Guter Kundenservice lässt sich nicht automatisieren?

Doch! Was es braucht, damit AI Agents im Service wirklich helfen.



sipgate sona

Was heute passiert ...

01 sona

02 Contact Center Software

03 Conversation Intelligence

04 Praxisbeispiel

sipgate sona

2004

Erster VoIP-Anbieter Deutschlands

250

Kolleg*innen in Düsseldorf, davon 125 Entwickler*innen

1 Mrd.

verbrauchte Minuten über die Plattform pro Jahr

50 Mio

Telefonminuten mit AI-Unterstützung im Jahr

sipgate

GEPRÜFTE RECHENZENTREN ISO/IEC 27001 ZERTIFIZIERT

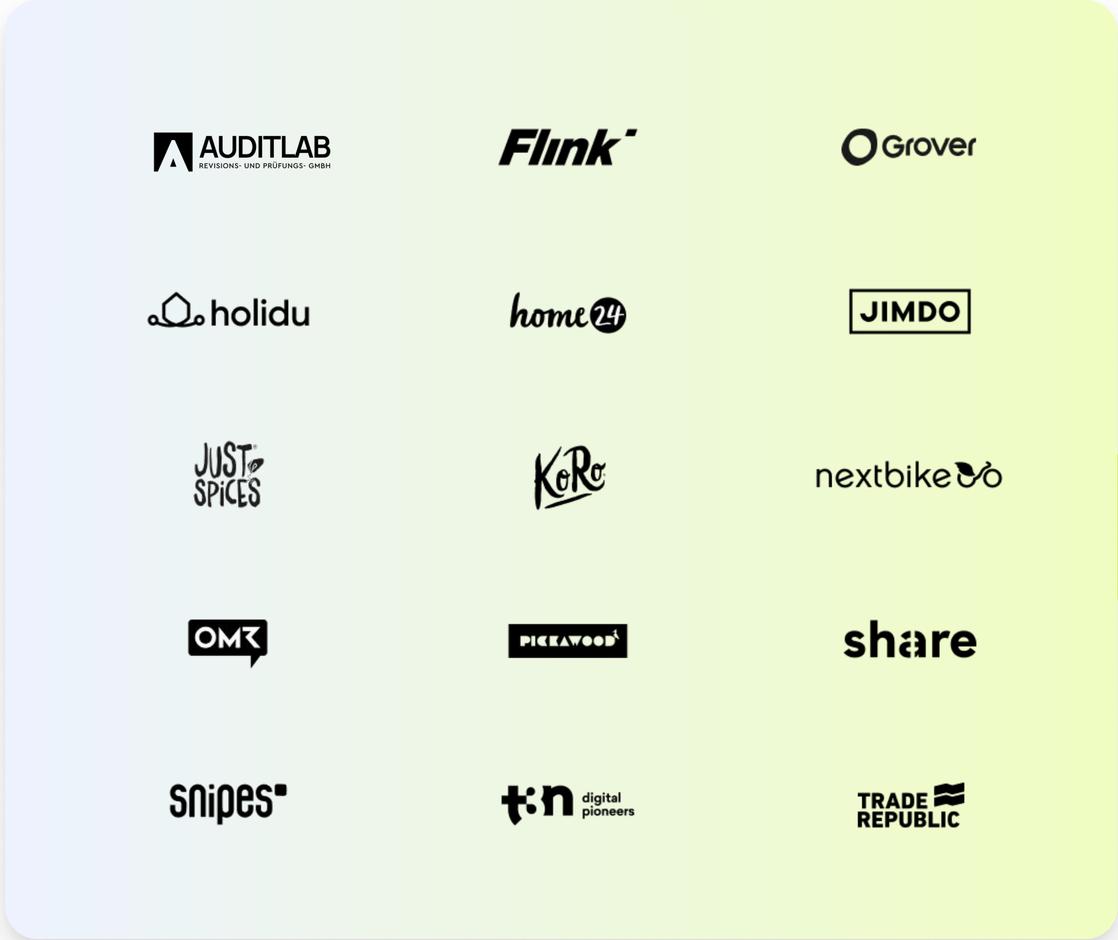
EU DSGVO KONFORM

AI act EU-Artifical Intelligence Act konform

Sicherheit gemäß TKG

40.000 zufriedene Kund:innen

- **Langfristige** Beziehungen
- **Bereitschaft** rund um die Uhr
- **Service** mit kurzem Dienstweg



sipgate

sona

sipgate macht Telefonie, sona macht AI.

Uns gehört alles sogar der Modell Stack.

STT, LLM & TTS läuft auf unseren eigenen Modellen.

Wie wir die **Einstiegshürde** radikal senken.

sona Free

Der Einstieg kostet nichts.

Charakter

Character Sets beeinflussen die Herangehensweise des Agents.

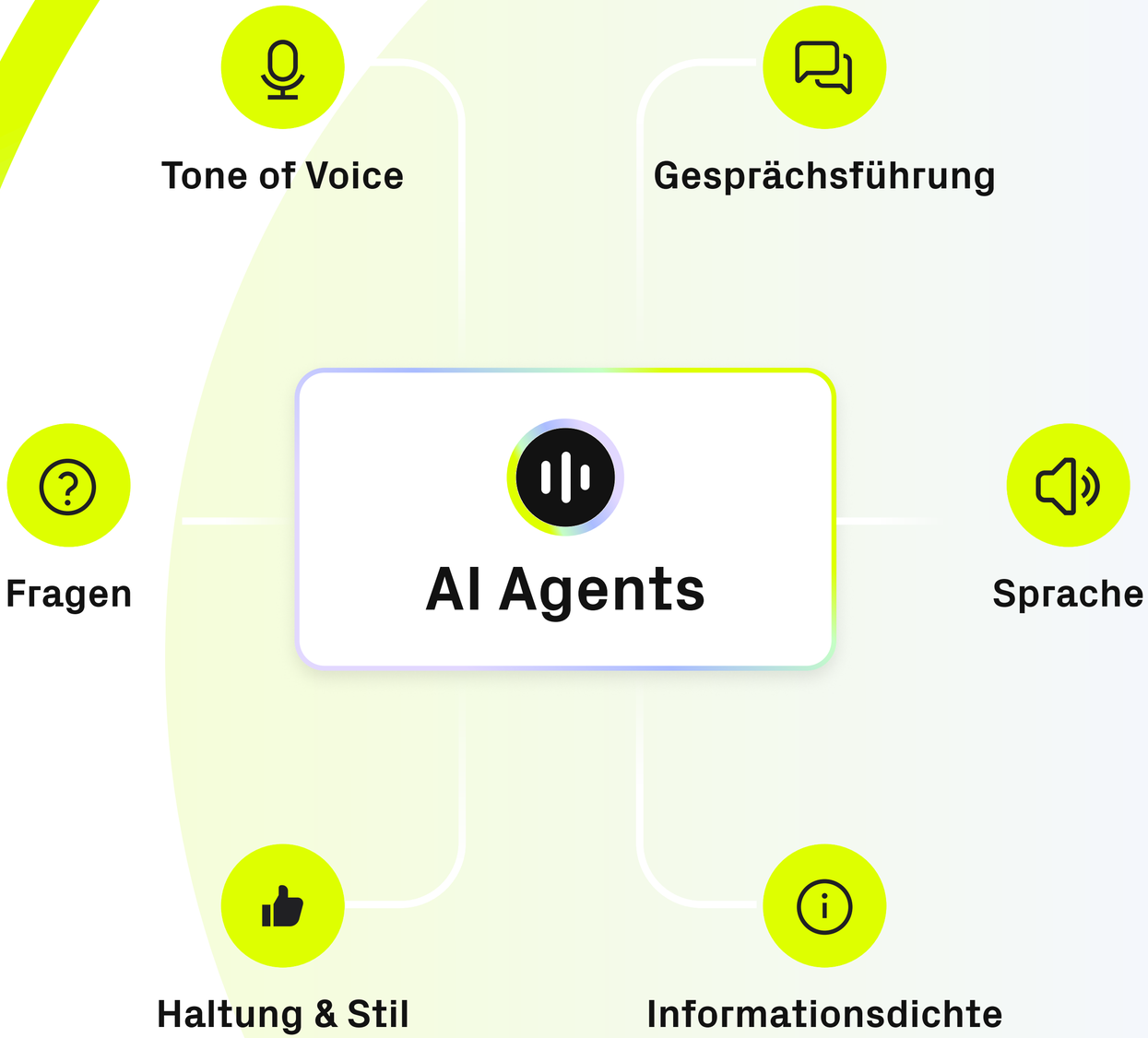
Einrichten statt prompten

Anbindungen

Gesprächsdaten in beliebige Subsysteme übertragbar.

Systemprompt

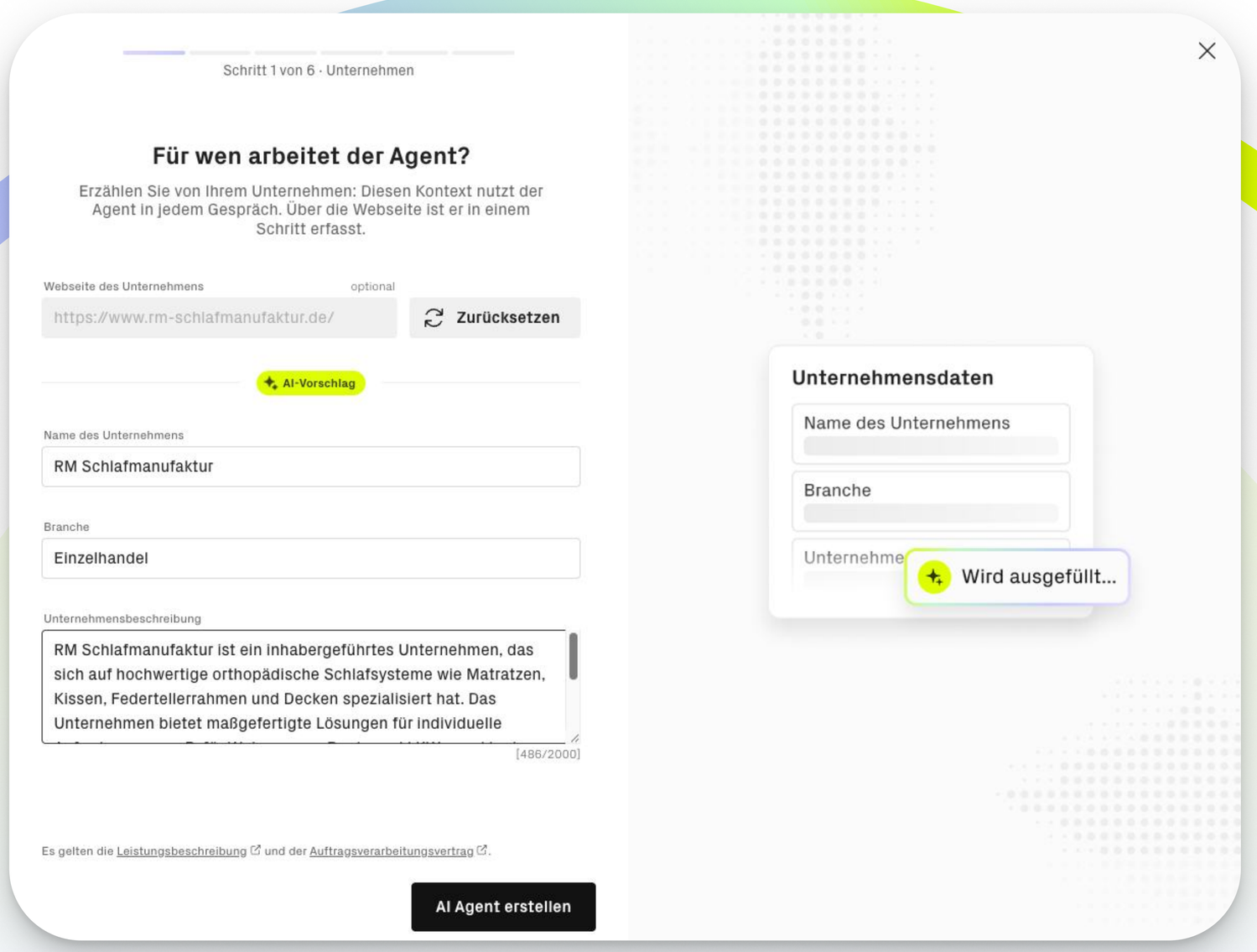
Optimiertes Agent-Verhalten ohne zusätzlichen Aufwand.

