



XELION

Business talks.

Virtueller Agent in Xelion

Mit KI immer erreichbar

xelion.com

Kunden rufen an, wann es ihnen passt – nicht wann es Ihnen passt.

Nimmt niemand ab, hinterlassen sie eine Voicemail, die später abgehört und beantwortet werden muss. In der Zwischenzeit hat der Kunde längst weitergesucht.

So funktioniert der virtuelle Agent

Der Xelion Virtuelle Agent ist jederzeit erreichbar – ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss. Der Agent nimmt ab, fragt gezielt nach dem Anliegen des Anrufers und erledigt, was er kann.

Einfache Frage? Er antwortet. Termin vereinbaren? Erledigt er. Weiß er es nicht, legt er einen vollständigen Rückrufwunsch an – damit der Mitarbeiter bestens vorbereitet zurückrufen kann. Und wenn unbedingt nötig, verbindet er direkt zu einem Mitarbeiter oder einem Anschluss weiter.

Echte Integration – nicht nur eine Weiterleitung

Der virtuelle Agent ist direkt in die Xelion-Plattform integriert. Er lässt sich als Mitarbeiter in einer Warteschleife oder Telefonzentrale einsetzen oder dient als Voicemail-Ersatz. Aktivitäten des Agenten sind in Berichten, Wallboards und im Präsenzstatus sichtbar – genau wie die seiner Kollegen. Die Einrichtung ist unkompliziert, der Agent schnell einsatzbereit.

Selbst testen?

Neugierig, wie es klingt? Einfach eine der unten stehenden Nummern anrufen und direkt mit einem virtuellen Agenten sprechen. Nach Möglichkeit keinen Lautsprecher verwenden, da der Agent sonst auf die eigene Stimme reagieren könnte.



Fahrschule

+49 (4183) 409-5129

z. B. Information erhalten



Zahnarzt

+49 (4183) 409-5134

z. B. Termin buchen



Materialbestellung (Kd.-Nr. 12345)

+49 (4183) 409-5103

Ein KI Agent kann auch für interne Zwecke verwendet werden, Beispiel Materialbestellung mit Verifizierung



Szenarien, in denen der Agent übernimmt

Kurz nicht verfügbar. Das Telefon klingelt trotzdem. So läuft es ab.

01

Mittagspause

Von 12:00 bis 13:00 Uhr ist es im Büro ruhig – nicht aber für die Kunden. Die rufen trotzdem an. Der Agent ist bereit, beantwortet Fragen und hält Rückrufwünsche fest. Nach der Pause liegt eine Übersicht aller eingegangenen Anliegen vor.

02

Nach Geschäftsschluss

Nach 18:00 Uhr erwartet kaum jemand noch einen Live-Mitarbeiter – aber Voicemail ist auch kein gutes Aushängeschild. Der Agent spricht Anrufer professionell an und liefert am nächsten Morgen eine strukturierte Übersicht mit Aktionspunkten.

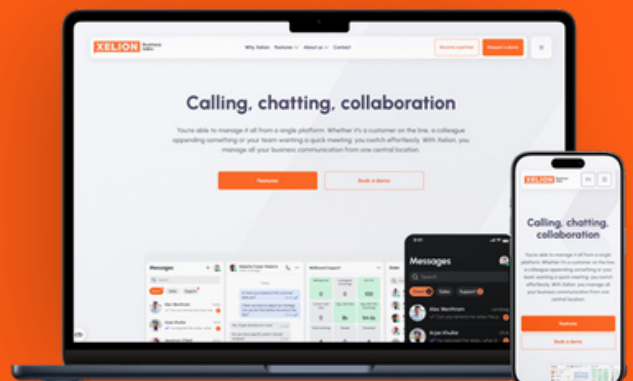
03

Im Gespräch

Während eines laufenden Gesprächs bedeutet ein weiterer Anruf normalerweise: Voicemail oder Abbruch. Der Voicebot springt ein, erledigt was er kann, und verbindet mit einem Kollegen. Kein Lead und keine Anfrage geht verloren.

Intelligenter Kundenkontakt mit Xelion

Zeit sparen, Kundenzufriedenheit steigern, effizienter arbeiten.



Die vollständige Kommunikationslösung für alle Unternehmen.