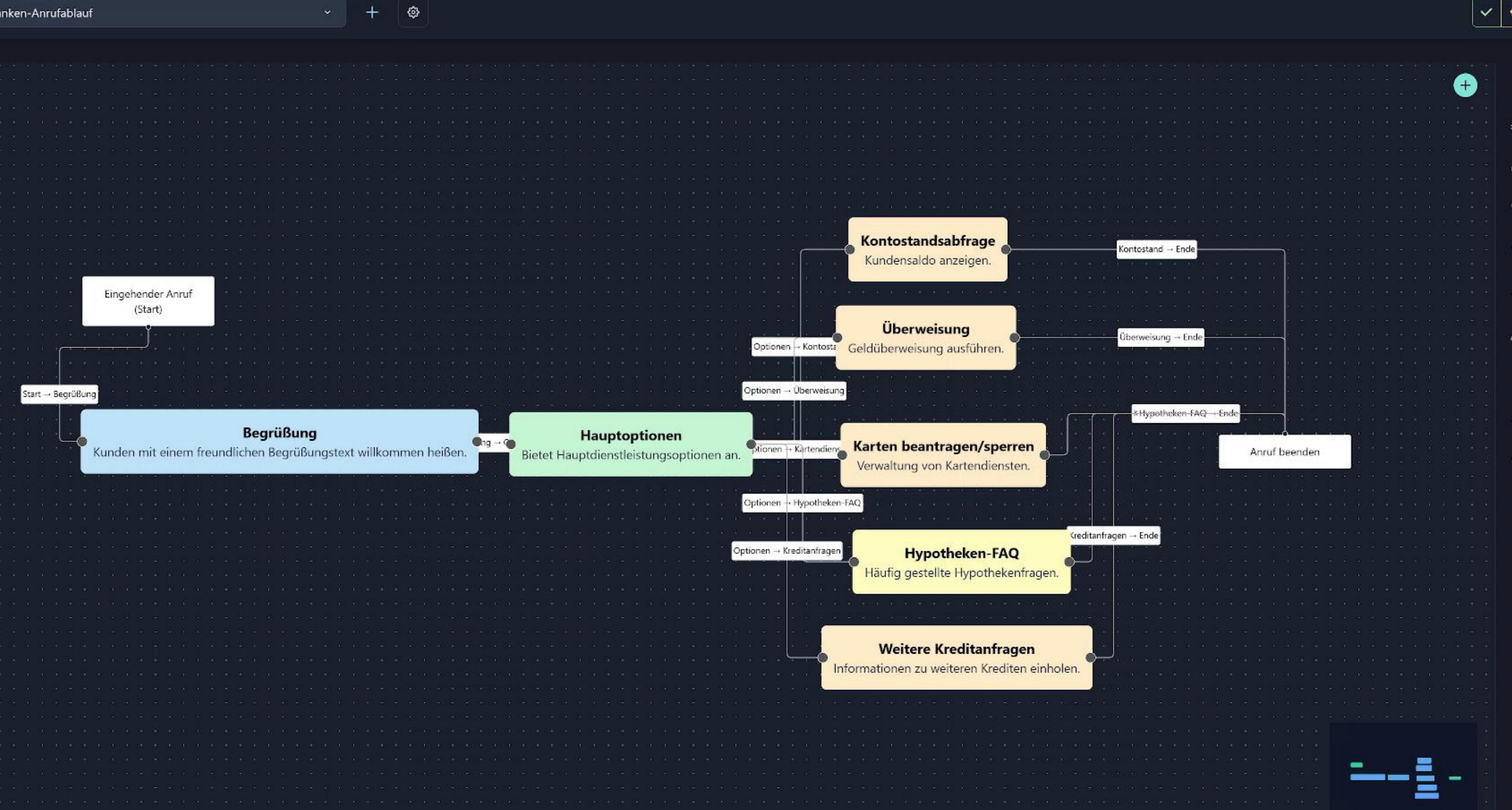
### LETZTE AKTIVITÄT

- Banken-Anrufablauf SID: 668833 10:14
- Banken-Anrufablauf SID: b948c4 10:14
- Banken-Anrufablauf SID: A4d56c 10:11
- Banken-Anrufablauf SID: 44d56c 10:11
- Banking Self-Service SID: 3e390e 10:02
- Banking Self-Service SID: 3e390e 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



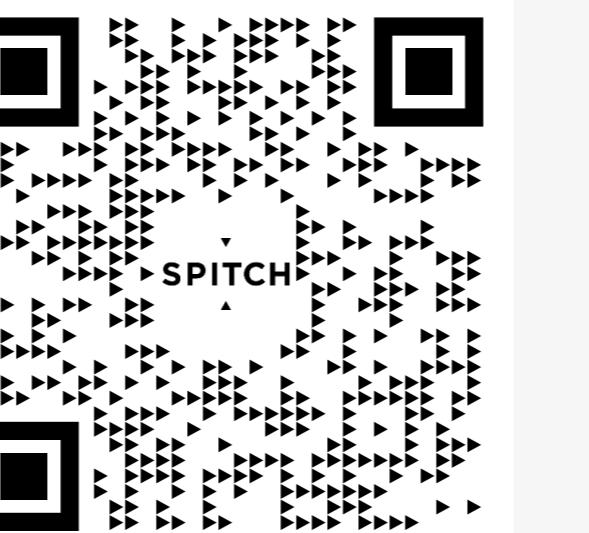
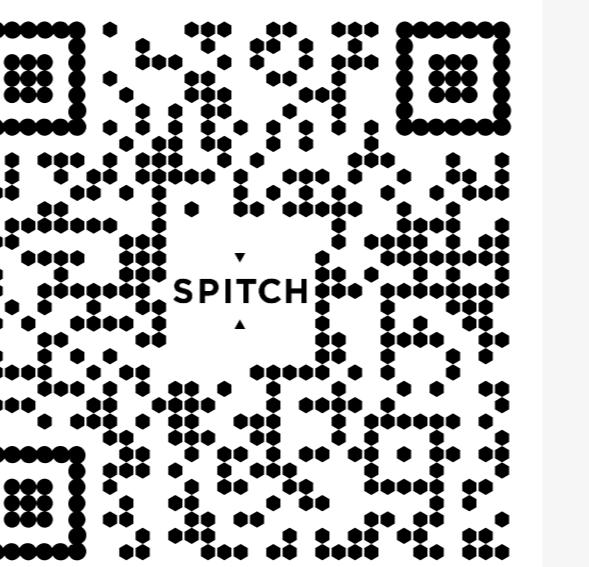
Der Kundenservice der Zukunft  
ist hochgradig kollaborativ!

**SPITCH**

# 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



**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