



## KI im Kundenservice

DI DI Dr. techn. Andreas S. Rath | CEO | [andreas.rath@ondewo.com](mailto:andreas.rath@ondewo.com)



# LEGAL DISCLAIMER

---

**Copyright** - This presentation is the property of ONDEWO GmbH and its subsidiaries (the ‘Company’) and is strictly confidential. It contains information intended only for the person to whom it is transmitted. With receipt of this information, recipient acknowledges and agrees that: (i) this document is not intended to be distributed, and if distributed inadvertently, will be returned to the Company as soon as possible; (ii) the recipient will not copy, fax, reproduce, divulge, or distribute this confidential information, in whole or in part, without the express written consent of the Company; (iii) all of the information herein will be treated as confidential material with no less care than that afforded to its own confidential material.

**Liability** - This presentation is for informational purposes only. The Company is not liable for any damages arising in contract, tort or otherwise from the use of or inability to use any material contained in this presentation, or from any action or decision taken as a result of using this presentation. The materials in this presentation comprise the Company’s views; they do not constitute legal or other professional advice. You should consult your professional adviser for legal or other advice.

**External content** - This presentation offers links to other sites thereby enabling you to leave this presentation and go directly to the linked site. The Company is not responsible for the content of any linked site or any link in a linked site. The Company is not responsible for any transmission received from any linked site. The links are provided to assist users of this presentation and the inclusion of a link does not imply that the Company endorses or has approved the linked site.

