

hello@sogedes.ai

DE: +49 621 92108 300 | CH: +41 71 575 7660

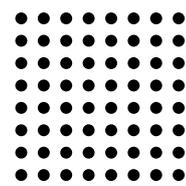
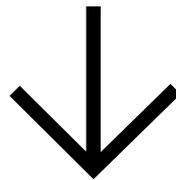
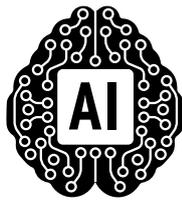


CONVERSATIONAL AI

# Live Call Translator mit KI

We are a multidisciplinary service and solution studio providing human-centered tech in the field of Experience Management and Intelligent Automation.

Consulting  
Software  
IT-Services



ai.fctry

 [www.twitter.com/sogedes](https://www.twitter.com/sogedes)

 [www.facebook.com/sogedes](https://www.facebook.com/sogedes)



# Live Call Translator mit KI

Das  
Original

Stellen Sie sich vor, Sie könnten in jeder beliebigen Sprache auf der Welt mit Menschen telefonieren! Gerade in Service Centern ein großes Plus, denn oftmals sind Sprachbarrieren sehr hinderlich.

Die Berücksichtigung sprachlicher Vielfalt im Service Center stellt Unternehmen und Behörden vor eine große Herausforderung. Mitarbeitende mit unterschiedlicher Sprachkompetenz werden benötigt, um ein breites Angebot abzudecken. Das ist kostenintensiv und vor allem ist qualifiziertes Personal mit unterschiedlichen Sprachkompetenzen heute schwer zu finden.

Mit unserer KI-basierten Lösung können Sie Sprachbarrieren einfach durchbrechen. Der Call Translator hilft dabei, dass sich Menschen in unterschiedlichen Sprachen unterhalten können.

In unserem Beispiel \*) ruft ein Kunde, der nur Chinesisch spricht, in einem deutschen Service Center an. Der Agent und der Kunde kommunizieren miteinander jeweils in ihrer eigenen Sprache. Die Übersetzung erfolgt während der Unterhaltung sofort im Anschluss an das jeweils Gesagte, so können sie sich problemlos verständigen

\*) Link zum Video: <https://www.youtube.com/watch?v=bKnxolAmczl>



**COMPLIANCE & SECURITY**

Deutsche Cloud mit eigener Instanz, DSGVO | Compliance erfüllt.

# Live Call Translator mit KI



DIE EINSATZSZENARIEN FÜR DEN CALL TRANSLATOR SIND  
VIELFÄLTIG UND DIE VORTEILE LIEGEN AUF DER HAND:

- + Schaffung eines internationalen Customer Service
- + Wegfall von Sprachbarrieren - sprach-übergreifende Anliegen
- + Bearbeitung mit begrenzten Ressourcen