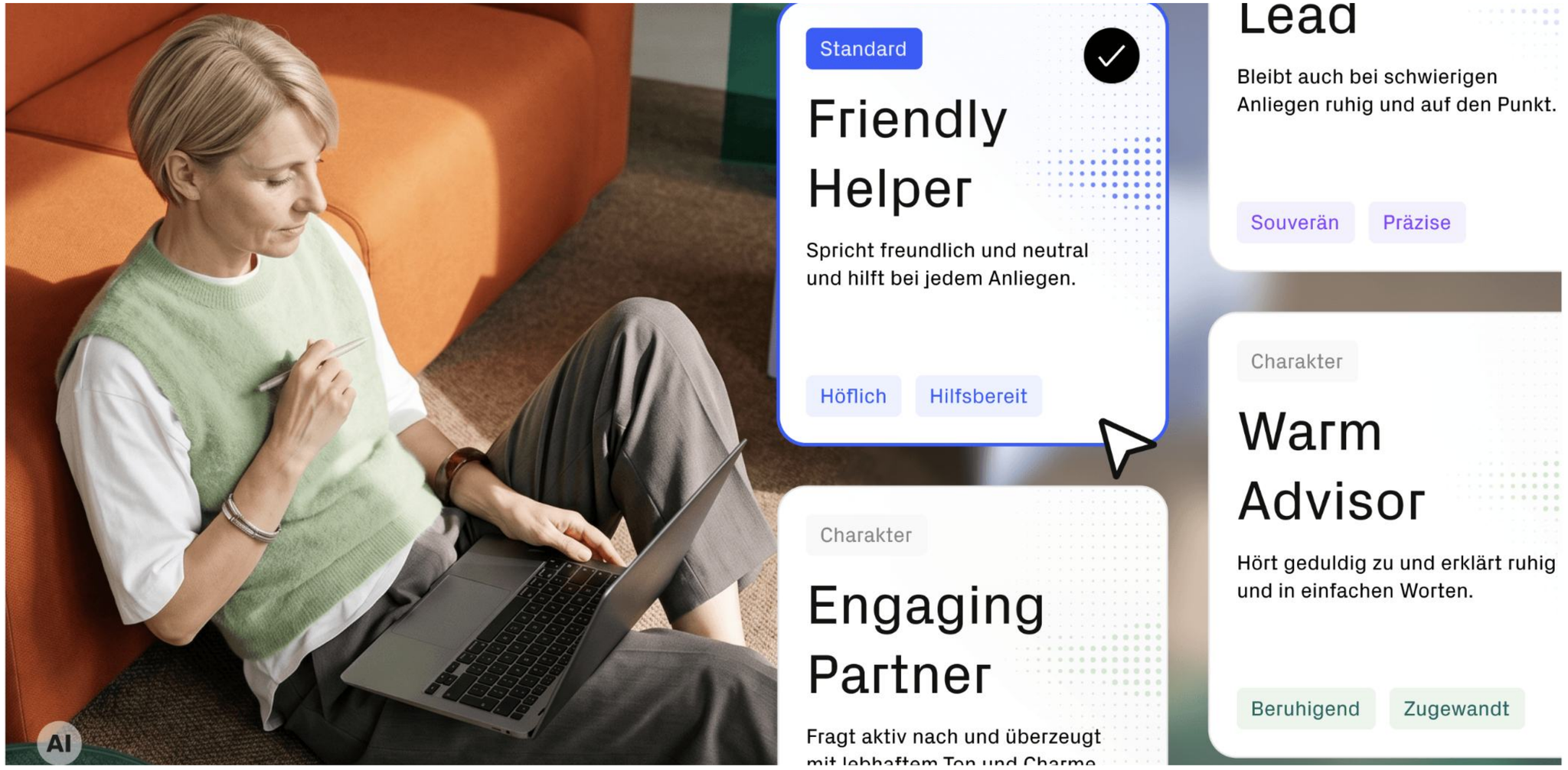


Einrichtung

Websitecrawling

Lassen Sie die Grundinformationen Ihres AI Agenten mit Hilfe des Websitecrawlings vorausfüllen.

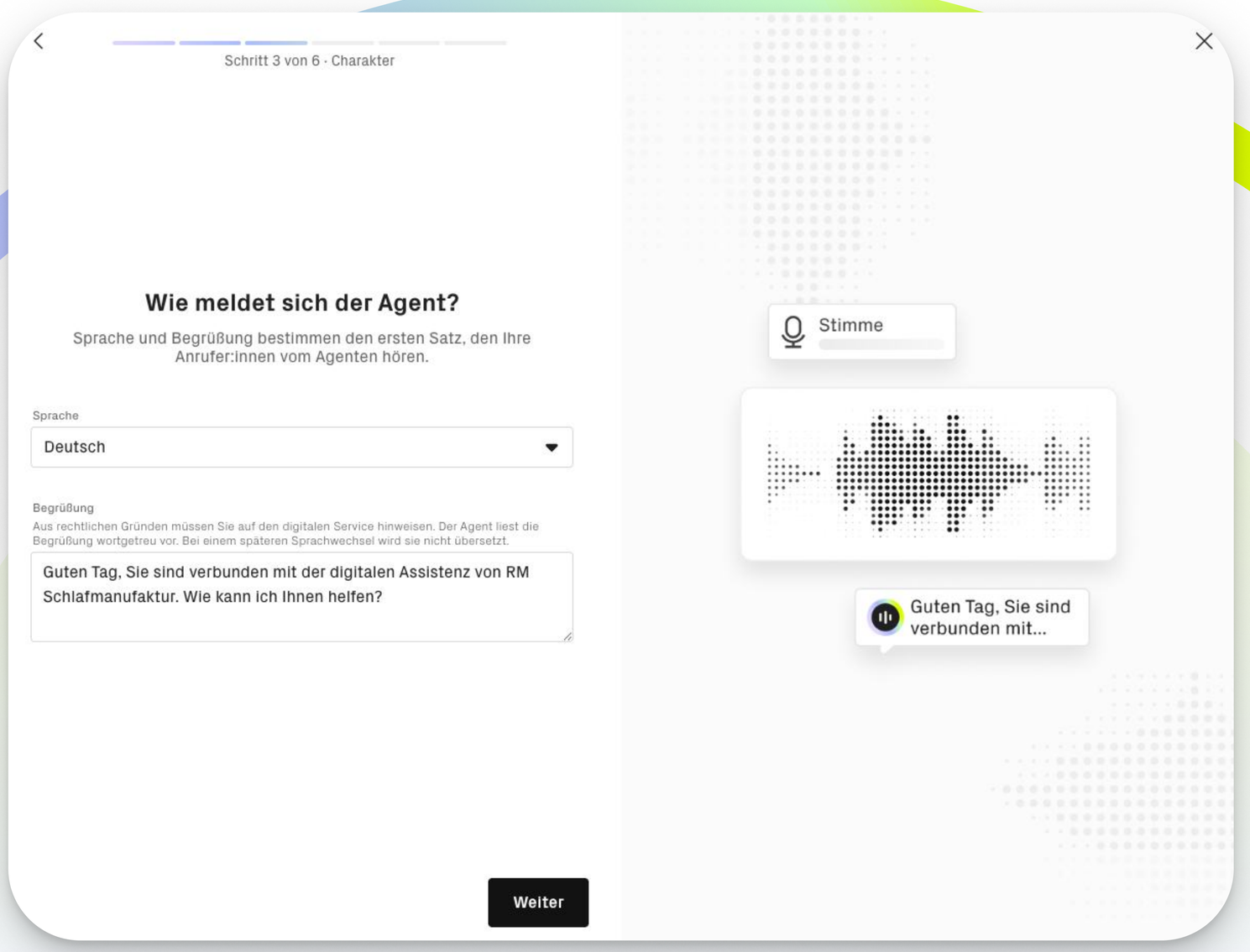



Standard
Friendly Helper
Spricht freundlich und neutral und hilft bei jedem Anliegen.
Höflich
Hilfsbereit
Charakter
Engaging Partner
Fragt aktiv nach und überzeugt
Lead
Bleibt auch bei schwierigen Anliegen ruhig und auf den Punkt.
Souverän
Präzise
Charakter
Warm Advisor
Hört geduldig zu und erklärt ruhig und in einfachen Worten.
Beruhigend
Zugewandt
AI

Einrichtung

Begrüßung festlegen

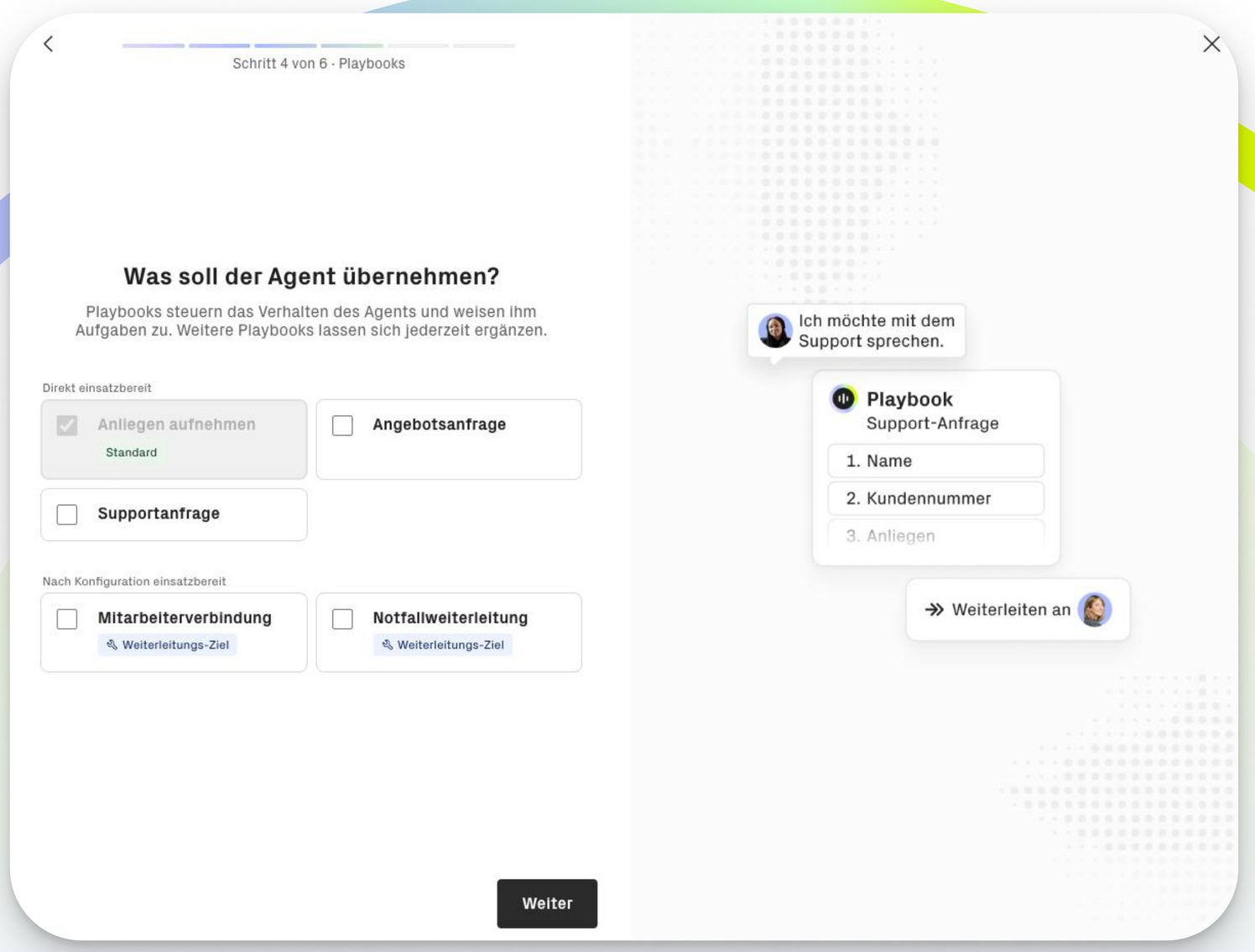
Wählen Sie die Sprache aus und formulieren Sie den Begrüßungstext.