# ONDEWO entwickelt neueste KI Sprachtechnologien: Leistungsstark, zuverlässig, sicher und unabhängig

KI  
Stimmenerzeugung

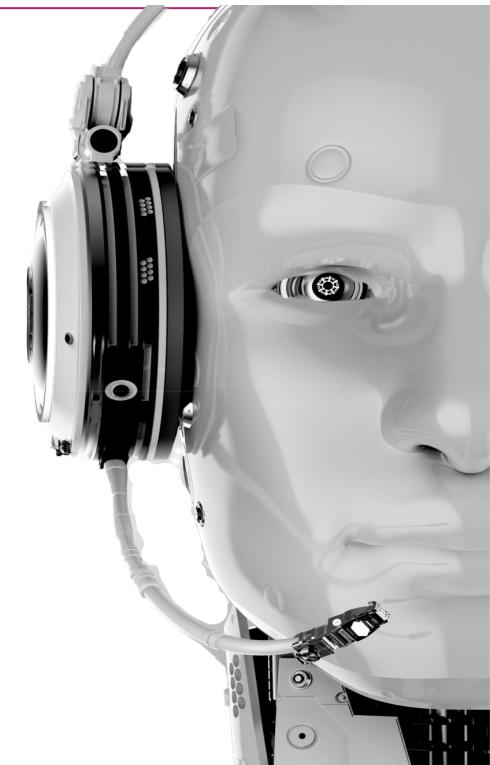
KI  
Spracherkennung



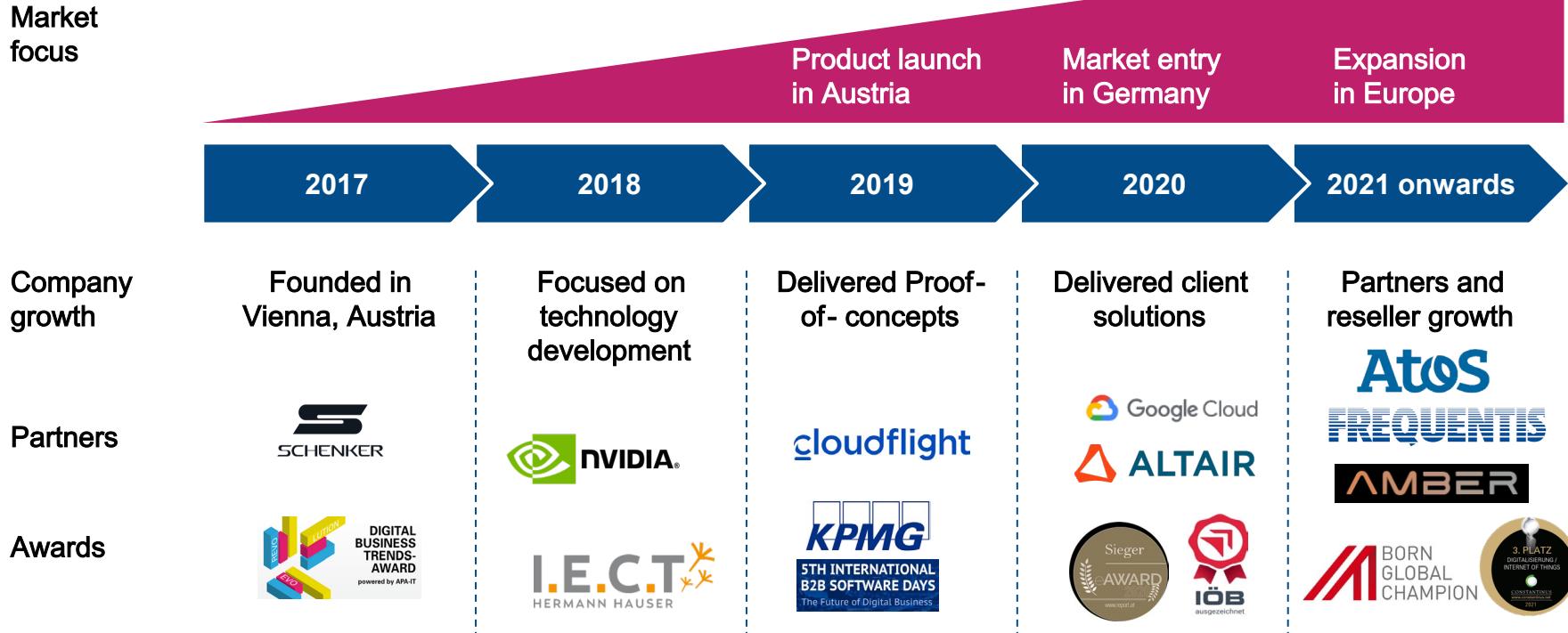
KI  
Transformation  
(Übersetzung, Synthese, Extraktion)

KI  
Gesprächsanalyse

KI  
Gesprächsführung



# ONDEWO ist eine österreichische Firma mit Sitz in Wien. Gegründet 2017. Fokus: KI



# Auszeichnungen, Partner und Förderungen

## Awards



5TH INTERNATIONAL  
B2B SOFTWARE DAYS  
The Future of Digital Business.

I.E.C.T.  
HERMANN HAUSER  
Winner 2018



## Media



## Technology Partners



NVIDIA® [cloudflight](#)

Google Cloud



## Academic Partners



UNIVERSITÄT  
GÖTTINGEN

## Incubators



[weXelerate](#)