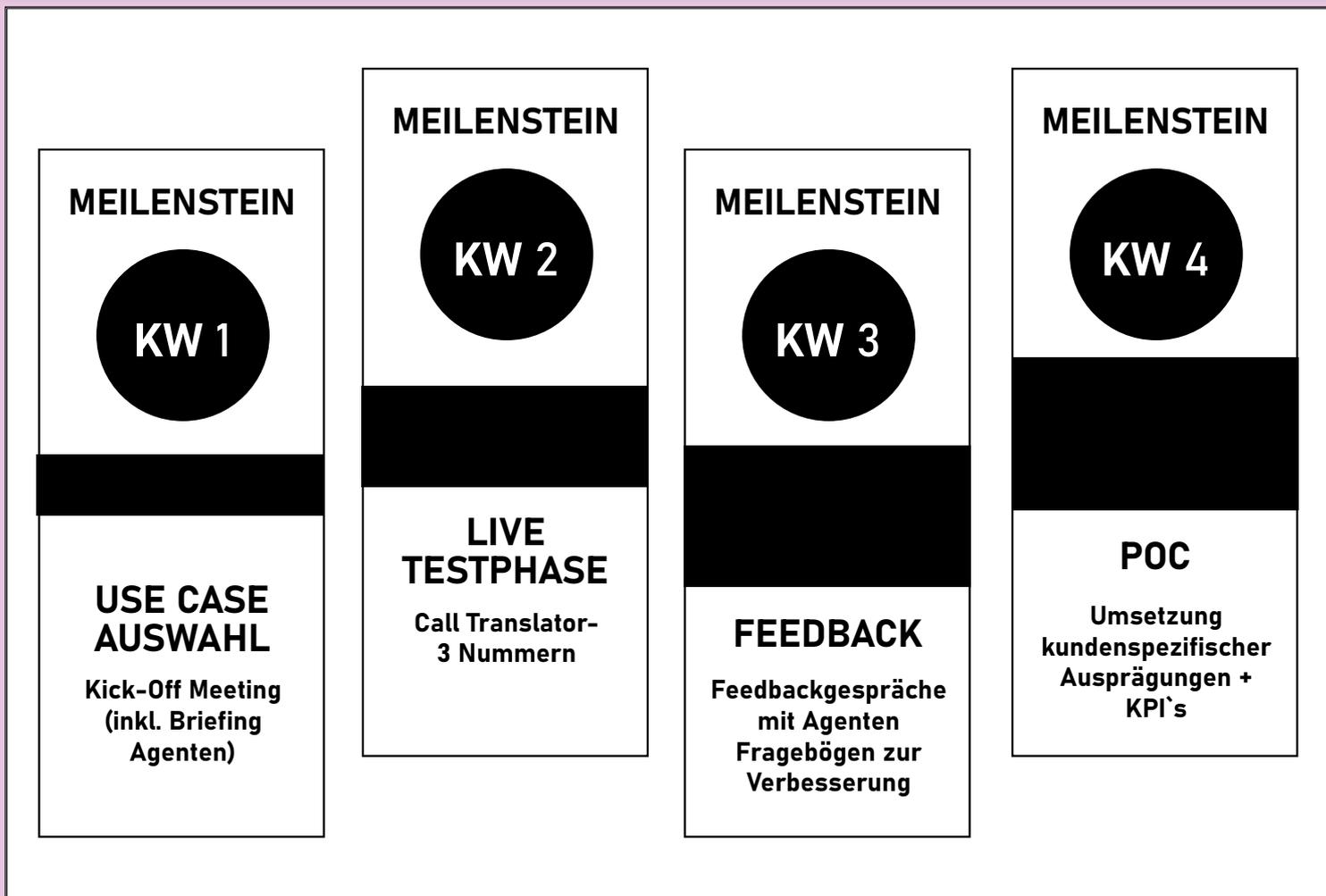
- + Reduzierte Personalkosten, Mitarbeiter mit Fremdsprachenkenntnis sind i.d.R. teurer
- + Agentenunterstützung in Echtzeit, Senkung des Stress-Levels und Erhöhung der Zufriedenheitsquote

- + Erhöhung der First-Call-Resolution (FCR)
- + Reduzierung von fehlerhaften Prozessen im Anschluss an das Gespräch verursacht durch sprachliche Missverständnisse

- + Erhöhung des Service Levels, da Gespräche nicht verschoben werden müssen, bis ein Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen zur Verfügung steht

DOCH ÜBERZEUGEN SIE SICH SELBST, WIE EINFACH DAS GEHT.  
TESTEN SIE UNSEREN CALL TRANSLATOR!

# Schritt für Schritt zum Go-Live!



**Wir gehen gemeinsam mit Ihnen Schritt für Schritt bis zum Live-Betrieb, und darüber hinaus. Denn wir betreuen Ihre Lösung auch im Anschluss, sodass Sie sich keinen Kopf machen müssen, oder zusätzliche Ressourcen zur Verfügung stellen müssen.**



# Schritt für Schritt zum Go-Live!



---

## 0. PRÄSENTATION & SELBST AUSPROBIEREN!

---

In einer gemeinsamen Präsentation führen wir mit Ihnen Live-Gespräche mit Hilfe des Call Translators in verschiedenen Sprachen. Überzeugen Sie sich selbst von der Übersetzungsqualität und hilfreichen Unterstützung. In diesem Meeting besprechen wir auch Ihre möglichen Einsatzszenarien.