Tools

Playbooks auswählen

Bestimmen Sie mit Hilfe unserer Vorlagen, welche Aufgaben der Agent übernehmen soll.

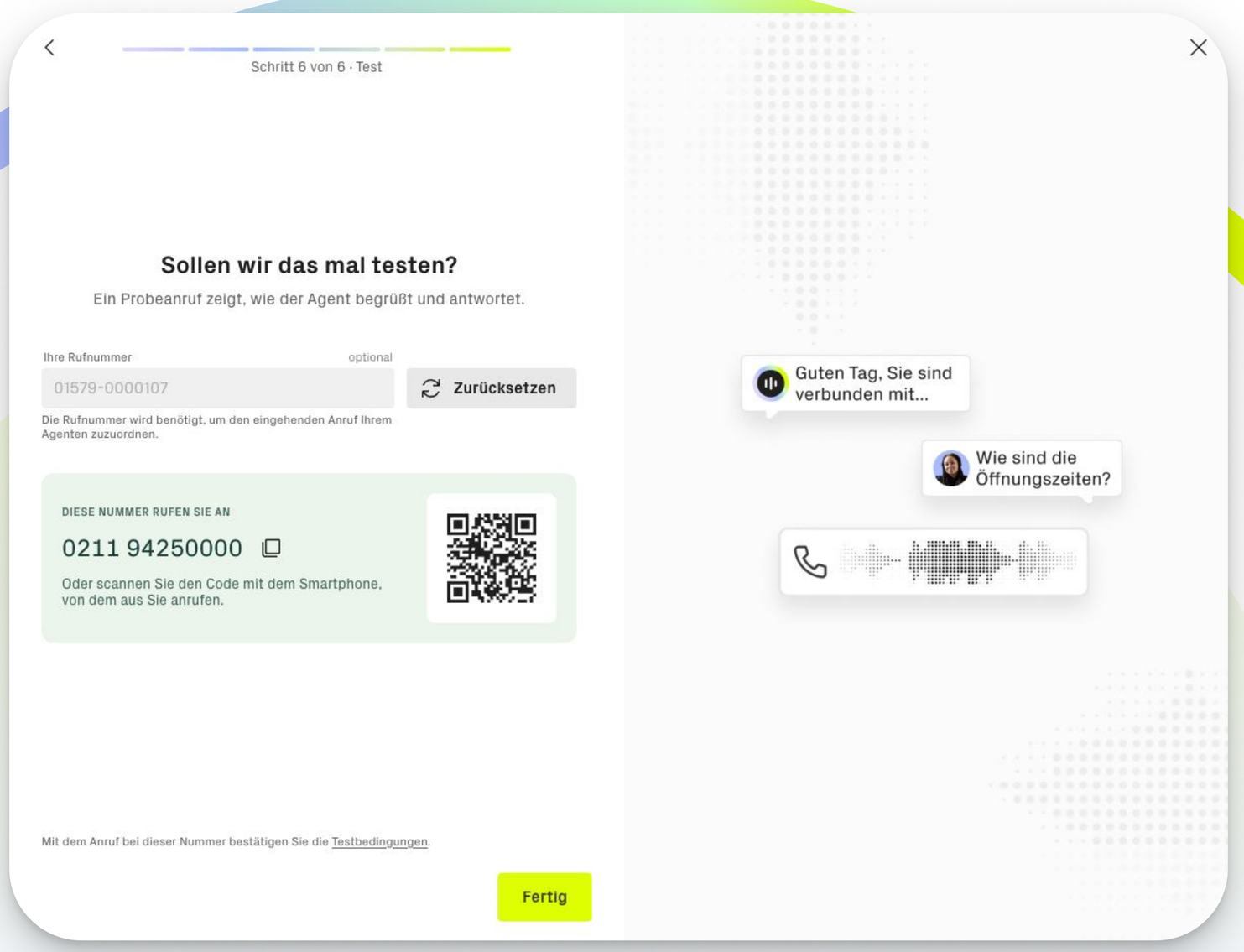


Testen

Testanruf
noch im Einrichtungprozess

„01579-0000107“

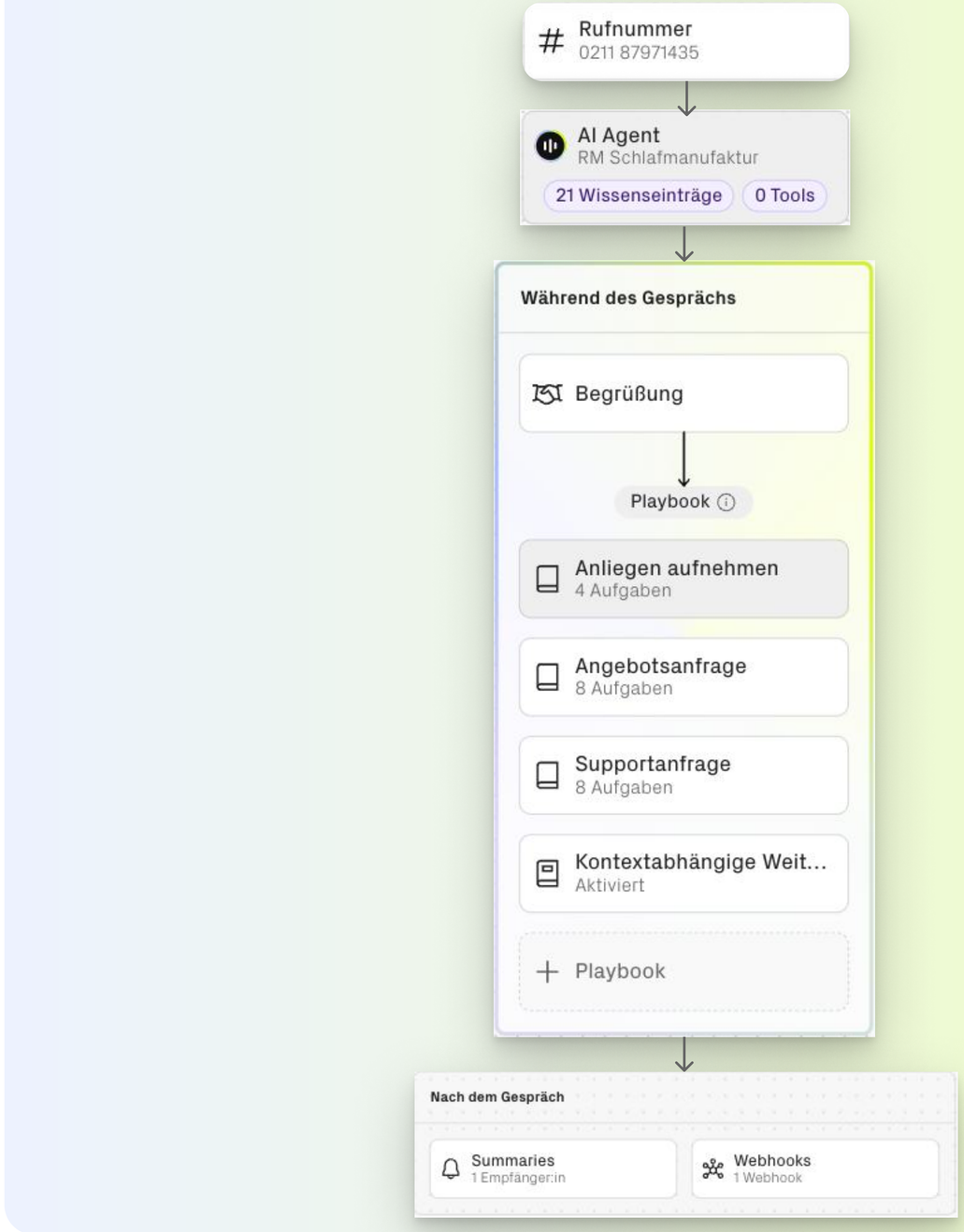
Rufnummer eintragen und direkt rein hören.



