NEWS RELEASE

Mitel stärkt Partnerschaft mit Talkative und integriert neue KI-Funktionen in Contact Center-Portfolio

2024-11-13

Integrierte generative KI-Funktionen automatisieren bis zu 90 Prozent produktbezogener Kundenanfragen mit präzisen Antworten

Mitel, ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenskommunikation, und **Talkative**, ein innovativer Anbieter von KI-Lösungen im Kundenservice, bauen ihre Partnerschaft weiter aus. Mit der Kooperation werden die fortschrittlichsten Applikationen auf Basis von generativer KI (GenAI) in das Contact Center-Portfolio von Mitel integriert. Unternehmen werden dadurch unterstützt, ihre Arbeitsabläufe zu optimieren und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Moderne Contact Center stehen vor wachsenden Herausforderungen: Sie sind bestrebt, qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten, während sie gleichzeitig rund um die Uhr über verschiedene Kanäle auf zunehmend komplexe Kundenanfragen reagieren müssen. Der alleinige Einsatz von menschlichen Contact Center Agenten sowie unflexiblen, vorprogrammierten Systemen wird diesen dynamischen Anforderungen oft nicht mehr gerecht. Durch die Ausweitung der Partnerschaft werden die KI-basierten Applikationen von Talkative für den Kundenservice vollständig in das Contact Center-Portfolio von Mitel integriert. Dies ermöglicht es Unternehmen, Kunden auf deren bevorzugten Kanälen anzusprechen – sei es über KI-gestützte Live-Chats, virtuelle Agenten, Social-Media, SMS oder Video-Chats.

Die neuen KI-gestützten Funktionen erlauben es zudem, alltägliche Kundenfragen automatisiert zu beantworten. Mithilfe vorhandener Produkt- und Supportinformationen können virtuelle Agenten mit unternehmensspezifischen KI-Datenbanken trainiert werden, um kontextbezogene Gesprächsabläufe und gezielte Selbsthilfe-Optionen zu generieren. Contact Center können so ihre Effizienz steigern und ihren Mitarbeitern ermöglichen, sich der Bearbeitung komplexer Aufgaben zu widmen. Leistungsstarke Applikationen wie AI Agent Assist und automatisierte Echtzeit-Übersetzungen können direkt auf Mitels Omnichannel-Plattformen **MiContact Center Business** und **MiContact Center Enterprise** eingesetzt werden und ermöglichen eine schnellere, kontextbezogene und insgesamt präzisere Hilfeleistung.

Zu den neuen Funktionen zählen:

- KI-gestützte virtuelle Agenten: Flexible, leicht zu verwaltende und mehrsprachige virtuelle Agenten, die Kundenanliegen verstehen und die Qualität der Antworten verbessern.
- Live-Chat und Videotelefonie: Mitarbeiter in Contact Centern können mithilfe KI-gestützter Echtzeit-Chats und KI-generierten Transkripten für Videoanrufe schneller und effektiver mit Kunden kommunizieren – sei es über Websites, Apps oder anderweitige Messaging-Kanäle.
- Kommunikation über WhatsApp, SMS und Facebook: Ermöglicht vollständige Kompatibilität für Kundeninteraktionen über Social-Media Plattformen für MiContact Center Business und -Enterprise.
- KI-Analysen, Insights-Reports und mehr: Analyse- und Berichtsfunktionen liefern wertvolle Daten, um das Kundenerlebnis, die betriebliche Effizienz und die Gesamtleistung kontinuierlich zu verbessern.

„Die Intensivierung unserer Partnerschaft mit Talkative erweitert unser Angebot für Contact Center und stärkt unser **KI-Ökosystem**“, sagte Martin Bitzinger, Senior Vice President für Produktmanagement bei Mitel. „KI bietet ein enormes Potenzial, um einen hervorragenden Kundenservice zu gewährleisten. Doch die technologische Umsetzung kann Unternehmen zunächst überfordern. Talkative macht die Vorzüge von Künstlicher Intelligenz durch intuitive KI-Applikationen für jedes Unternehmen zugänglich. Die nahtlose Integration in das Contact Center-Portfolio von Mitel ermöglicht so eine bessere Kundeninteraktion und einen effektiveren Einsatz der Mitarbeiter.“

„Unsere Partnerschaft mit Mitel ermöglicht Organisationen, den Kundenkontakt zu optimieren und gleichzeitig die betriebliche Effizienz sowie die Kundenbindung zu steigern“, so Felix Winstone, Mitbegründer und CEO von Talkative. „Gemeinsam mit dem marktführenden Angebot von Mitel im Omnichannel-Bereich können wir mit KI-Funktionen die Arbeitsweise von Contact Centern neu definieren und in den Workflow der Agenten integrieren – mit Funktionen für Reporting und Monitoring in einer einzigen, übersichtlichen Benutzeroberfläche.“

Über Talkative

Talkative bietet KI-gestützte Lösungen zur Kundenkommunikation, um den B2C-Support und Vertrieb zu optimieren. Mit Tools wie unternehmensspezifischen KI-Chatbots, Video- und und Social-Media Kommunikation ermöglicht es Talkative, eine schnelle, personalisierte und skalierbare Kundenbetreuung zu garantieren. Dank flexibler Anpassungsmöglichkeiten und der nahtlosen Integration in CRM- und Contact-Center-Systeme optimiert Talkative die Kundeninteraktionen und steigert durch benutzerfreundliche KI-Lösungen nachhaltig den Geschäftserfolg.

Erfahren Sie mehr unter **https://gettalkative.com/**.

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