



www.spitch.ch

AA Agent-Assist Whitepaper

Every Voice Matters. Every Insight Counts.



INHALTSVERZEICHNIS

1	Spitch Agent Assist im operativen Kundenservice	3
2	So unterstützt Spitch Agent Assist im Gespräch.....	4
3	Was die Universität St. Gallen untersucht hat	5
4	Pilotierung: Wirkung belegen, bevor skaliert wird	6
5	Vom Pilot zum dauerhaften Betrieb	7
	Quelle	8

01 MINI-PAPER

1. SPITCH AGENT ASSIST IM OPERATIVEN KUNDENSERVICE

Was Echtzeitunterstützung leistet – und wie Erkenntnisse der Universität St. Gallen in den Betrieb übertragen werden

Kernaussage. Spitch Agent Assist unterstützt Service-Mitarbeitende während des Kundengesprächs mit relevantem Wissen, konkreter Guidance und konfigurierbaren Qualitätshinweisen. Die Lösung soll den Menschen nicht ersetzen, sondern ihn in anspruchsvollen Situationen handlungsfähiger machen.

Warum Echtzeitunterstützung an Bedeutung gewinnt

Automatisierung übernimmt zunehmend einfache und standardisierte Anliegen. Die Gespräche, die bei Mitarbeitenden verbleiben, sind dadurch häufig komplexer, emotionaler oder risikoreicher. Gleichzeitig müssen Agents aufmerksam zuhören, Informationen in mehreren Systemen suchen, fachlich korrekt beraten, Prozessvorgaben einhalten und das Gespräch dokumentieren. Diese Gleichzeitigkeit erzeugt kognitive Belastung – gerade dann, wenn der Kunde ungeduldig, verärgert oder unsicher ist.

Was ist Spitch Agent Assist?

Spitch Agent Assist ist eine KI-basierte Echtzeitunterstützung für Mitarbeitende im Kundenservice. Die Lösung analysiert den laufenden Gesprächskontext und stellt innerhalb der Arbeitsoberfläche passende Unterstützung bereit. Je nach Use Case und Konfiguration kann sie:

- **Wissen bereitstellen:** passende Artikel, Produktinformationen oder Prozessinhalte aus freigegebenen Quellen anzeigen.
- **Orientierung geben:** nächste Schritte, Gesprächsleitfäden oder situationsbezogene Handlungsempfehlungen einblenden.
- **Qualität absichern:** an Pflichtinformationen, Prozessschritte oder definierte Qualitätskriterien erinnern.
- **Nacharbeit vorbereiten:** Gesprächszusammenfassungen und strukturierte Dokumentationsinhalte erzeugen.

Technisch ist Spitch Agent Assist eines von mehreren Modulen der Spitch Collaborative Agent AI Plattform. Wie sich dieser modulare Aufbau operativ nutzen lässt – etwa durch die Verbindung mit Knowledge Management, Speech Analytics, Quality Management oder Agent Training –, wird in Kapitel 5 im Kontext des Lernkreislaufs eingeordnet.

Warum die HSG-Forschung relevant ist

Gemeinsam mit der Universität St. Gallen wurde untersucht, ob und unter welchen Bedingungen diese Form der Unterstützung tatsächlich entlastet. Damit ergänzt die Studie die technische Produktperspektive um unabhängige wissenschaftliche Evidenz. Dieses Paper erläutert zunächst die Lösung, fasst anschliessend die HSG-Erkenntnisse verständlich zusammen und leitet daraus ein operatives Vorgehen ab.

02 LÖSUNG

2. SO UNTERSTÜTZT SPITCH AGENT ASSIST IM GESPRÄCH

Der zentrale Unterschied zu einer klassischen Wissenssuche liegt im Kontextbezug: Mitarbeitende müssen die Unterstützung nicht ausschliesslich selbst anstossen. Agent Assist verarbeitet das laufende Gespräch, erkennt relevante Signale und bringt passende Inhalte in den Arbeitskontext. Der konkrete Funktionsumfang wird pro Gesprächsgrund, Rolle und Prozess konfiguriert.

Moment	Mögliche Unterstützung	Operatives Ziel
Vor dem Gespräch	Kunden- und Vorgangskontext, bisherige Kontakte, relevante Berechtigungen	Vorbereitung verkürzen und Ausgangslage verstehen
Im Gespräch	Wissensempfehlungen, Guidance, nächste Schritte, Pflicht- und Qualitätshinweise	Suche reduzieren, Sicherheit erhöhen und Gesprächsfluss erhalten
Nach dem Gespräch	Zusammenfassung, Klassifikation und vorbereitete Dokumentation	Nachbearbeitung beschleunigen und Vollständigkeit verbessern
Über Gespräche hinweg	Nutzungs-, Qualitäts- und Ergebnisdaten für Analytics, QM und Training	Wissen, Prozesse und Kompetenzen kontinuierlich verbessern

Der Mensch bleibt in Kontrolle

Agent Assist spricht Empfehlungen aus, trifft aber nicht automatisch die fachliche Entscheidung für den Mitarbeitenden. Der Agent bewertet den Hinweis im Gesprächskontext, kann ihn übernehmen, ignorieren oder korrigieren. Dafür müssen Quelle, Aktualität und Gültigkeit der zugrunde liegenden Inhalte nachvollziehbar sein.