Übersicht

Routingplan



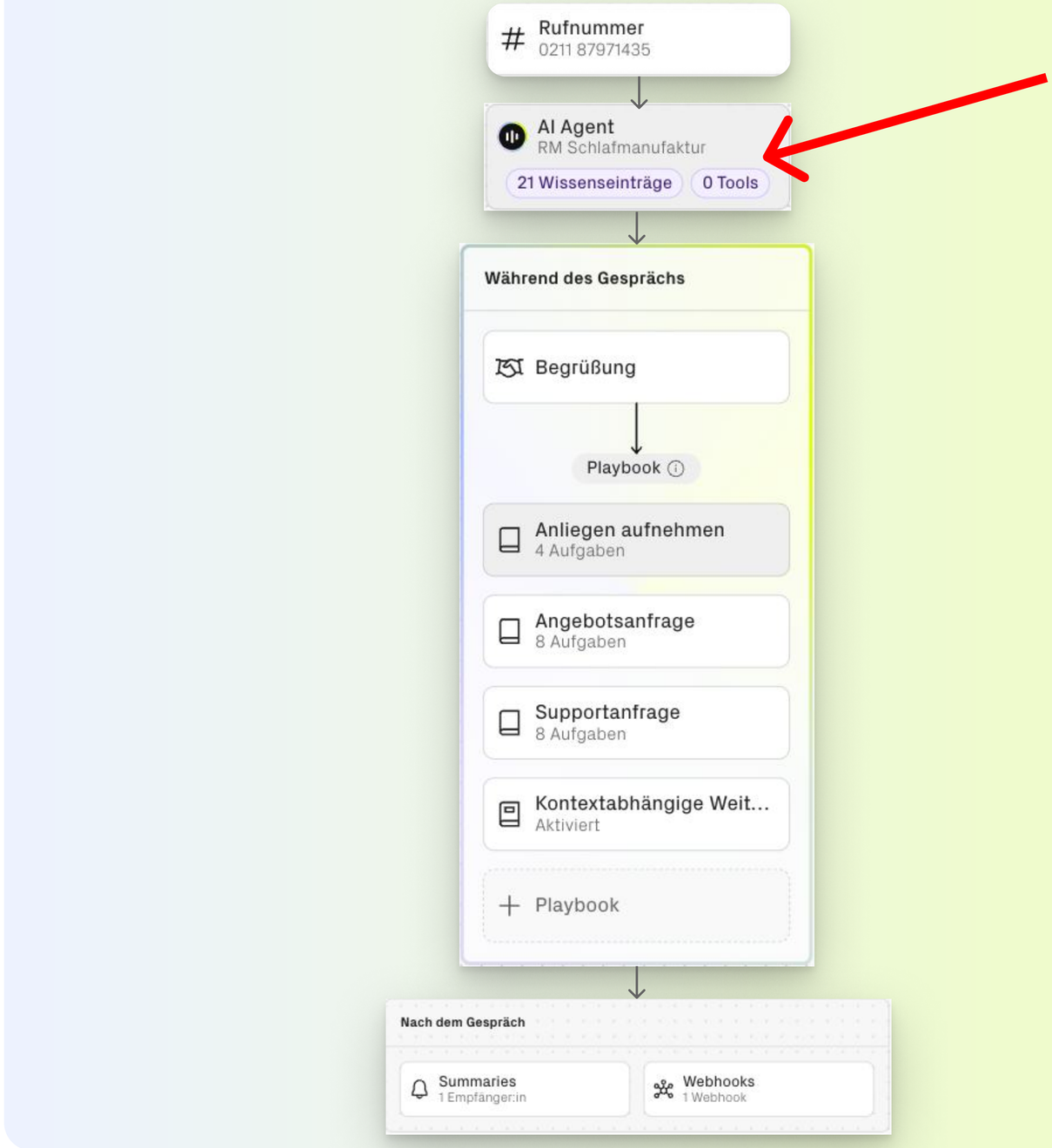


sipgate sona

Übersicht

Routingplan



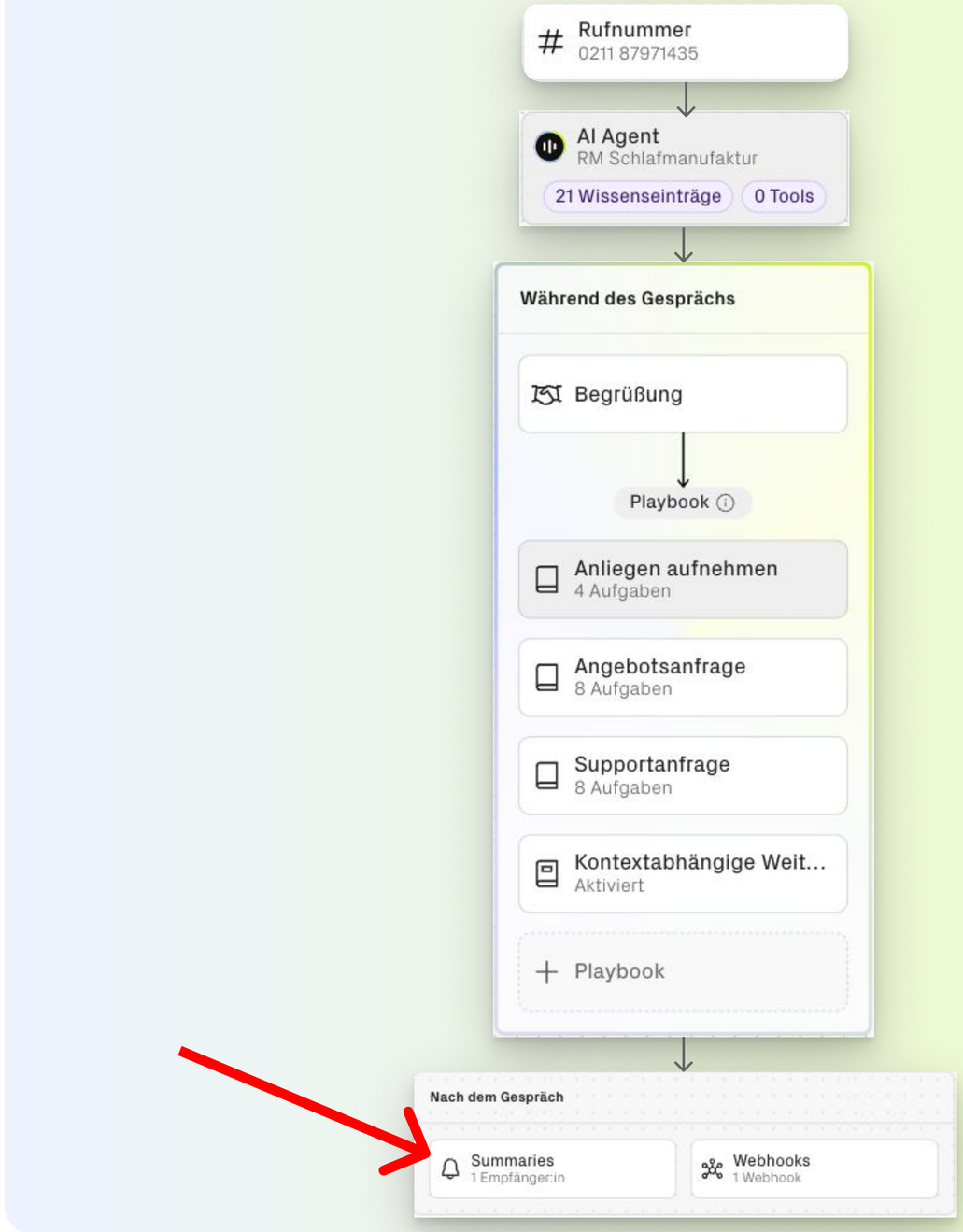


sipgate sona

Übersicht

Routingplan

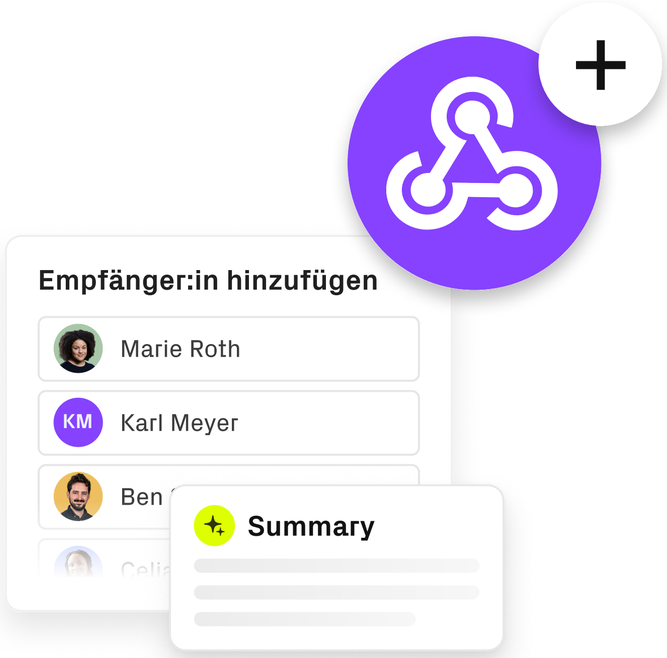




sipgate sona

Überblick AI Agents

Summaries



Kundennummer: 3945214

Hallo Robert Metzger,

Ein neuer Anruf wurde für Sie zusammengefasst.

Anruf von:	+4915790000107
Anruf an:	AI Agent (+4921187971435)
Zeitpunkt:	27.10.2026, 07:52:07
Kategorie:	Angebotsanfrage
Leistung	Matratze
Details	Maß 90x200 cm, 1 Stück
Name	Vanessa Nagel
Telefonnummer	Aktuelle Nummer der Anruferin

Kundin interessiert sich für Matratzen der Schlafmanufaktur. Sie wünscht eine Matratze in der Größe 90x200 cm. Vanessa Nagel ist Privatkundin. Sie ist heute den ganzen Tag für einen Rückruf erreichbar. Kontaktaufnahme soll über die aktuelle Telefonnummer erfolgen.

Viele Grüße aus Düsseldorf
Ihr Team von sipgate

sipgate sona

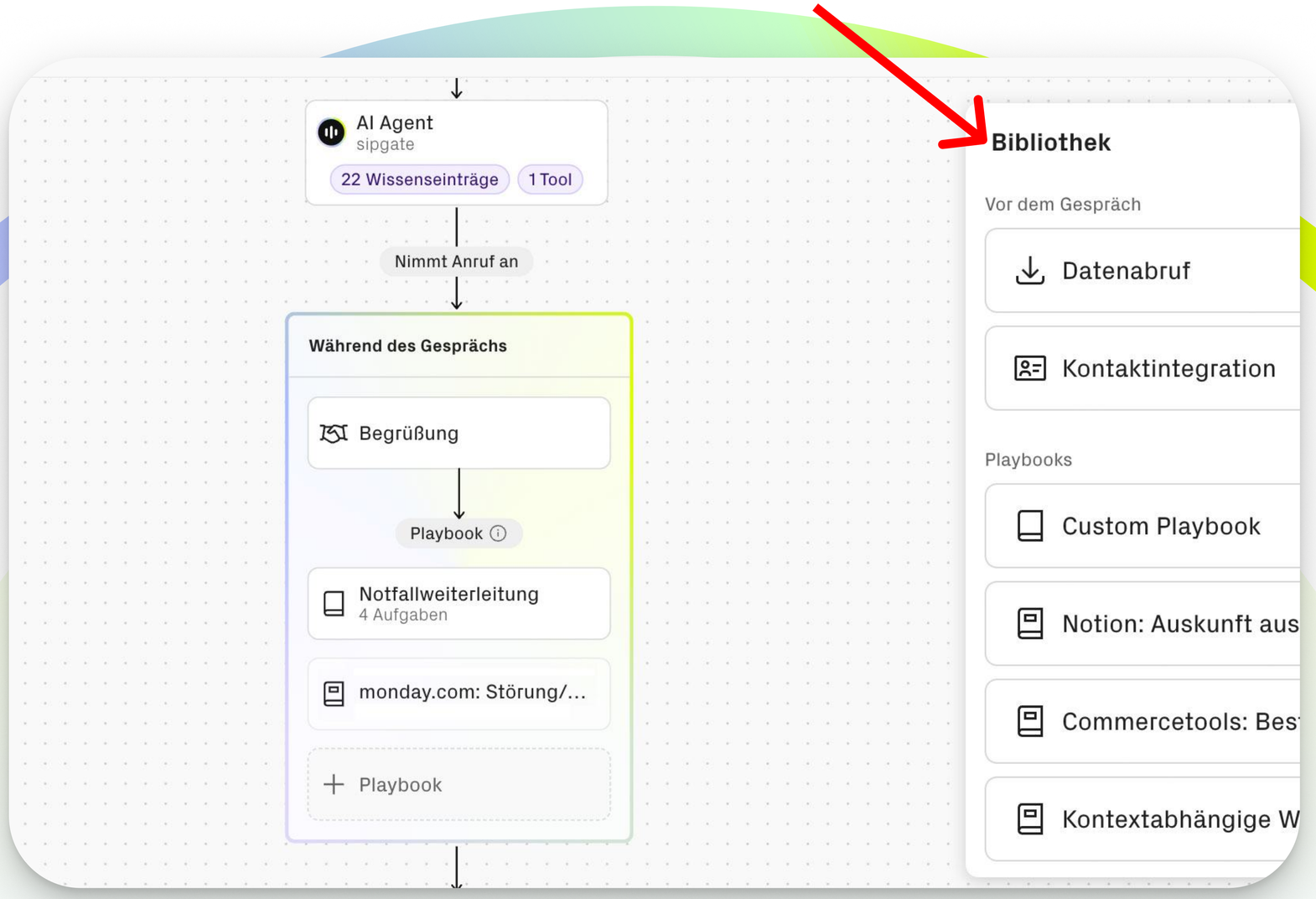
Playbooks

Aus der Bibliothek auswählen

„Notfallweiterleitung“

„Störung erfassen“

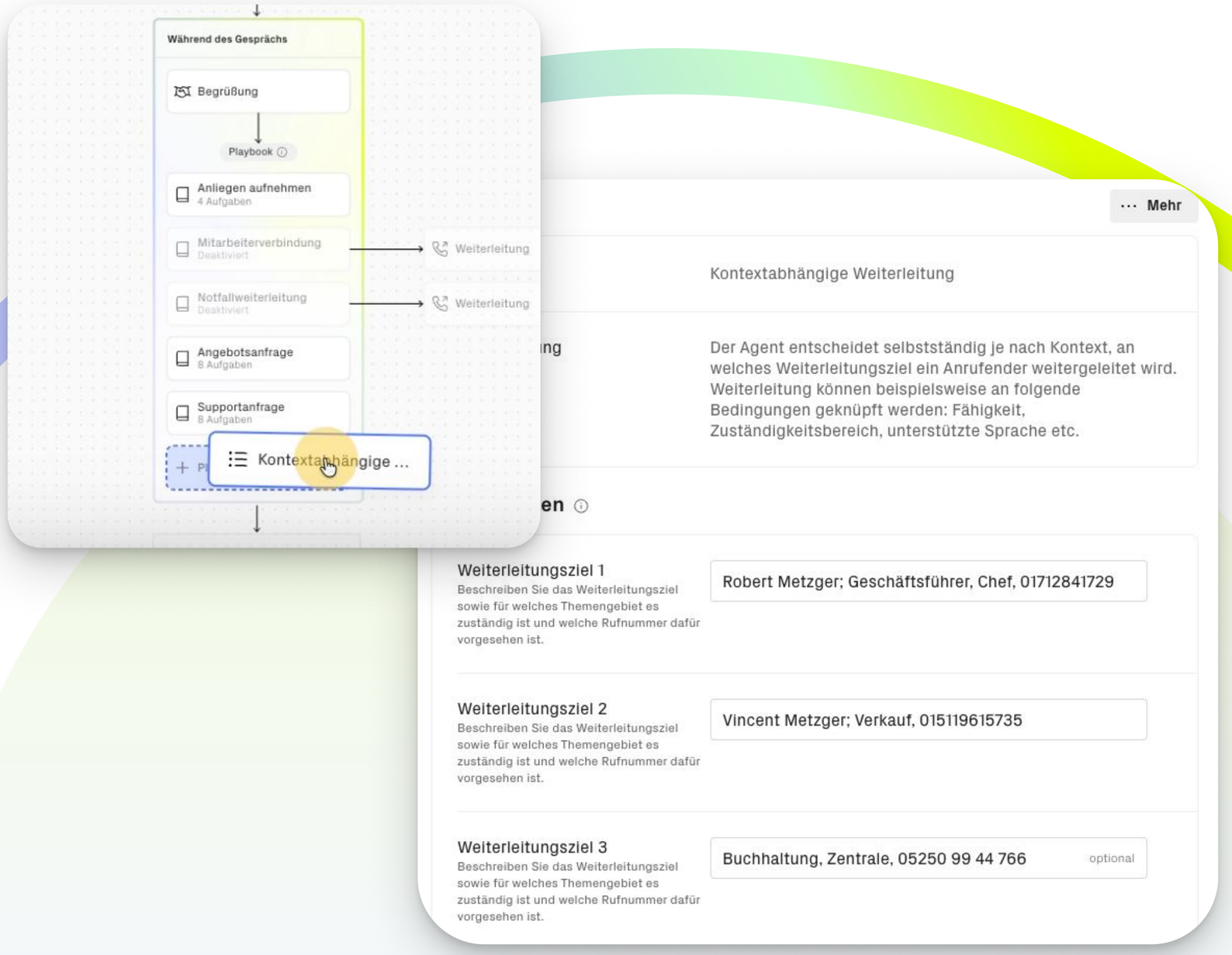
sipgate liefert die Playbooks und Sie wählen, was Sie brauchen.



