

KI-gestützte Call-Analyse für Effizienz und Qualität im Kundenservice mit CallSight



Ein führendes Finanzdienstleistungsunternehmen stand vor der Herausforderung, seinen **Kundenservice effizienter** zu gestalten und gleichzeitig höchste Datenschutz- und Compliance-Standards einzuhalten. Neben der Optimierung der Gesprächsanalysen lag ein besonderer Fokus auf der **Automatisierung** und **Verbesserung** von **Qualitäts- und Trainingsprozessen**. Um diese Ziele zu erreichen, wurde eine KI-gestützte Lösung implementiert, die präzise Gesprächsanalysen, automatisierte Qualitätskontrollen und datengestützte Handlungsempfehlungen ermöglicht.

Herausforderung

Anruf-Reduktion

Hohe Anzahl
wiederkehrender
Anfragen

Effiziente Qualitätskontrolle

Notwendigkeit zur
schnellen, flexiblen
Analyse und
Optimierung der
Serviceprozesse
durch automatisierte
Qualitätskontrolle

AHT-Reduktion

Bedarf an
KI-gestützten
Handlungs-
empfehlungen und
automatisierten
Workflows

Wie wir helfen konnten



7 %

Reduktion des
Anrufvolumens



10 %

Höhere automatisierte
Stichproben zu Qualitäts-
und Trainingszwecken



7 Sek.

Einsparung
pro Vorgang

Unser Ansatz

Implementierung von CallSight



Capita implementierte mit CallSight eine skalierbare KI-Plattform mit folgenden Kernfunktionen:

- Automatische Transkription und Analyse von Anrufen
- Erkennung von Themen und häufigen Problemen
- Tägliche Anrufanalyse für personalisiertes, umsetzbares Feedback und kontinuierliche Leistungsverbesserung
- KI-gestützte Empfehlungen zur Prozess- und Qualitätsverbesserung
- Flexibles API-System mit starker Visualisierung und Reporting
- Volle Datensouveränität durch Betrieb im eigenen AWS-Account

Innovatives Trainings- und Onboarding-Konzept



Durch gezielte Anpassungen in der Pilotphase konnten neue Mitarbeitende schnell eingearbeitet und produktiv eingesetzt werden.



Die CallSight-Konsole ermöglicht Analysen und Verbesserungen innerhalb weniger Tage statt Wochen.

“Wir sehen CallSight als einen Wendepunkt in unserem Contact-Center-Angebot. Es wird die Service-Erfahrungen von Kunden revolutionieren, indem es unseren fachkundigen Agenten eine bedeutende digitale Hilfe bietet, Anfragen schneller löst und letztendlich die Interaktionen verbessert.“



Adolfo Hernandez – Chief Executive Officer, Capita