NEWS RELEASE

Mitel präsentiert KI-gestützte Lösung für umfassende Kommunikationsanalysen und ein verbessertes Kundenerlebnis

2024-10-10

Mitel Interaction Recording Insights AI verbessert Qualitätsmanagement und Compliance durch die Analyse wertvoller Kundendaten in der Kommunikation

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, hat heute die globale Verfügbarkeit von Mitel Interaction Recording (MIR) Insights AI angekündigt. Die Lösung bietet Unternehmen durch die automatisierte Auswertung und Kategorisierung aufgezeichneter Kommunikationsabläufe noch detailliertere Geschäftsanalysen. Mit der integrierten GenAI-Engine, die auf den Grundmodellen von Microsoft Azure AI Services und OpenAI basiert, ermöglicht MIR Insights AI im Customer Service KI-gestützte Gesprächszusammenfassungen inklusive Tonalitätsanalyse und Transkripten für über 100 Sprachen.

Moderne Organisationen generieren bei der Interaktion mit Kunden enorme Mengen an Kommunikationsdaten. Obwohl diese Daten eine wertvolle Informationsquelle darstellen, ist die manuelle Überprüfung von Gesprächen hinsichtlich Qualität und Compliance zeitaufwendig und umständlich. Entwickelt in Kooperation mit **ASC Technologies** basiert MIR Insights AI auf einer umfänglich geschützten und zweckgebundenen Technologie, die eine detaillierte KI-Analyse aus den Daten im Mitel Interaction Recording erlaubt. Organisationen können so aufkommende Muster für Compliance-Risiken schneller identifizieren und ihnen entgegenwirken, während die umfassende Auswertung und Beurteilung von Kundeninteraktionen nutzbare Geschäftsanalysen liefern.

MIR Insights AI ist die neueste Ergänzung des **Mitel AI Ecosystem** – ein Portfolio, das der steigenden Nachfrage nach innovativen Lösungen der nächsten Generation gerecht wird, indem das Kundenerlebnis durch einen besseren Fokus und eine höhere Produktivität angehoben wird.

Zu den Vorteilen von MIR Insights AI gehören:

- Zusammenfassung und Tonalitätsanalyse durch KI: Die KI-Funktionen in MIR ermöglichen durch Gesprächszusammenfassungen sowie die Identifizierung von Problem- und Handlungsfeldern eine sekundenschnelle Einarbeitung von Mitarbeitenden in das Gespräch, sowie die Lösungssuche durch fallspezifische Folgefragen an einen GenAI-gesteuerten Chatbot. MIR Insights AI liefert ebenso eine Auswertung der Gesprächsstimmung und hilft somit, Lösungszeiten zu verkürzen und wertvolle Erkenntnisse für Schulungen und den Ausbau von Geschäftsfeldern zu gewinnen.

- Visualisierung: Grafisch aufbereitete Dashboards und Berichte liefern Organisationen wertvolle, intuitive Informationen auf Knopfdruck.

- Compliance-Management: Unterstützung, um menschliche Fehler zu minimieren und die Einhaltung von Vorgaben zu unterstützen. Darunter fällt die Aufzählung von Haftungsausschlüssen in Telefonaten, die Unterteilung in regulierte und nicht-regulierte Anrufe, die Identifizierung personenbezogener Daten sowie die Erkennung weiterer sensibler Daten auf Grundlage des Payment Card IndustryCI Data Security Standards (PCI DSS), wie etwa Kreditkarteninformationen.

Führende KI-Technologie als Basis
MIR Insights AI nutzt Microsoft Azure AI Services und OpenAI-Modelle, um auf Grundlage von anpassbaren Vorlagen nach kritischen Schlüsselwörtern, Mustern oder Formulierungen zu suchen. Dies ermöglicht Unternehmen, detaillierte Einblicke zu gewinnen, das Kundenerlebnis zu verbessern, Compliance-Prozesse zu automatisieren und ein effektives Qualitätsmanagement zu betreiben.

„MIR Insights AI unterstreicht den Fokus von Mitel auf praktische Innovationen. Es nutzt die Möglichkeiten von KI der nächsten Generation, um Kunden ein effizienteres und einfacheres Arbeiten zu ermöglichen“, sagt Martin Bitzinger, Senior Vice President Product Management bei Mitel. „Kundenorientierte Organisationen weltweit nutzen Mitel Interaction Recording täglich zur Sicherstellung ihres Qualitätsmanagements. Mit Mitel Interaction Recording Insights AI kann KI ihnen nun auch dabei helfen, ein ausgezeichnetes Kundenerlebnis zu schaffen und gleichzeitig die Arbeitsbelastung für Mitarbeitende und das Compliance-Management zu senken. Die Flexibilität des Common Communications Framework von Mitel erlaubt die Kombination von Insights AI mit unseren hybriden Kommunikations- und CX-Lösungen und bietet einen echten Mehrwert für Unternehmen, die in einem zunehmend

wettbewerbsintensiven Markt erfolgreich sein wollen.“

„Durch die transformative Kraft von KI heben wir unsere langjährige und erfolgreiche Partnerschaft mit Mitel auf die nächste Stufe. Mit der Kombination aus fortschrittlichen Kommunikationstechnologien von Mitel und der Expertise von ASC in der Erhebung und Analyse von Daten ermöglichen wir es Unternehmen, Kundeninteraktionen in geschäftsrelevante Erkenntnisse umzuwandeln. MIR Insights AI bringt die Qualitätssicherung auf ein neues Niveau und hilft Unternehmen, Effizienz zu steigern, Risiken zu minimieren und das Kundenerlebnis zu verbessern,” fügt Dr. Gerald Kromer, CEO der ASC Technologies AG, hinzu.

Weitere Informationen
Video - **Mitel Interaction Recording (MIR) - Open AI Introduction Demo**

Über Mitel
Als ein globaler Marktführer für Unternehmens-Kommunikationslösungen ermöglicht Mitel mehr als 2 Milliarden Verbindungen täglich. Mitel unterstützt Unternehmen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Kunden und hilft ihnen dabei, innovative Dienstleistungen anzubieten. Unsere Innovations- und Kommunikationsexperten kümmern sich um Nutzer in über 100 Ländern.
Für weitere Informationen gehen Sie auf **www.mitel.de** oder folgen uns auf X **@Mitel_DACH** oder **LinkedIn**.

Mitel ist eine eingetragene Marke von Mitel Networks Corporation.
Alle anderen Markenrechte liegen bei ihrem jeweiligen Inhaber.

Kontakt
Sandrine Quinton
+33 (0)130-964-301
sandrine.quinton@mitel.com