

Spitch Zusatz-Module zur Anrufgrunderkennung

Folgend aufgelistete Module sind zur Spitch-Anrufgrunderkennung verfügbar bzw. befinden sich in einer fortgeschrittenen Entwicklungsphase.

Stand 02/2026

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS	2
1. SEGMENTIERUNG	3
2. AUTOMATISIERTER SMS-VERSAND.....	3
3. KUNDENZUFRIEDENHEITS-BEFRAGUNG	3
4. ZUSTIMMUNGS-MODUL	3
5. BERATER-INBOX	3
6. RÜCKRUFWUNSCH INBOX	4
7. KNOWLEDGE AGENT (WISSENSDATENBANK)	4
8. AGENT TRAINING.....	4
9. TELEFON FAQ SYSTEM	4
10. TERMINVERGABE MIT OUTLOOK-INTEGRATION.....	5
11. BETRUGSERKENNUNG (FRAUD DETECTION) / (NOCH IN DER PLANUNGSPHASE)	5
12. FUSION (SERVICEPAKET).....	5

1. SEGMENTIERUNG

Weisen Sie manchen oder allen Ihrer Kunden eine Priorisierung über das Segmentierungs-Modul zu. Somit ist gerade bei hohem Anrufaufkommen gewährleistet, dass Anrufer neben dem Anrufgrund auch nach einer von Ihnen vorgenommenen Priorisierung weitergeleitet werden können. Die Konfiguration und die Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Ja

2. AUTOMATISIERTER SMS-VERSAND

Bieten Sie Anrufern zu bestimmten Zeiten oder Themen die Möglichkeit an, sie mit dem Versand einer SMS zu informieren, idealerweise mit einem eingebetteten Link zu weiterführenden Informationen.

Ob dies exklusiv oder als Option für Anrufer angeboten wird, entscheiden Sie dynamisch und fallspezifisch.

Die Konfiguration und die Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Nein

3. KUNDENZUFRIEDENHEITS-BEFRAGUNG

Machen Sie die Zufriedenheit Ihrer telefonischen Kunden messbar mit automatisierten Befragungen. Erstellen Sie nach Belieben Umfragen, bei denen die Anrufer Ihnen eine Rückmeldung über Schulnoten mitteilen können.

Das System versteht alle Noten, Zwischennoten und übliche Formulierungen. Zudem erfolgt diese Methode im Vergleich zu schriftlichen Umfragen in Echtzeit, so dass eine deutlich höhere Authentizität der Antworten erreicht wird.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Nein

4. ZUSTIMMUNGS-MODUL

Bieten Sie Anrufern die Option anstehende Zustimmungen (AGB etc.) automatisiert am Telefon zu erteilen.

Das Spitch-System erfragt die Zustimmung, zeichnet diese auf und erstellt eine belastbare Dokumentation.

Für die Bank entsteht hierdurch eine signifikante Entlastung der KSC-Mitarbeiter.

Die Konfiguration und die Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Ja

5. BERATER-INBOX

Ermöglichen Sie Ihren Beratern eine professionelle digitale Erreichbarkeit – auch außerhalb der persönlichen Telefonzeiten.

Mit der Berater-Inbox werden Anrufe gezielt an Spitch weitergeleitet und als intelligenter Anrufbeantworter entgegengenommen. Der Anrufer kann sein Anliegen strukturiert hinterlassen,

welches inklusive Transkript und Audioaufnahme automatisch per E-Mail an den zuständigen Berater übermittelt wird. Zusätzliche Leitungen sind bereits im Modul enthalten und verursachen keine weiteren Kosten.

Die Konfiguration und Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Evtl.

6. RÜCKRUFWUNSCH INBOX

Bieten Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, jederzeit einen gezielten Rückrufwunsch zu hinterlassen. Das Sprachsystem führt den Anrufer dialoggeführt durch den Prozess und berücksichtigt dabei automatisch Arbeitszeiten und Verfügbarkeiten. Rückrufwünsche werden themen- bzw. skillbasiert erfasst und mit gewünschten Zeitfenstern versehen. Für jeden Rückrufwunsch wird automatisch eine strukturierte E-Mail an das zuständige Team oder Gruppenpostfach gesendet, sodass eine schnelle Bearbeitung sichergestellt ist.

Die Konfiguration und Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Evtl.