Einbettung statt zusätzlichem Werkzeug

Die Lösung kann mit Telefonie- beziehungsweise Contact-Center-Plattformen, CRM-Systemen und unternehmensspezifischen Wissensquellen verbunden werden. Ziel ist eine Unterstützung innerhalb des bestehenden Arbeitsablaufs. Zusätzliche Medienbrüche würden die kognitive Belastung erhöhen und damit dem eigentlichen Zweck entgegenwirken.

Gestaltungsprinzip. Nicht möglichst viele Hinweise erzeugen den grössten Nutzen, sondern wenige, fachlich belastbare Empfehlungen im richtigen Moment.

03 WISSENSCHAFTLICHE EVIDENZ

3. WAS DIE UNIVERSITÄT ST. GALLEN UNTERSUCHT HAT

Das White Paper der Universität St. Gallen untersucht, wie KI-basierte Assistenz Service-Mitarbeitende unter Belastung unterstützen kann. Die Forschungsarbeit verbindet drei Perspektiven: einen Feldversuch mit Spitch Agent Assist in realen Service-Settings einer Bank und eines Krankenversicherers, eine Online-Studie zur Aufgabebearbeitung sowie eine Laborstudie zur kognitiven Belastung. Die Untersuchung wurde unabhängig durch Forschende der Universität St. Gallen durchgeführt.[1]

Die zentralen Erkenntnisse

Erkenntnis der HSG-Forschung	Bedeutung für den operativen Einsatz
Relevante Informationen können schneller verfügbar sein; Suche und Hold lassen sich reduzieren.[1]	Geeignet sind vor allem wissensintensive Anliegen mit hoher Suchzeit oder vielen Systemwechseln.
Unterstützung kann die kognitive Last besonders in schwierigen oder unhöflichen Gesprächen senken.[1]	Hinweise müssen kurz, priorisiert und möglichst wenig ablenkend gestaltet sein.
Neue Mitarbeitende besitzen ein besonders hohes Nutzenpotenzial.[1]	Agent Assist kann das Onboarding unterstützen, ersetzt aber keine fachliche Qualifizierung.
Knowledge Base, Interface-Design und menschliche Kontrolle prägen die Wirksamkeit.[1]	Wissensverantwortung, Freigabeprozesse und Feedbackkanäle sind Teil der Lösung – nicht nachgelagerte Details.

Wie die Ergebnisse einzuordnen sind

Die Forschung liefert eine belastbare Begründung für Echtzeitunterstützung und zeigt relevante Wirkmechanismen. Sie verspricht jedoch keine allgemeingültige AHT-Reduktion oder einen pauschalen ROI. Der wirtschaftliche Effekt hängt unter anderem vom Gesprächsgrund, der Qualität des Unternehmenswissens, der Integration und der tatsächlichen Nutzung ab. Deshalb müssen die Ergebnisse in einem kundenspezifischen Pilot operationalisiert und gemessen werden.

Brücke zum Betrieb. Die Studie beantwortet, warum Agent Assist helfen kann. Der Pilot muss zeigen, wo, wie stark und unter welchen Bedingungen die Lösung in der jeweiligen Organisation wirkt.

04 MESSMODELL

4. PILOTIERUNG: WIRKUNG BELEGEN, BEVOR SKALIERT WIRD

Ein tragfähiger Pilot beginnt nicht mit der Technologie, sondern mit einer überprüfbaren Hypothese. Beispiel: «Bei komplexen Vertragsauskünften reduziert Agent Assist die Such- und Hold-Zeit, ohne fachliche Qualität oder Kundenzufriedenheit zu verschlechtern.» Für Onboarding kann die Hypothese lauten: «Neue Mitarbeitende erreichen mit Agent Assist schneller ein definiertes Qualitätsniveau.»

Pilot in fünf Schritten

1. **Use Case auswählen.** Ein klar abgegrenzter Gesprächsgrund mit hoher Wissens- oder Prozesskomplexität; keine unternehmensweite Einführung als erster Schritt.
2. **Baseline erheben.** Suchzeit, Hold, Nachbearbeitung, fachliche Qualität, Wiederholkontakte und wahrgenommene Belastung vor Aktivierung messen.
3. **Vergleich ermöglichen.** Soweit betrieblich vertretbar, Ergebnisse mit und ohne Assistenz oder zwischen vergleichbaren Gruppen und Zeiträumen betrachten.
4. **Nutzung erklären.** Nicht nur Endergebnisse messen, sondern auch Anzeigen, Öffnen, Übernehmen, Ignorieren und Korrigieren einzelner Empfehlungen analysieren.
5. **Go/No-Go entscheiden.** Skalierung nur bei nachweisbarer Verbesserung, ausreichender Akzeptanz und beherrschbaren Qualitäts- und Governance-Risiken.