Sollte Sie das überzeugen gehen wir in ein Kick-Off Meeting.

---

## 1. KICK-OFF MEETING

---

In diesem Meeting besprechen wir Ihre Use Cases und Call Flows in der Tiefe und evaluieren diese gemeinsam hinsichtlich des besten Wegs zur Umsetzung, betrachten eine eventuelle Komplexität sowie die technischen Rahmenbedingungen bzw. Voraussetzungen wie zum Beispiel das Zusammenspiel mit Ihrer Telekommunikations-Infrastruktur.

Ziel ist ein Plan und ein gemeinsames Comittment für die darauffolgenden Testphase.

---

## 2. TEST | MVP

---

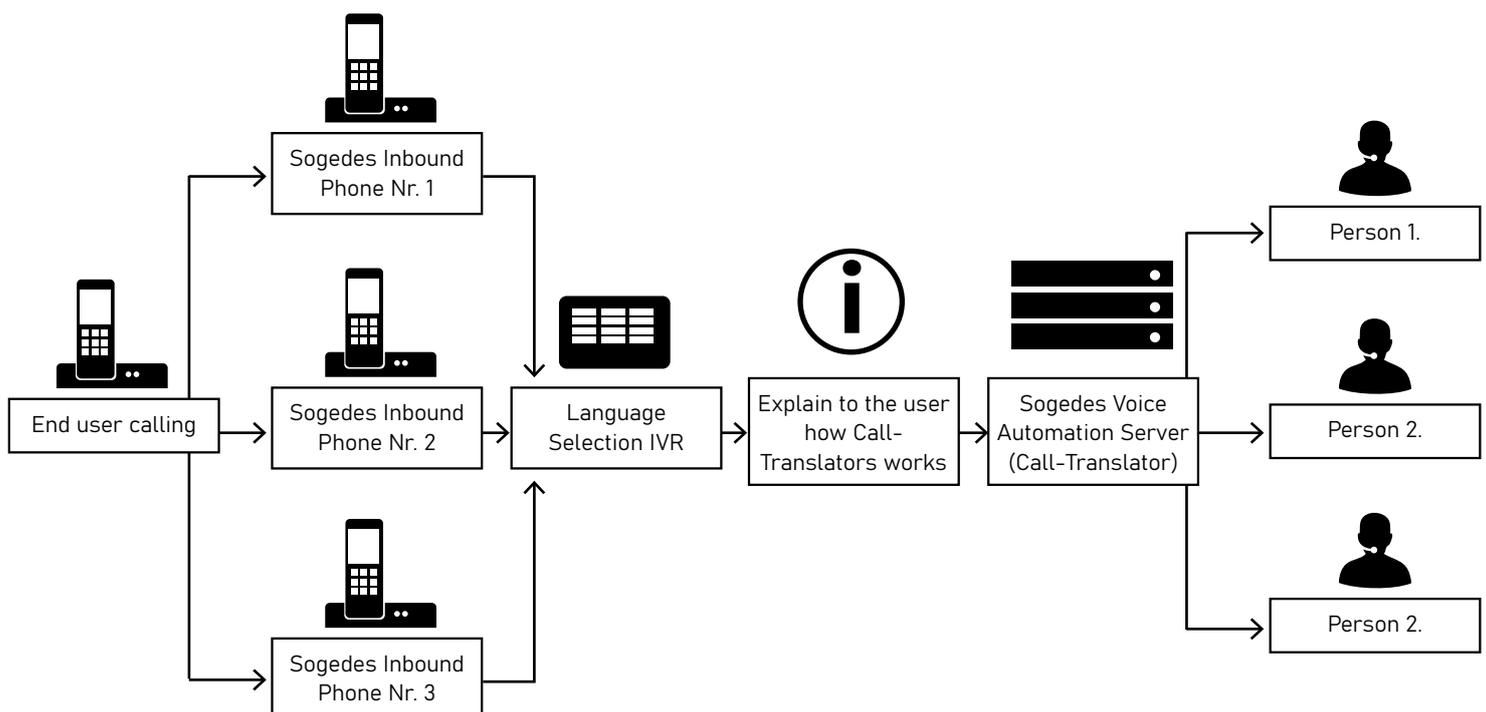
Unsere Testphase besteht aus einem sogenannten „MVP“ (Minimum Viable Product), d.h. einem einfachen Szenario, in dem Sie als Kunde selbständig intern testen können. Dadurch können wir schnell und unkompliziert die Lösung zur Verfügung stellen und wir erhalten gemeinsam schnell ein erstes Nutzerfeedback.