7. KNOWLEDGE AGENT (WISSENSDATENBANK)

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeitenden direkt im Gespräch mit einer intelligenten Wissenssuche. Der Knowledge Agent ermöglicht den schnellen Zugriff auf redaktionell gepflegte Inhalte aus der Wissensdatenbank und liefert passende Antworten in Echtzeit. So können auch komplexe Kundenanfragen sicher und einheitlich beantwortet werden. Die Pflege der Inhalte erfolgt komfortabel über den bekannten Editor.

Die Nutzung und Auswertung sind fest in bestehende Funktionen wie Editor und Dashboard integriert.

Preis: nach Absprache

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Ja

8. AGENT TRAINING

Steigern Sie die Qualität Ihrer Kundenkommunikation durch KI-gestützte Trainingsmöglichkeiten. Mit dem Agent Training können Mitarbeitende realistische Gesprächssituationen simulieren und gezielt üben. Das System bewertet Dialoge, gibt Feedback und unterstützt so bei der Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen. Trainingsszenarien lassen sich individuell anpassen und kontinuierlich erweitern.

Agent Training ist ein eigenständiges Tool mit eigener Benutzeroberfläche und Auswertungsfunktionen, speziell entwickelt für Schulung und Qualitätssicherung.

Preis: nach Absprache

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Ja

9. TELEFON FAQ SYSTEM

Ermöglichen Sie Ihren Kunden die direkte Beantwortung häufiger Fragen durch ein automatisiertes Sprachsystem.

Das Telefon FAQ System führt dialogbasierte Gespräche und liefert selbstständig Informationen zu

Themen wie Öffnungszeiten, Produkten oder Serviceprozessen. Im Gegensatz zum Knowledge Agent richtet sich dieses System an Endkunden und entlastet dadurch aktiv das Kundenservice-Center. Die Pflege der Inhalte erfolgt zentral über den Editor.

Preis: nach Absprache

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Ja

10. TERMINVERGABE MIT OUTLOOK-INTEGRATION

(Zusatzoption für Rückrufwunsch Inbox und Berater-Inbox)

Erweitern Sie bestehende Rückruf- und Erreichbarkeitsprozesse um eine direkte Terminbuchung per Sprachsystem.

Das System kann automatisiert freie Zeitfenster aus Outlook-Kalendern abfragen und dem Anrufer passende Termine im Dialog anbieten. Auf Wunsch erfolgt eine sofortige Buchung mit automatischer Bestätigung. Durch diese Funktion werden manuelle Abstimmungen reduziert und Serviceprozesse deutlich beschleunigt.

Die Umsetzung erfolgt als individuelle Erweiterung und wird an die jeweiligen Prozesse und Kalenderstrukturen der Bank angepasst.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Evtl.

11. BETRUGSERKENNUNG (FRAUD DETECTION) / (NOCH IN DER PLANUNGSPHASE)

(Zusatzoption zur sicheren Anrufer-Authentifizierung)

Erhöhen Sie die Sicherheit Ihrer telefonischen Prozesse durch eine zusätzliche Authentifizierung des Anrufers.

Im Rahmen des Gesprächs kann automatisch eine SMS mit einem einmaligen PIN-Code an die beim Kunden hinterlegte Mobilfunknummer gesendet werden. Der Anrufer muss diesen Code im Dialog nennen, um seine Identität zu bestätigen. Dadurch wird verhindert, dass Betrüger durch manipulierte Rufnummern („Call-ID Spoofing“) als vermeintlicher Bankkunde auftreten.

Diese Funktion schafft ein hohes Maß an Sicherheit, bevor sensible Auskünfte erteilt oder Aufträge entgegengenommen werden.

12. FUSION (SERVICEPAKET)

Professionelle Unterstützung bei der Einführung und individuellen Anpassung Ihrer Spitch Anrufgrunderkennung.

Im Rahmen des Fusion-Servicepakets beraten wir Sie bei der Umsetzung fachlicher Anforderungen wie neuen Skillgruppen, zusätzlichen Eingangskanälen oder spezifischen Servicezeiten. Auch temporäre Anpassungen – etwa Kundeninformationsschaltungen oder die Begleitung von Rufnummernumstellungen – werden gezielt umgesetzt.

So stellen Sie sicher, dass das Sprachsystem optimal auf Ihre Prozesse und organisatorischen Anforderungen abgestimmt ist.

Preis: +10% auf Basispreis

Erweiterte Vertragsrichtlinien erforderlich: Nein