Ein ausgewogenes Kennzahlenset

Dimension	Beispielhafte Messgrößen
Effizienz	Suchzeit · Hold-Zeit · AHT · Nachbearbeitungszeit · Systemwechsel
Qualität	fachliche Richtigkeit · FCR · Prozess-/Compliance-Einhaltung · Dokumentationsqualität
Mitarbeitende	kognitive Belastung · Vertrauen · Nutzungsquote · Zeit bis zur sicheren Bearbeitung
Kunden	CSAT · Customer Effort · Wiederholkontakt · Gesprächsabbruch
Assistenzqualität	Relevanz · Timing · Annahme-/Ignorierquote · Korrekturquote · fehlende Inhalte

Entscheidungsregel. Kein einzelner KPI entscheidet. Eine kürzere AHT ist kein Erfolg, wenn Fehler, Wiederholkontakte oder Belastung steigen. Entscheidend ist das Gesamtbild aus Effizienz, Qualität, Akzeptanz und Kundenergebnis.

05 OPERATING MODEL & GOVERNANCE

5. VOM PILOT ZUM DAUERHAFTEN BETRIEB

Der geschlossene Verbesserungsprozess

Spitch Agent Assist sollte nicht als isoliertes Werkzeug betrieben werden. In Verbindung mit Speech Analytics, Quality Management und Agent Training entsteht ein kontinuierlicher Lernkreislauf: Die Lösung unterstützt live, die Organisation misst Nutzung und Ergebnis, verbessert Wissen oder Prozesslogik und trainiert erkannte Kompetenzlücken gezielt.

1. Unterstützen Guidance & Wissen	2. Messen Qualität & Ergebnis	3. Verbessern Inhalte & Prozesse	4. Trainieren Gezielte Kompetenzen
--------------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

Verantwortlichkeiten im Tagesbetrieb

- **Operations:** priorisiert Use Cases, definiert Sollprozesse und verantwortet die Nutzung im Tagesgeschäft.
- **Knowledge Owner:** steuert Quellen, Aktualität, Freigaben und die Korrektur fehlerhafter Inhalte.
- **Quality & Training:** verbindet Nutzungsdaten mit Qualitätsabweichungen und geeigneten Lernmassnahmen.
- **IT, Datenschutz und Compliance:** verantworten Integration, Berechtigungen, Logging und zulässige Datenverwendung.
- **Product Owner Agent Assist:** führt Backlog, KPIs und bereichsübergreifende Entscheidungen zusammen.

Voraussetzungen für die Skalierung

Eine Erweiterung auf weitere Teams oder Gesprächsgründe ist sinnvoll, wenn der Pilot einen nachvollziehbaren Nettoeffekt zeigt, Wissens- und Freigabeprozesse stabil funktionieren, die Integration keine neuen Medienbrüche erzeugt und Mitarbeitende den Zweck sowie die Grenzen der Unterstützung verstehen. Ein cross-funktionales Gremium sollte neue Use Cases priorisieren und Wirkung, Risiken und Akzeptanz regelmässig bewerten.

Schlussfolgerung. Die HSG-Forschung zeigt, warum Echtzeitunterstützung relevant ist. Spitch Agent Assist übersetzt diesen Ansatz in den Arbeitsalltag: relevantes Wissen, Guidance und Qualitätshinweise im Gespräch – verbunden mit einem messbaren Lern- und Verbesserungsprozess. Operative Wirkung entsteht dort, wo Technologie, Wissen, Prozesse und Verantwortung gemeinsam gestaltet werden.

Nächster Schritt. Die Studie der Universität St. Gallen zeigt, wo Agent Assist besonders relevant sein kann: bei komplexen Gesprächen, schwierigen Situationen und beim Onboarding neuer Mitarbeitender. Für Organisationen, die Agent Assist evaluieren, bietet sich ein fokussierter Pilot mit einem klar definierten Use Case an. So lässt sich die operative Wirkung anhand konkreter Erfolgskriterien messen, bevor über eine breitere Einführung entschieden wird.

QUELLE

[1] Universität St. Gallen, Institute of Information Systems and Digital Business (2026): White Paper zu Agent Assist. Unabhängige Untersuchung mit Feld-, Online- und Laborstudie; im Feldversuch wurde Spitch Agent Assist in realen Service-Settings betrachtet.