

# Virtual Assistants

**Verbessertes Kundenerlebnis** durch schnellen, nahtlosen Self-Service ohne Wartezeit.

**Kosteneinsparungen** durch kürzere Bearbeitungszeiten und bessere Automatisierung.

**Gesteigerter Umsatz** durch Entlastung der Agenten von Routineaufgaben und Konzentration auf personalisierten Kundenservice.

**Schnellere Implementierungen** durch schlüsselfertige Modelle, Starterpakete und branchenspezifische Bereitstellungsoptionen für Cloud und On-Premise.

## EINZIGARTIGE GESCHÄFTSVORTEILE:

- **Alle Ihre Sprach- und Textkommunikationsdienste werden nahtlos integriert** und von einem einzigen Punkt aus gesteuert. Sie funktionieren gleichermaßen gut mit Robotern und Agenten.
- **Automatisieren Sie Textinteraktionen mit Kunden** nahtlos über gängige Textnachricht-Messenger, Widgets sowie die herkömmliche Websuche und unterstützen Sie so jedes Szenario über jeden Kanal.
- **Schnelle und einfache Integration** mit CRM-, ITSM-, E-Commerce- und Marketing-Software, einschliesslich intelligenter Prozessautomatisierung.
- **Der Fortgeschrittene „few-shot/zero-shot“-Trainingsansatz** ermöglicht eine sofortige Inbetriebnahme vom ersten Tag an, ohne dass Kundendaten vorab geladen werden müssen. Ausserdem ermöglicht er den vollständigen Betrieb innerhalb weniger Wochen.

VA

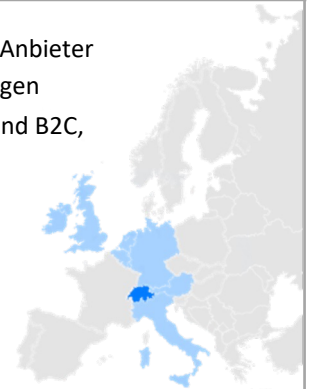
## Virtual Assistants für die Omnichannel-Kommunikation



Demovideo



Spitch ist ein globaler Anbieter von konversationsfähigen KI-Lösungen für B2B und B2C, 2014 in der Schweiz gegründet und mit einer starken Präsenz in Europa und Nordamerika.



## NUTZEN VON LLM (GPT)\* UND SPITCH-PLATTFORM:

- Virtual Assistants lassen sich dank einer einheitlichen NLU nahtlos in die konversationsfähige KI-Plattformkomponenten von Spitch integrieren und nutzen LLMs\*, um menschenähnliche Antworten zu generieren.
- Der Einsatz von Voice Biometrics im Hybridmodus mit Virtual Assistants ermöglicht personalisierte, hochsichere und vollautomatische Self-Services, wenn bestimmte Szenarien dies erfordern.

\*LLM: Grosses Sprachmodell (Englisch: Large Language Model); GPT: Generative Pre-trained Transformer – eine Art LLM

**Kunden über relevante Produkte informieren**

**+20 %**

**Konvertierung von Produktverkäufen**

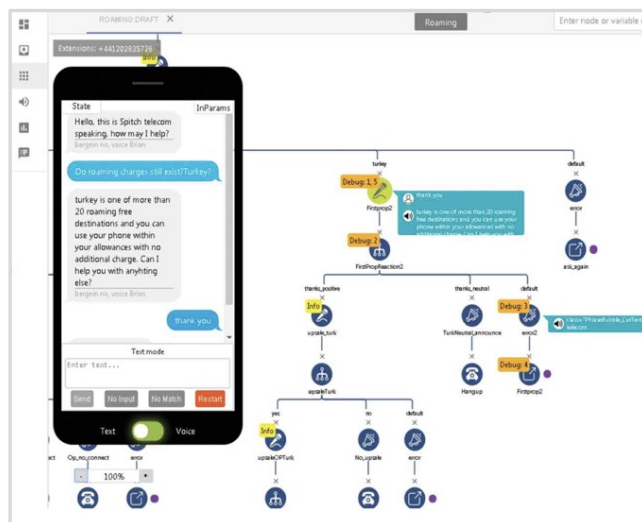
**+5 %**

Kennenlernen des Kunden mit den relevantesten Produkten, Weiterleitung an einen Agenten mit Vertriebskenntnissen für diese Produkte

**Kosten pro Anruf**

**-14 %**

Automatische Routinevorgänge (Beantwortung der häufig gestellten Fragen, Bereitstellung von personalisierten Informationen, Durchführung von Transaktionen)



**Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**

**+80 %**

Keine Wartezeit bis zur Beantwortung durch Virtual Assistants



Spitch bietet eine umfassende konversationsfähige Omnichannel-KI-Suite, die das Kundenerlebnis verbessert und die Kosten senkt.

**VA** Virtual Assistants

**SA** Speech Analytics

**VB** Voice Biometrics

**CP** Chat Platform

**KB** Knowledge Base

**AA** Agent Assistant Suite

Spitch AG  
Kreuzstrasse 54  
CH-8008 Zürich  
+41 44 542 82 66  
info@spitch.ch  
https://spitch.ch