# Schritt für Schritt zum Go-Live!



## 2. TEST | MVP | DIE RAHMENBEDINGUNGEN SIND:

- Nutzung des Call Translators für 7 Tage in zuvor ausgewählten Sprachen
- Setup in unserer Plattform von 3 Nummern auf Kundenseite, um die eingehenden Anrufe auf dem Call Translator durch Sie entgegen nehmen zu können
- Sie erhalten 3 Telefonnummern, unter denen der Call Translator für Sie erreichbar ist
- IVR-Auswahl von 10 Sprachen
- 1-1 Gespräch, d.h. immer 2 Gesprächspartner
- Einweisung der Nutzer
- Datenspeicherung und Logs zur anschließenden Analyse der Gesprächsübersetzungen (wenn gewünscht)
- Anschließendes Feedbackgespräch mit den Nutzern
- Mitgestaltung bei der Weiterentwicklung der Lösung





# Schritt für Schritt zum Go-Live!

## 3. PROOF-OF-CONCECPT

Der POC (Proof-of-Concept) erweitert die Test-Phase und das MVP-Szenario, integriert das Kunden Service Center bzw. die vorhandene PBX (Telefonanlage) und setzt einen ersten Use Case um. Das Set-up wird sowohl inhaltlich als auch technisch getestet und fein abgestimmt.

### DIE RAHMENBEDINGUNGEN SIND:

#### Telefonie

- Maximal 10 gleichzeitige Agenten, die den Call Translator verwenden
- Eine Rufnummer pro Sprache oder eine IVR-Auswahl (max. 10 Sprachen)
- Weiterleitung auf Ziel-Rufnummern des Kunden
- Option: Integration der PBX / Callcenter-Lösung des Kunden

#### Operative Steuerung der Anrufe

- Vor der Verbindung mit dem Agenten wird dem Endbenutzer per Audio erklärt, wie der Call Translator funktioniert.
- 1-1 Gespräch, d.h. immer 2 Gesprächspartner
- Warteschlangen- und Call Flow Szenarien können bereitgestellt werden
- Tägliches Reporting
- Optional: Betriebs-Dashboard in der SOGEDES ai\_fctry
  - Alle Gespräche und Anrufstatistiken
  - Echtzeit-Transkription der Gespräche

#### Datenschutz / Sicherheit

- Betriebsort der Plattform in einem zertifizierten Datacenter in Deutschland
- Berücksichtigung der Grundsätze für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten (Art.5 DSGVO)
- Umfassende Transparenz aller beteiligten Datenverarbeitungs-Dienstleister
- Option: Zusammenarbeit mit dem Datenschutz-Beauftragten des Kunden (Abstimmung von Betriebsvereinbarungen oder unternehmens-spezifischer Sicherheitsrichtlinien)

#### Referenzkunden Mitwirkung

- Einweisung der Mitarbeiter des Kunden
- Regelmeeting mit den Mitarbeitern / Feedbackgespräch mit den Nutzern
- Mitgestaltung bei der Entwicklung neuer Funktionen



