

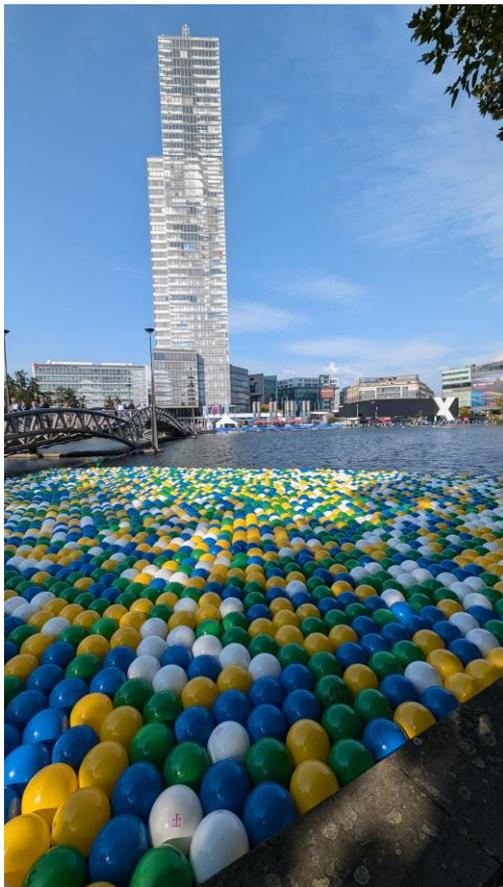


Pressemitteilung

global office als innovativer KI-Referenzkunde der Telekom bei der DIGITAL X in Köln

Montabaur, 20.09.2024

Die global office GmbH setzte als KI-Referenzkunde der Telekom auf der diesjährigen DIGITAL X in Köln einen neuen Akzent in der Digitalisierung von Kommunikationsprozessen. Am 18. und 19. September präsentierte sich das Unternehmen erfolgreich auf Europas führender Messe für digitale Transformation und begeisterte das Publikum mit innovativen Kommunikationslösungen.



Bildtitel: DIGITAL X rund um den Mediapark Köln
Bildrechte: global office GmbH

„Wir sind wirklich stolz darauf, dass wir uns zusammen mit den Kollegen der Telekom in diesem zukunftsweisenden Umfeld präsentieren durften. Unsere beiden operativen Masterclasses zur Voicebot-Integration waren ein voller Erfolg, ebenso wie unsere zahlreichen Termine und der Videodreh vor Ort“, sagt Erik Krömer, Gründer und Geschäftsführer der global office GmbH. „Auch die beeindruckenden Keynotes und die neuen Kontakte, die wir knüpfen konnten, waren für mich wertvoll.“

Die „Conversational AI Suite“ der Telekom ist eine leistungsstarke, in Deutschland entwickelte Sprachassistenten-Technologie, die die Kundenkommunikation revolutioniert. Das Team von Stefan Marienfeld von der Solution Business Unit der Telekom steuert das Projekt der Voicebot-Einführung zusammen mit der IT-Abteilung der global office GmbH und ist bei allen operativen Fragen ebenso kreativ wie technisch versiert. „Die mittlerweile 16-jährige Kooperation zwischen der Telekom und global office ist auf Nachhaltigkeit und langfristige Begleitung angelegt“, so Stefan Marienfeld. „Die Zusammenarbeit ist für uns deshalb so spannend, weil global office offen für Innovation ist, heute für rund 1.600 verschiedene Business-Kunden telefoniert und dabei unterschiedliche Branchen und Bearbeitungsprozesse abbildet. Zukunftsfähige, maßgeschneiderte KI-Lösungen für jeden einzelnen, sprachbasierten Touchpoint zu entwickeln, fordert das volle technische Spektrum der Conversational AI Suite – ermöglicht aber auch einen unbezahlbaren Erfahrungsschatz für eine schnelle, sichere Weiterentwicklung *Made in Germany*, die wirklich am Kunden orientiert sind. Diese Kooperation und die Voicebot-Einführung im Herbst 2024 bei global office stellt für uns daher etwas ganz Besonderes dar.“

„Wir freuen uns, dass wir den Kundendialog jetzt mit der neuen KI-Technik erweitern können. Die Kombination aus menschlicher und künstlicher Intelligenz als Hybridmodell wird hier ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Aus den Anforderungen, die wir gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten, entwickeln wir eine maßgeschneiderte Lösung,“ erklärt Christian Kocura, global office-Partner und verantwortlich für Beratung und Vertrieb. „Der größte Vorteil liegt darin, dass ein unbegrenztes Volumen an eingehenden Anrufen gleichzeitig bearbeitet werden kann – erstmals ohne Wartezeiten, inhaltlich konsistent und so, dass dies auch vom Anrufer akzeptiert wird. Und für alle Fälle, in denen Anrufer einen echten Menschen bevorzugen, haben wir ausreichend Telefonengel im Hintergrund, die übernehmen können.“

Die Entlastung durch den Voicebot bietet besonders bei standardisierten Anfragen Vorteile, wie Maria Linz-Bender ergänzt: „Warteschleifen erzeugen Stress, auch bei unseren Agentinnen und Agenten. Unsere erfahrenen Telefonengel werden in Zukunft bei einfachen Routineauskünften systematisch entlastet und können sich wesentlich besser auf komplexere, individuellere Themen konzentrieren. Ihre Aufgabe wird spannender, anspruchsvoller und vielseitiger, was diesen Beruf insgesamt attraktiver gestaltet.“

Seit 16 Jahren arbeitet global office eng mit der Telekom zusammen. Die Einführung des KI-gestützten Voicebots markiert einen Meilenstein für die hybride Kommunikationsdienstleistung, die auf einer Kombination von künstlicher und menschlicher Intelligenz basiert. „Diese Lösung ist genau jetzt ausgereift und bringt einen echten Mehrwert für unsere Kunden“, sagt Erik Krömer weiter. „Während KI bei einfachen Anfragen unterstützt, bleibt das menschliche Gespür bei komplexen Anliegen unersetzlich. So schaffen wir die perfekte Balance zwischen Effizienz und menschlicher Kommunikation.“

Die Teilnahme von global office als Referenzkunde auf der DIGITAL X unterstreicht die führende Rolle des Unternehmens in der digitalen Transformation. Mit seinen maßgeschneiderten Lösungen hilft global office Unternehmen, ihre Erreichbarkeit zu optimieren und die Effizienz ihrer Kommunikationsprozesse erheblich zu steigern.

Über global office GmbH

Die global office GmbH ist ein führender Premium-Anbieter von Kommunikations- und Erreichbarkeitslösungen für Unternehmen. Mit seinen Telefonengeln bietet das Unternehmen ein breites Portfolio, das klassische Telefonie und innovative digitale Kommunikationskanäle wie Voicebots umfasst. Es unterstützt Unternehmen und Behörden bei der Optimierung ihrer Kundeninteraktionen und der Steigerung ihrer Effizienz.



Bildtitel: Masterclass zur Conversational AI: Wie Kunden KI (er) LEBEN
Bildrechte: Stefan Marienfeld, Telekom

PRESSEKONTAKT

global office GmbH

Werkstr. 11, D-56410 Montabaur

presse@global-office.de

+49 2602 95004-0

www.global-office.de

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Anke Westerveld



anke.westerveld@global-office.de

+49 2602 95004-193