## Grant



aws PreSeed  
aws Seed



KIRAS  
FFG Early Stage  
FFG Take Off

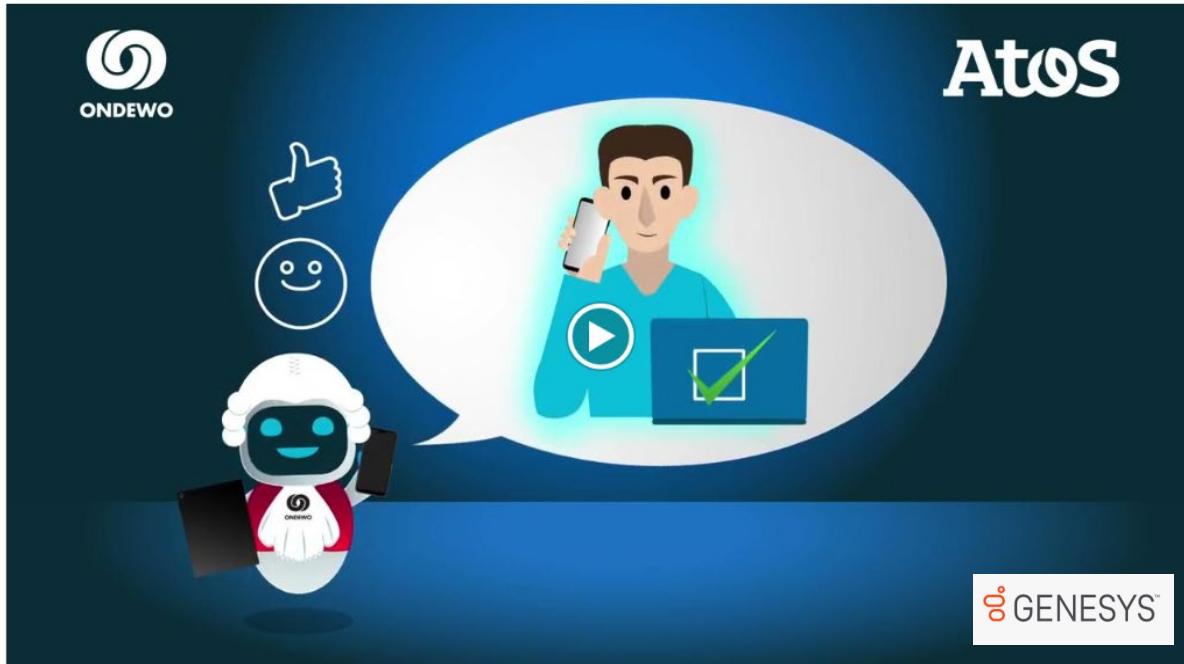


Innovate4Vienna

# Unsere ONDEWO KI Agents sind autonome Akteure um Zuverlässigkeit zu verbessern und Effizienz zu steigern



# Unsere Stärke: Analyse und Automatisierung von Gesprächen mit KI für ein- und ausgehende Anrufe (1/2)



<https://bit.ly/3zWBN3z>



- Authentifizierung des Anrufers
- Spracherkennung österreichischer Dialekte
- IT Support: Ticketerstellung Verifizierung der Lösung
- Übergabe an einen menschlichen Agenten



# Unsere Stärke: Analyse und Automatisierung von Gesprächen mit KI für ein- und ausgehende Anrufe (2/2)

- **Situation** - Einwanderer in 20 Sprachen möchten telefonisch und online Informationen darüber erhalten, wie sie die SocialCard beantragen, nutzen und Fragen dazu beantworten können.
- **Ansatz** - Entwicklung und Einrichtung von 20 Telefonbots auf den Kundenservice-Hotlines sowie Chatbots in 20 Sprachen auf der SocialCard-Homepage.
- **Ergebnis** - Mühelose Bearbeitung von Kundenanfragen zur SocialCard in 20 Sprachen (darunter Deutsch, Englisch, Französisch, Somali, Phatu, Spanisch, Mazedonisch, Kroatisch, Ungarisch, Italienisch und weitere).