# Schritt für Schritt zum Go-Live!

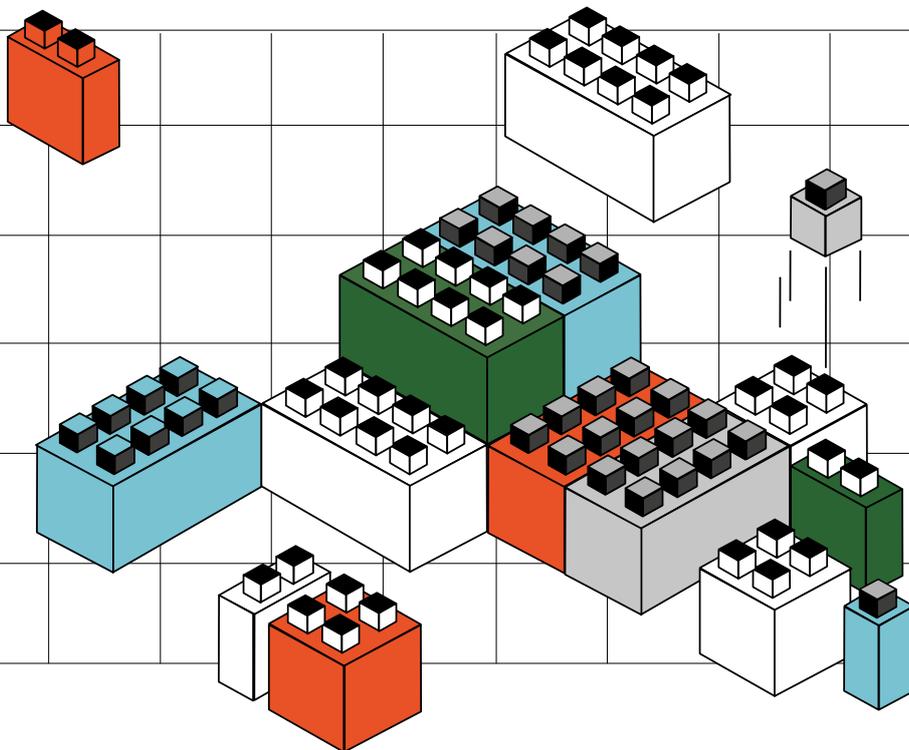


## 4. LIVE BETRIEB

Der Call Translator wird in Betrieb genommen und optimiert. Dabei übernehmen wir den Betrieb und die Maintenance der Lösung. Die Anzahl gleichzeitiger Anrufe wird erhöht und entsprechend Ihrem Betrieb angepasst.

Nach einer ersten Phase wird die Nutzererfahrung, die Übersetzung und der Call Flow weiter analysiert und ggf. optimiert (Erfolgsanalyse). Anschließend können weitere Use Cases umgesetzt werden.

**Und inzwischen wird unsere Lösung sicherlich weitere, neue und spannende Features dazu bekommen haben, die es zu testen lohnt.**





SOGEDES ist Ihr Partner für Beratung, Best-of-Class Lösungen und IT-Services in den Bereichen Experience Management, Customer Care und Intelligente Prozessautomatisierung.

Unser Lösungs-Portfolio umfasst die Bereiche Omnichannel Customer Engagement, Conversational AI, Workforce Engagement, Business Automation und Künstliche Intelligenz.

Zu unseren Kunden zählen u.a. Vodafone, arvato, Burda, Scout24 oder die Neue Züricher Zeitung.

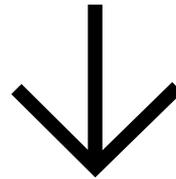
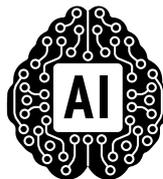
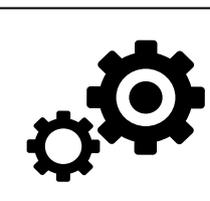
**SOGEDES GmbH**

Havellandstraße 14  
D-68309 Mannheim  
Tel: + 49 621 92108 300

**SOGEDES.DIGITAL AG**

Industriestrasse 28  
CH-9100 Herisau  
Tel: +41 71 575 7660

**sogedes.com**



**ai.fctry**

