

Probleme bei der Spracherkennung in KI-Telefonsystemen

MANAGEMENT SUMMARY & KERNAUSSAGE

Mit einer Maschine zu sprechen, die Sie nicht versteht, kann frustrierend sein. Wenn es um den telefonischen Kundendienst geht, erwarten die Kunden schnelle Antworten und eine klare Kommunikation und nicht, dass sie sich dreimal wiederholen müssen, nur um einen Termin zu buchen.

KONTEXT & RELEVANZ FÜR ENTSCHEIDER

Mit einer Maschine zu sprechen, die Sie nicht versteht, kann frustrierend sein. Wenn es um den telefonischen Kundendienst geht, erwarten die Kunden schnelle Antworten und eine klare Kommunikation und nicht, dass sie sich dreimal wiederholen müssen, nur um einen Termin zu buchen. Hier macht der KI-Telefonsupport den Unterschied. Diese Systeme sollen helfen, die Dinge zu beschleunigen, Wartezeiten zu verkürzen und den Menschen die Unterstützung zu geben, die sie brauchen, ohne dass es zu Umleitungen oder Verwirrungen kommt. Aber all das funktioniert nicht, wenn die KI Probleme hat, zu erkennen, was der Anrufer sagt.

Die Spracherkennung ist eine der schwierigsten Aufgaben bei KI-Telefonsystemen. Im Gegensatz zu schriftlichen Eingaben ist Sprache unberechenbar. Menschen sprechen mit Akzent, verwenden lokalen Slang, wechseln mitten im Satz den Tonfall oder rufen von lauten Orten aus an. Wenn das System sie nicht versteht, kann das Gespräch schnell frustrierend werden. Für Unternehmen in der Schweiz, wo täglich mehrere Sprachen und Dialekte verwendet werden, ist diese Herausforderung besonders real.

SCHWEIZER UMSETZUNGSKRITERIEN (REVDSG & IT-ARCHITEKTUR)

- ☑ Vollständige Konformität mit dem neuen Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG).
- ☑ Keine Abhängigkeiten: Zero Lock-In auf proprietäre geschlossene Modelle.
- ☑ Schnittstellen zu Schweizer ERPs (Abacus, Bexio, M365) im operativen Betrieb.

Unverbindliche Prozess-Analyse

Lass uns in 20 Minuten prüfen, wo KI-Agenten in deinem Unternehmen sofort messbare Entlastung schaffen.

ki-outsourcing.ch