



Pressemitteilung

Omnichannel-Spezialist CCT nimmt KI-gestützte Echtzeit-Sprachanalyse von i2x in sein Partner-Portfolio auf

Echtzeit-Sprachanalyse und Coaching im telefonischen Kundenkontakt

Dezember 2020, Frankfurt a.M. / Berlin – CCT Deutschland GmbH, Softwareanbieter und Systemintegrator für Omnichannel-Contact Center Lösungen, und die i2x GmbH, Anbieter von Software für Echtzeit-Sprachanalyse und Training, setzen auf Zusammenarbeit. CCT wird die Spracherkennungstechnologie von i2x in Kundenprojekten mit vorstellen und technisch einbinden.

„Auch im Omni-Channel-Mix moderner Contact Center nimmt der Sprachkanal weiterhin eine führende Rolle ein“, erläutert Stefan Kovacs, Director Sales & Marketing, CCT. „Denn keine andere Form der Kommunikation ist für den Verbraucher so einfach und schnell in der Anwendung – gerade bei komplexen Sachverhalten. Dadurch steht die Analyse und Optimierung von Kundentelefonaten aber auch vor gewaltigen Herausforderungen. i2x hat eine Technologie entwickelt, die in Echtzeit und KI-gestützt bis zu 100 Prozent der telefonischen Kundengespräche transkribiert, analysiert und dem Agenten noch während des Gesprächs Feedback gibt. Wir sehen in dieser Echtzeit-Unterstützung einen überzeugenden Mehrwert zur Qualitätssteigerung im Service und Vertrieb.“

Die Technologie bietet aus der Analyse heraus automatische Verbesserungsvorschläge. Sie nimmt den Agenten bildlich gesprochen an die Hand und hilft ihm dabei, besser zu werden, sie ist digitaler Coach. i2x unterstützt die Mitarbeiter dabei, ihre Fähigkeiten zu trainieren und zu stärken. Und das nicht nur im Nachgang, sondern bereits im laufenden Telefonat. Zu den Vorteilen, die sich für Unternehmen daraus in der Praxis ergeben, zählen beispielsweise die schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter auch im Home Office, eine effizientere Bearbeitung von Anfragen, konsistent positive Kundenerlebnisse, höhere Verkaufszahlen und vieles mehr.

„Wir freuen wir uns, dass wir mit CCT einen technischen Partner gefunden haben, der im Bereich Telefonie und CRM ebenso zuhause ist wie im Thema Systemintegration“, so Stefan Walther, CTO, i2x. „Ein Botschafter mit so hoher Reputation wie CCT wird unsere Position im Markt weiter stärken. Denn richtig integriert kommen die Vorteile unserer KI-basierten Echtzeit-Sprachanalyse gerade in großen Kundenservice-Einheiten, wie sie von vielen der CCT-Kunden betrieben werden, schnell und umfassend zum Tragen.“

i2x wurde bereits mehrfach ausgezeichnet, darunter mit dem CCW Excellence Award für das innovativste Produkt 2018 und dem Preis als „Digitales Start-up des Jahres 2019“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi). Die cloudbasierte i2x Lösung, deren Daten ausschließlich auf deutschen Servern gehostet werden, ist bei großen deutschen Unternehmen wie Vodafone bereits produktiv im Einsatz.

Das Unternehmen CCT ist Architekt und Systemintegrator für Omni-Channel Contact Center Projekte. Zum Portfolio gehört die Strategie- und Technologieberatung ebenso wie Implementierung und Support kompletter, Cloud-basierter Contact Center (CC)- und Unified Communications (UC)-Lösungen.

Über i2x

i2x führt automatisierte Echtzeit-Kommunikationsanalyse und -Training auf Basis eigenentwickelter Spracherkennungstechnologie durch. Zu den Kunden zählen unter anderem Telekommunikationsanbieter, Versicherer, Unternehmen aus dem Inkasso-Umfeld und E-Commerce-Anbieter. Das in Berlin ansässige Unternehmen beschäftigt über 50 Mitarbeiter, davon über 40 in der Entwicklung. Gründer und Geschäftsführer ist der Technologie-Unternehmer Michael Brehm. Weitere Informationen finden Sie unter i2x.ai

Über CCT

Die CCT GmbH bietet umfassende Unified Communications- und Contact Center-Lösungen für große und mittelständische Unternehmen. Das Unternehmen verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung in der Contact Center-Systemintegration und der Erfüllung kundenindividueller Anforderungen - auch durch eigene Applikationsentwicklungen. So bewirkt CCT für seine Kunden erhebliche Wert- und Effizienzsteigerung in ihrer Kundenkommunikation. Weitere Informationen erhalten Sie unter cct-solutions.com

CCT Deutschland GmbH * Tilsiter Str. 1 * 60487 Frankfurt
Tel. +49 69 7191 4969 0 * kontakt@cct-solutions.com

Sollten Sie kein Interesse an weiteren Pressemitteilungen von CCT haben, schicken Sie einfach eine Mail an unsubscribe-CCT@pragma-pr.de