Playbooks

Kontextabhängige Weiterleitungen

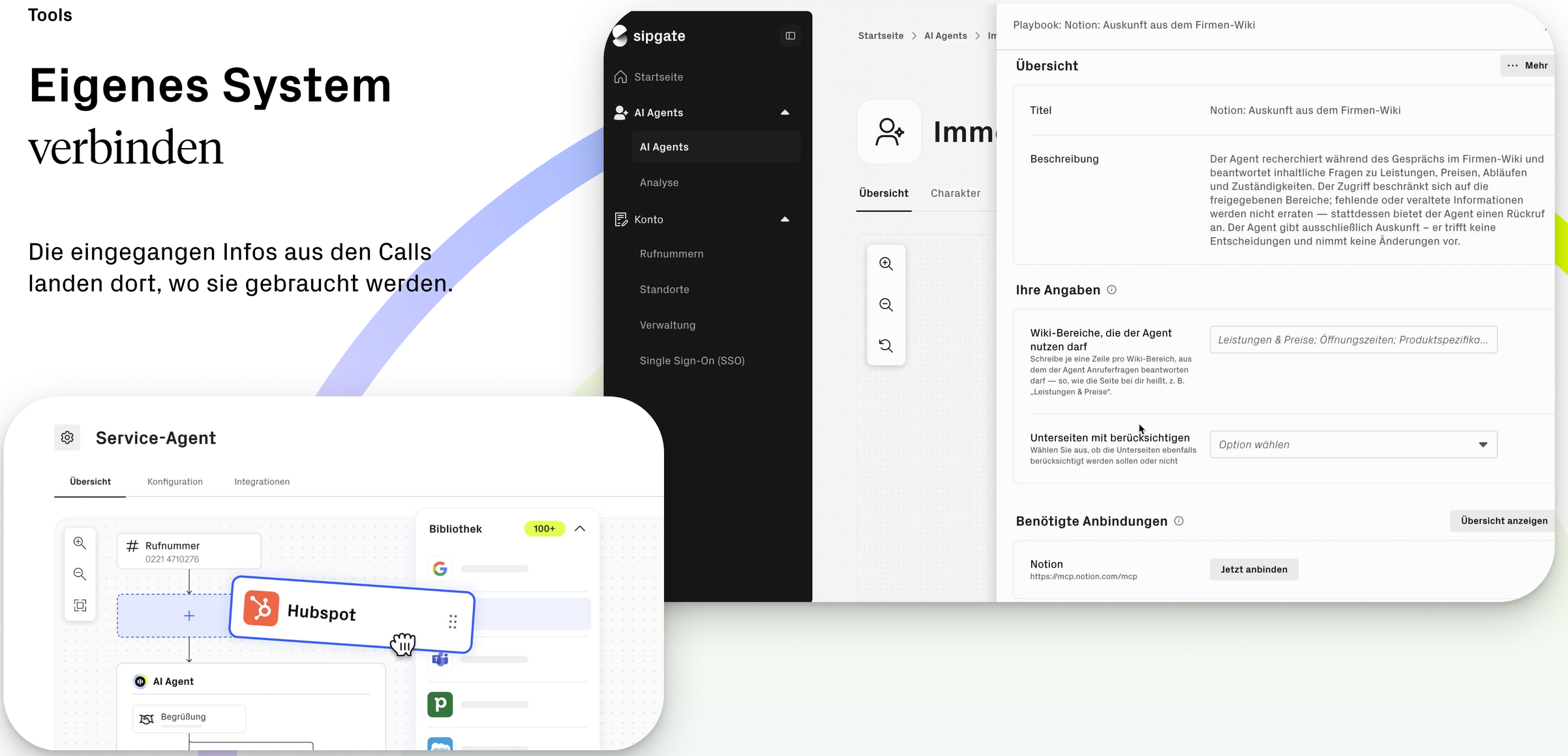
Bestimmen Sie unkompliziert, wohin der Agent Anrufe weiterleiten soll.



Tools

Eigenes System verbinden

Die eingegangen Infos aus den Calls landen dort, wo sie gebraucht werden.

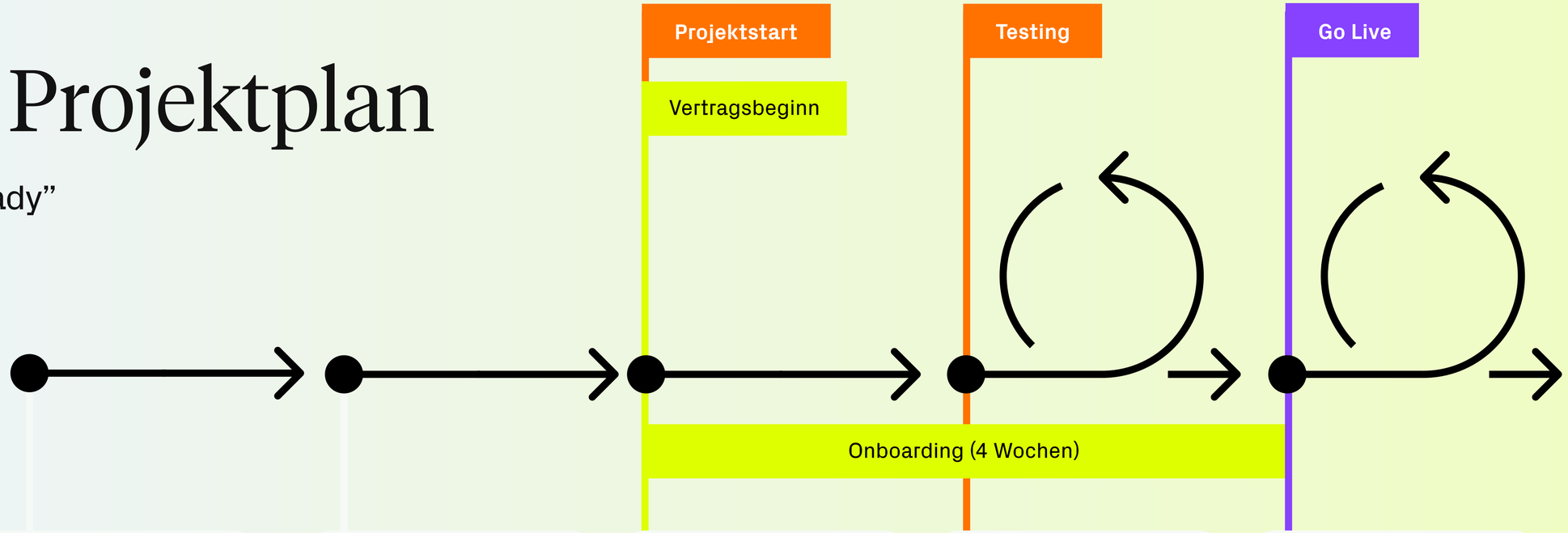


sipgate sona

Agiler Projektplan

"Getting You Ready"

Einsetzbare AI Agents in nur 4 Wochen!



Demo

- Product Demo & Zieldefinition
- Datenbereitstellung (DSGVO, legal, Onboarding Briefing)
- Pitchdeck Abstimmung

Technische Validierung

- Vorstellung Solution Consulting
- Detaillierte Bedarfsanalyse & Usecase Definition
- Abgleich Implementierungs-schritte und PoC Definition

Kick-Off und Planning

- Definition von Arbeitspaketen
- Umsetzungszeitraum: 4 Wochen ab Unterschrift

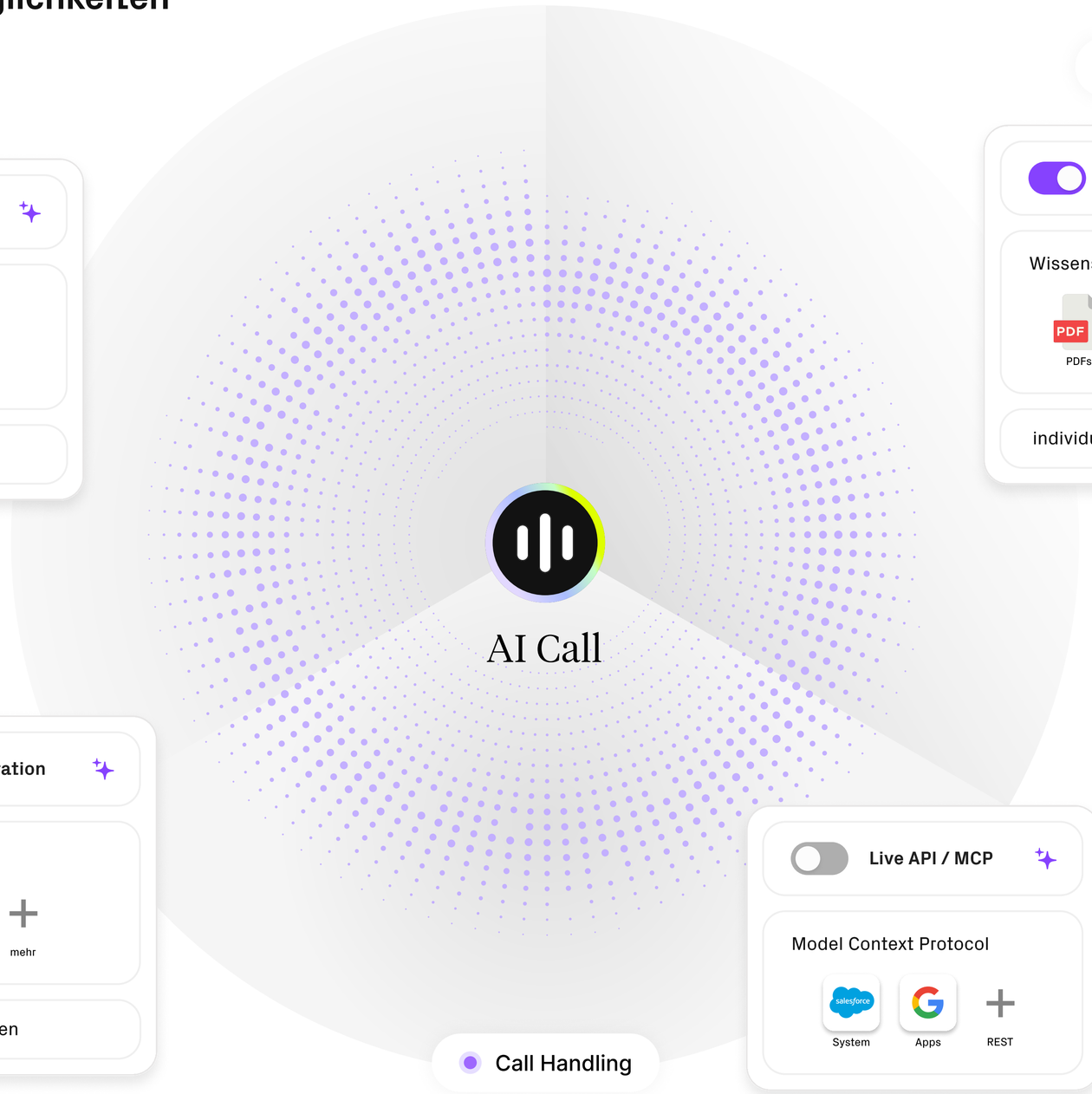
Implementierung & Go-Live

- PoC in iterativen Schritten mit Solution Consultants
- Enablement & Schulung (Übergabe bei Go-Live)