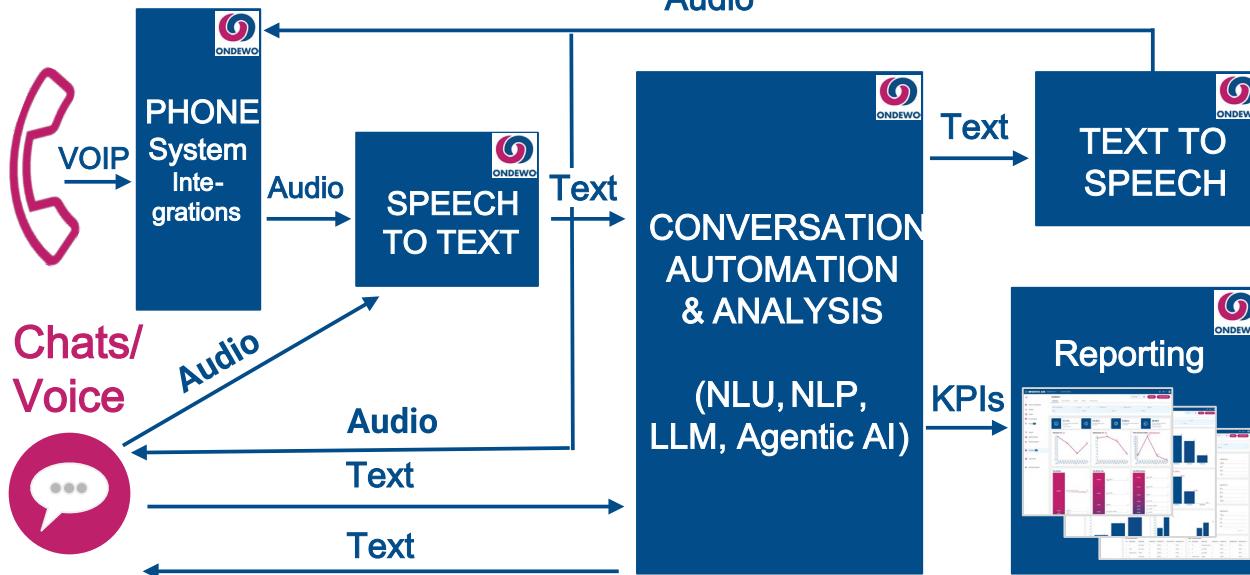


Wählen Sie Ihre Sprache aus.  
Select your language.

Deutsch	Hrvatski	bosanski jezik
Leichte Sprache	ساده زبان	Türkçe
Français	Kurdi	Tiếng Việt
український	زبان	رعنی
عربی	română	Српски језик
فارسی	русский	Македонски јазик
አማርኛ	Soomaaliiga	رعنی
Español	Shqip	ქართული