Beratung bei Skalierung & Optimierung

- für Workflow-Automatisierung der Anrufergebnisse
- für CRM Anbindung & Schulung
- Support-Pakete über zertifizierte sipgate Partner optional zubuchbar

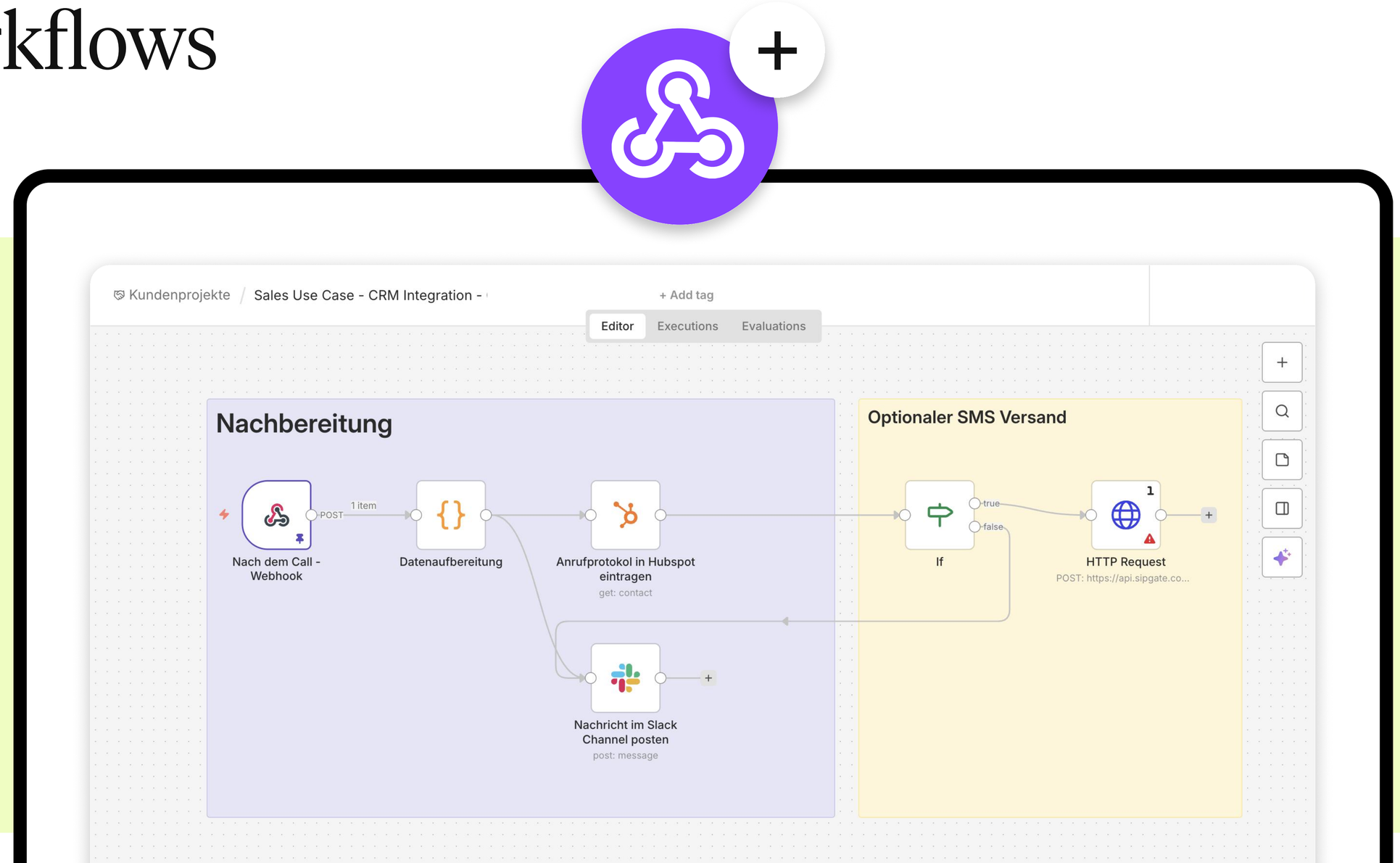
Überblick Integrationsmöglichkeiten



sipgate

sipgate sona

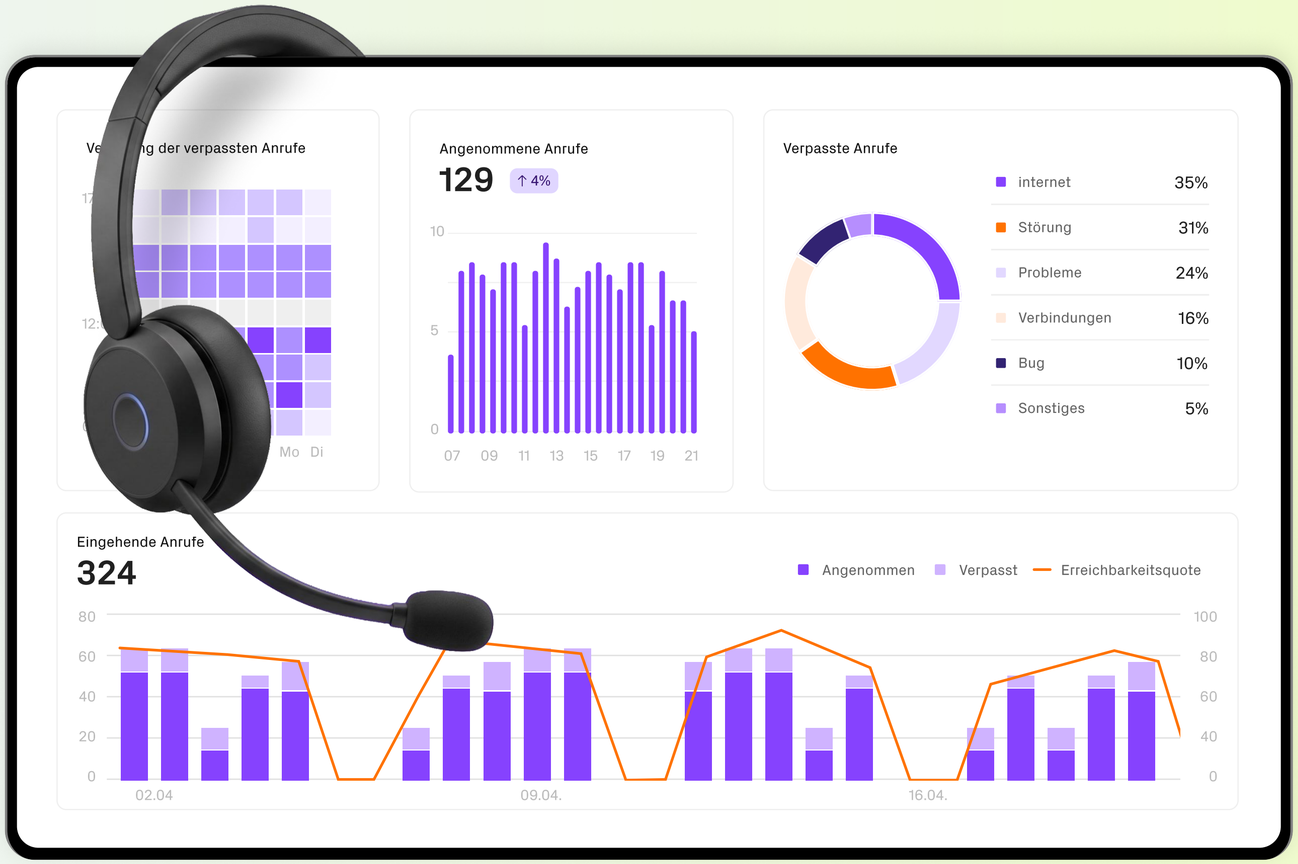
Workflows



Contact Center:

Wo sona übergibt, übernimmt Ihr Team

Das sipgate Contact Center verteilt jeden Anruf an die richtige Person und hilft Ihnen, Ihr Team zu messen, zu steuern und zu coachen. Exzellenter Kundenservice aus einer Hand.

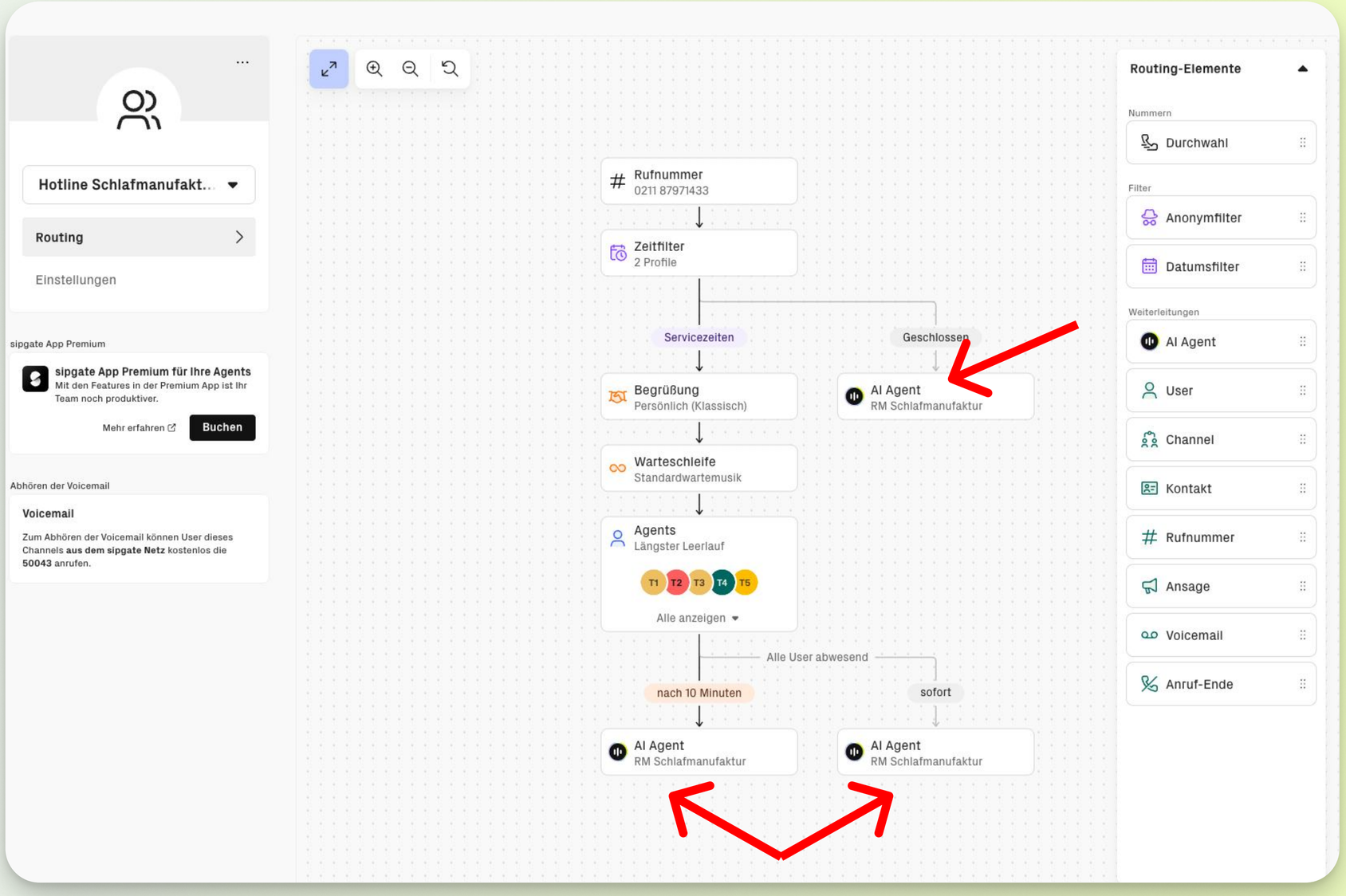


sipgate

Channels

AI Agent Integration
leicht gemacht

Den AI Agent können Sie beliebig im Telefonierouting hinzufügen.