# “All-in-One” KI Lösung für die Automatisierung von Gesprächen zum schnellen Durchstarten

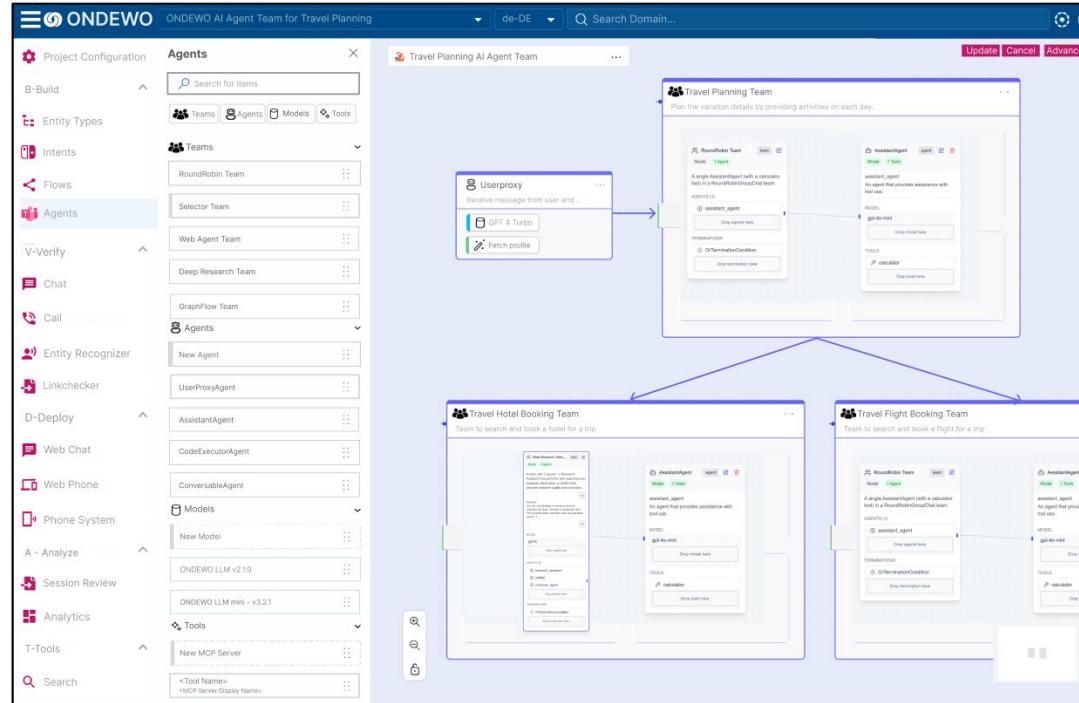
## Anrufe



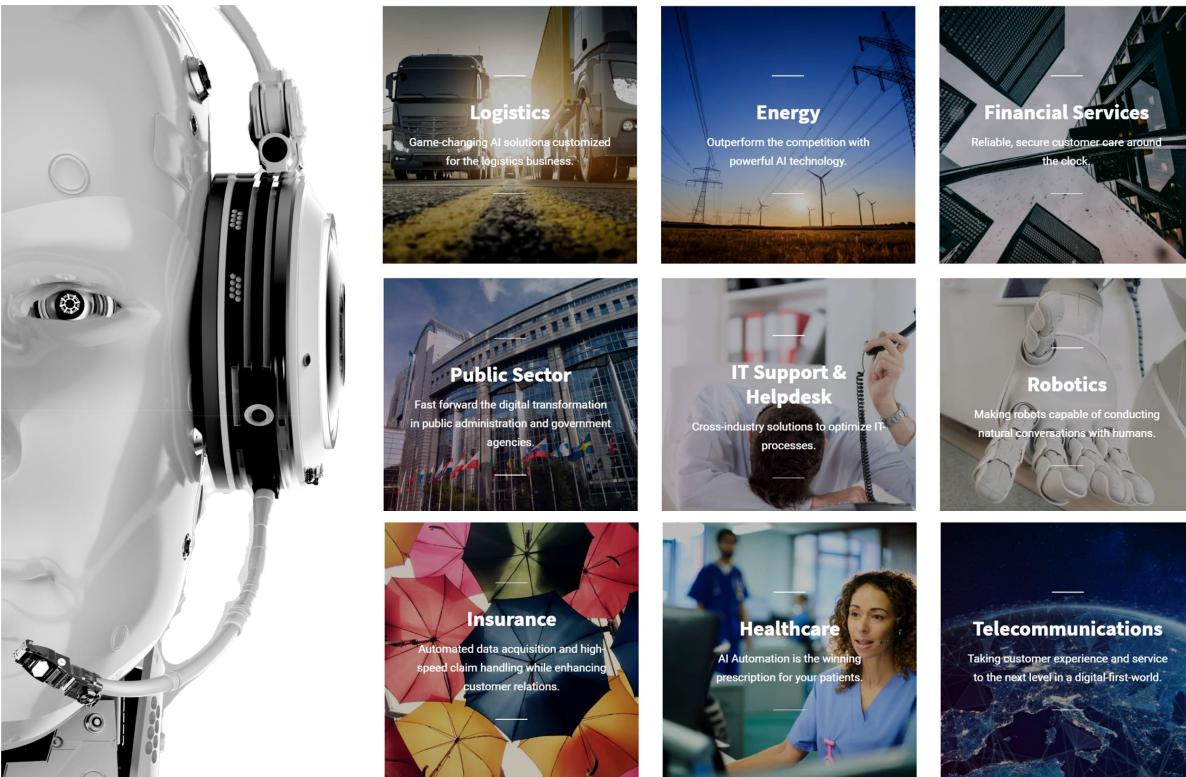
## Besonderheiten von ONDEWO:

- „Agenten-ähnliche Erlebnisse“ mit KI-Antwortzeiten unter 1s
- Abgestimmte KI-Lösung – keine Softwareentwicklung nötig
- Kompatibel mit allen Telefonanlagen über VOIP/SIP
- Keine Drittanbieterlösungen oder Cloud-Dienste erforderlich, aber wenn gewünscht möglich
- On-Premise- und SaaS-Optionen
- Unterstützt über 200 Sprachen
- Kommt mit über 200 Stimmen

# KI ist ein “Teamsport”: Engagieren Sie nun ein Team von spezialisierten KI Agenten



# Viele Branchen profitieren von KI Agenten



Zahlt sich der Einsatz von KI Agenten auch für uns aus?

**Ja**, insbesondere wenn Sie

- ein hohes Anfragevolumen
- starkes Schwanken (“Peaks”) bei der An-/Nachfrage,
- Service Levels (SLA)
- mehr als 3 menschliche Mitarbeiter:innen aktuell Anfragen beantworten

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

---

**Dr. techn. Andreas S. Rath | CEO**

[andreas.rath@ondewo.com](mailto:andreas.rath@ondewo.com)

Tel.: +43 650 2348884

Connect via [linkedin.com/in/asrath](https://linkedin.com/in/asrath)

Book a call now at  
<https://meetings.hubspot.com/andreas-rath>

**ONDEWO GmbH**

Plankengasse 1

1010 Vienna, Austria

<https://ondewo.com>





Speech to Text | NLU | Text to Speech

[www.ondewo.com](http://www.ondewo.com)