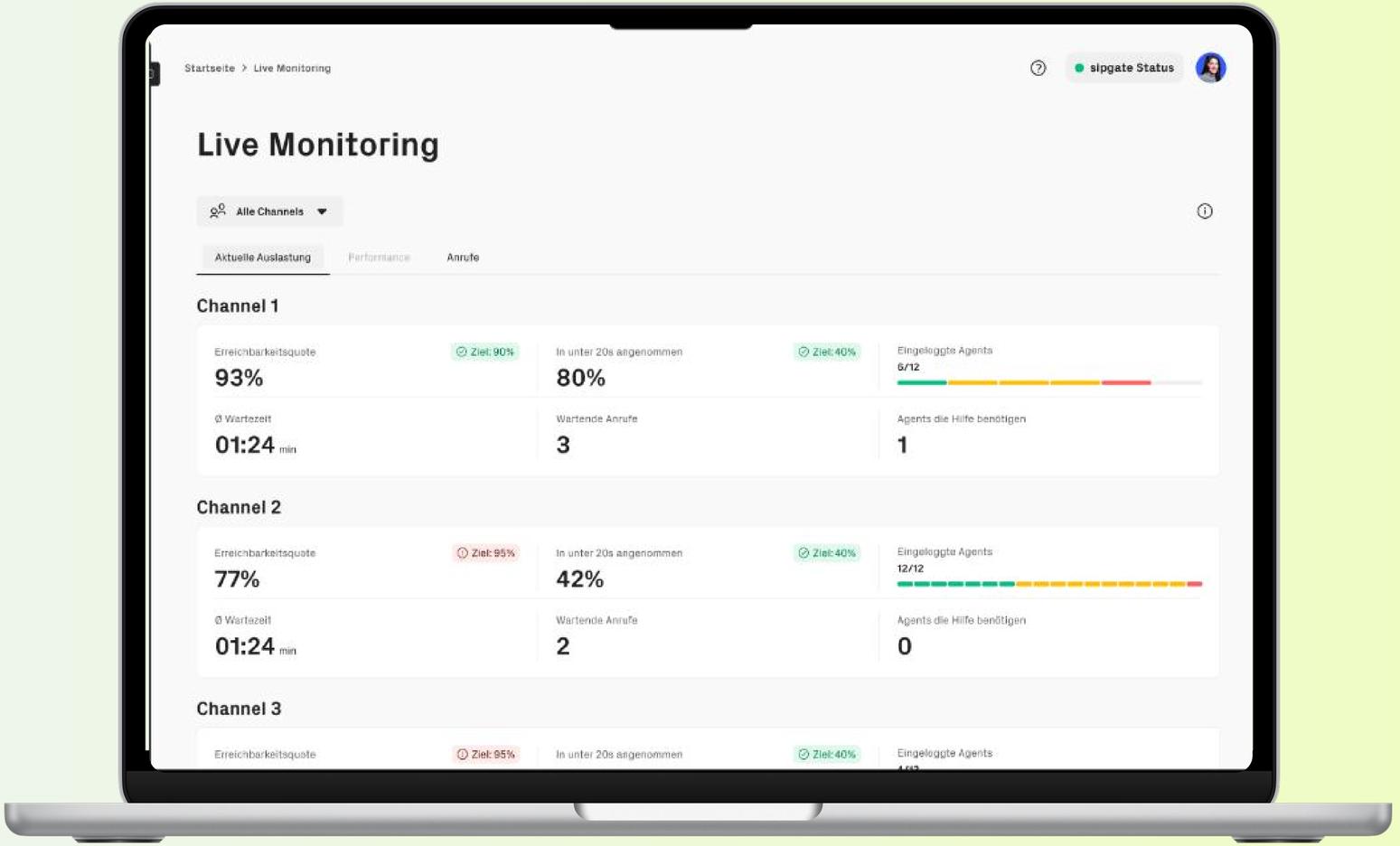


sipgate

Live-Monitoring

Den Engpass sehen, bevor der Kunde auflegt

Alle Channels in einer Ansicht, mit Zielwert pro Kennzahl und Benachrichtigungen. Ein verfehltes Ziel ist sofort sichtbar.

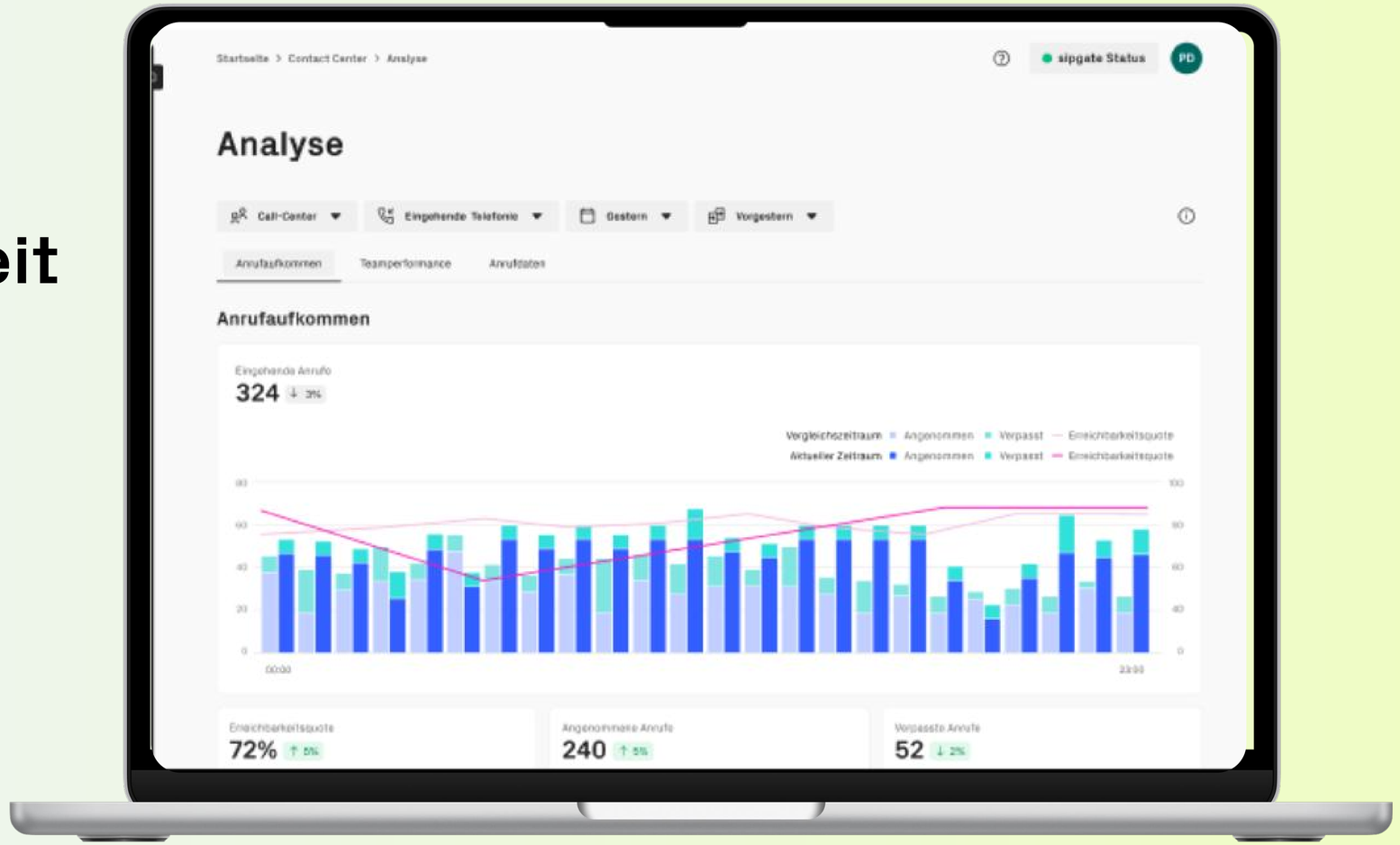


sipgate

Analyse

82 % Erreichbarkeit brauchen einen Vergleichswert

Jede Kennzahl im Vergleich zu gestern, letzter Woche, letztem Jahr oder einem beliebigen Zeitraum. Die Veränderung ist farbig markiert.

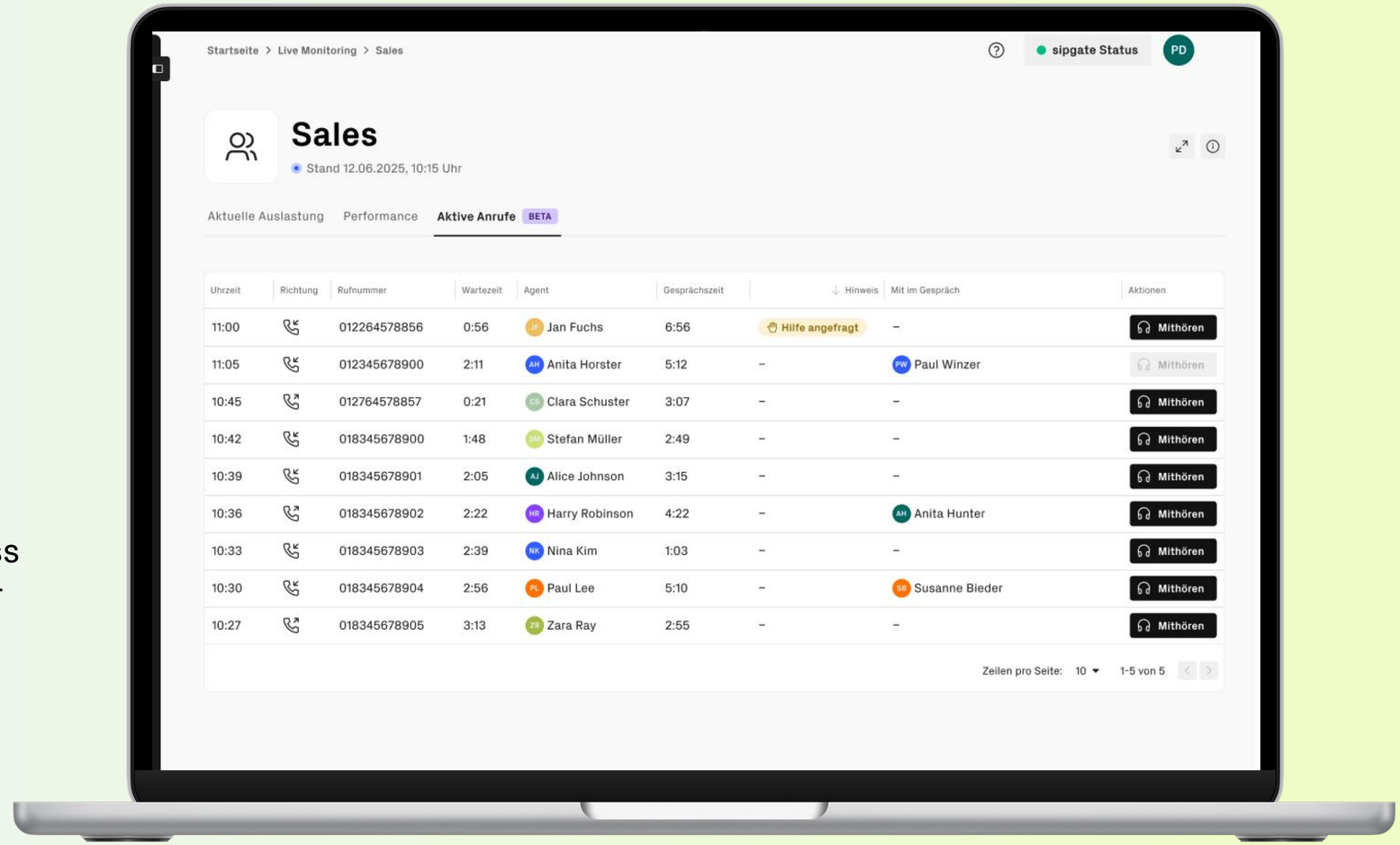


sipgate

Live-Coaching

Coaching in Echtzeit

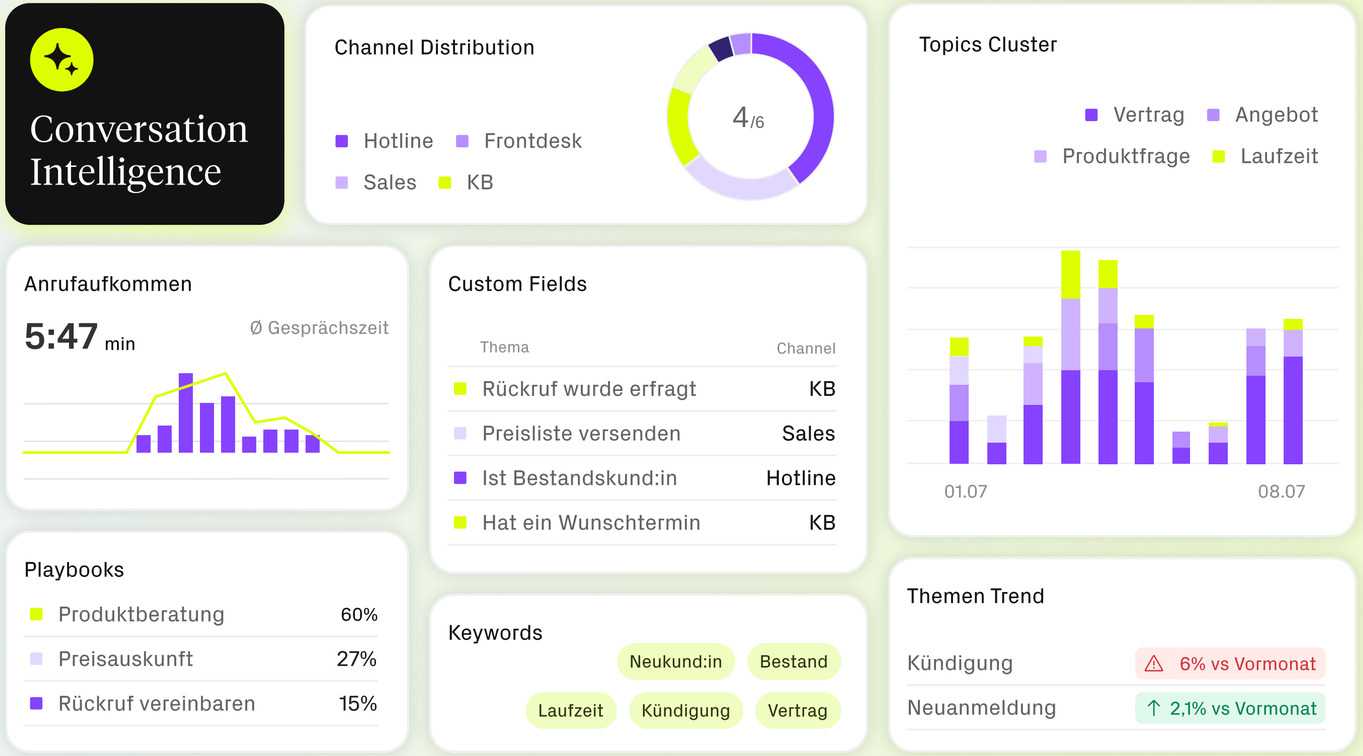
Reinhören oder zuflüstern, ohne dass Anrufende etwas mitbekommen. Für Onboarding und Deeskalation.



sipgate

Aus allen Calls
werden wertvolle Daten

Servicequalität sichern, Churn-Risiken erkennen, Coaching auf echte Gesprächsdaten stützen. Conversation Intelligence wertet alle Anrufe Ihrer Teams automatisch aus. Accountweit und ohne Mehraufwand für Ihre Teams.

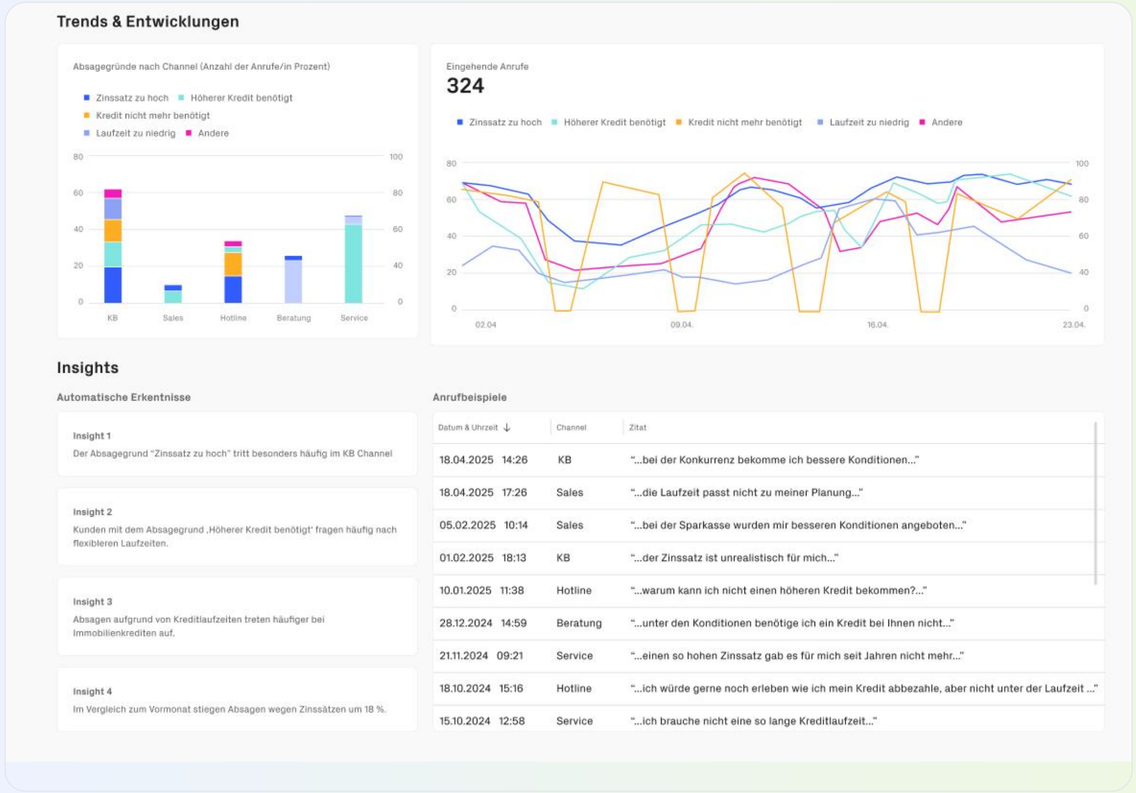


sipgate

So funktioniert es

Alle Gespräche systematisch analysieren.

Erkennung von Mustern und Trends.



SCHRITT 1
Alle Gespräche der Teams werden erfasst

SCHRITT 2
Transkriptionen werden automatisch erstellt

SCHRITT 3
Conversation Intelligence wertet Transkriptionen aus

SCHRITT 4
Insights werden mit Custom Fields abgefragt

SCHRITT 5
Muster und Trends werden im Data Hub sichtbar

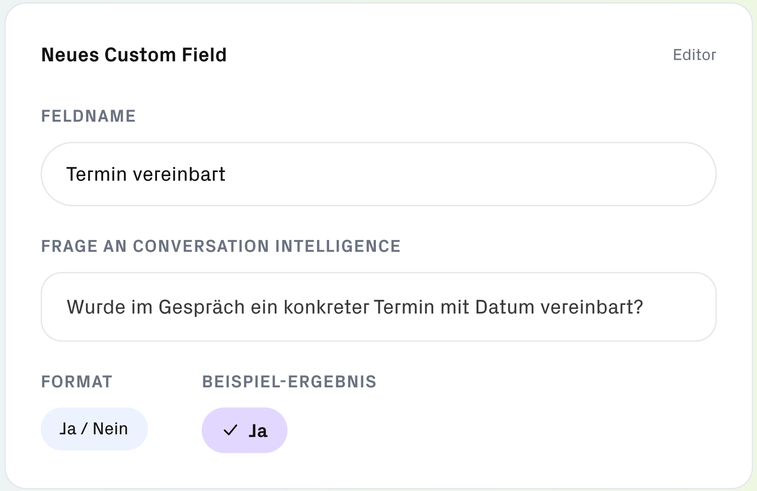
sipgate

Custom Fields

Sie formulieren Fragen. Conversation Intelligence liefert die Antworten.

Über die **Custom Fields** legen Sie fest, welche Werte nach jedem Gespräch erfasst werden. Neue Felder sind in wenigen Minuten angelegt und lassen sich jederzeit ergänzen oder neu definieren.





Beschreiben Sie, was Sie erfahren möchten

Format: Text, Zahl, Uhrzeit oder Auswahl.
Conversation Intelligence befüllt passenden Wert

sipgate

Insights aus jedem Gespräch

Die integrierte Conversation Intelligence analysiert alle Gespräche über die gesamte sipgate Suite hinweg automatisch. Anrufe aus Telefonanlage, Contact Center und AI Agents werden systematisch ausgewertet und zusammengeführt. So erhalten Sie belastbare Erkenntnisse aus 100 Prozent Ihrer Calls.

Servicequalität sichern

Veränderungen in Gesprächsinhalten und Tonalität zeigen Qualitätsrisiken frühzeitig, auch bei Personalwechsel oder hoher Auslastung.

Churn-Risiken erkennen

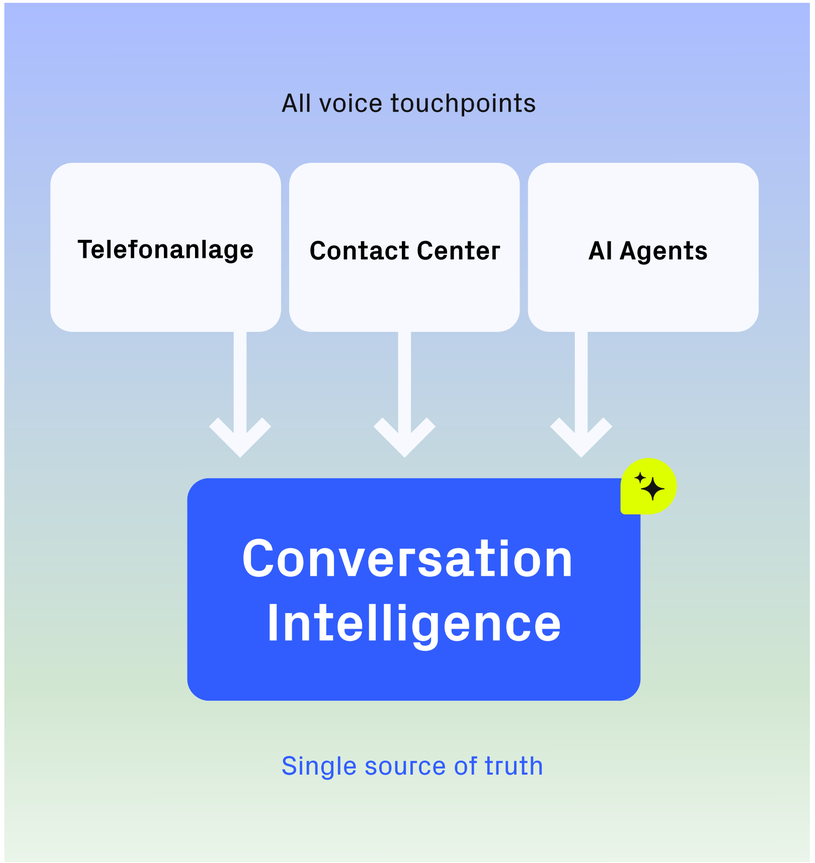
Wiederkehrende Beschwerden und kritische Gesprächsmuster machen Handlungsbedarf sichtbar, bevor Kund:innen abwandern.

CSAT und NPS verbessern

Alle Gespräche werden analysiert. Servicequalität lässt sich strukturiert steuern, nicht nur über Stichproben-Umfragen bewerten.

Coaching gezielt einsetzen

Gesprächsverläufe zeigen, wo Entwicklung sinnvoll ist. Teamleads erhalten konkrete Ansatzpunkte für Feedback und Training.



sipgate

Get in Touch!

Stand: I01



Vanessa Nagel
Solution Consultant

sipgate sona