

DOK Forum 2025

KI-Voice-Bot im interaktiven
und kommunikativen Einsatz

Andreas Kempken, Marcus Rademacher

18.11.2025

KI- Funktionen im Kundendialog

KI im Bürgerdialog....mehr als nur ein Voice Bot

- KI-Virtual Agent – Chat
- KI-Virtual Agent – Sprache
- KI Assistenz für den Mitarbeiter
 - Interaktionszusammenfassungen
 - Echtzeit-Übersetzungen
 - Automatische Vervollständigung und Umformulierung
 - Vorgeschlagene Antworten
 - GenAI-Persönlicher Assistent



Demo: KI Voice-Bot im Bürgerdialog

- Optionen nach Annahme durch KI
 - Selbständige und fallabschließende Klärung der Anfrage
 - Weitervermittlung an Mitarbeiter
 - KI-Assistenz für den Mitarbeiter nach Weiterleitung der Anfrage durch die KI
- Fallbeispiele eines kommunalen Entsorgungsunternehmens
 1. Fallabschließende Behandlung einer Reklamation
 2. Fallabschließende Anfrage nach Informationen zum Service Angebot
 3. Vorqualifizierung einer Anfrage mit anschließender Weiterleitung an einen Mitarbeiter

Demos



Demo 1

Fallabschließende Behandlung einer Reklamation

- Ein Kunde beschwert sich das seine Mülltonne nicht geleert wurde
 - Die KI fragt nach:
 - Erwarteter Zeitpunkt der Leerung
 - Genaue Adresse des Abholortes
 - Art der Tone die hätte gelehrt werden sollen
 - Die KI schaut in der Datenbank der Nichtleerungen.
 - Ist ein Eintrag vorhanden
 - Informiert sie über den Grund der Nichtleerung
 - Falls eine kostenlose Nachleerung erfolgt über den Zeitpunkt
 - Falls keine kostenlose Nachleerung vorgesehen ist fragt sie ob der Kunde eine kostenpflichtige Nachleerung wünscht
 - Ist kein Eintrag vorhanden
 - KI prüft den Abfuhrkalender ob überhaupt eine Abholung vorgesehen war und informiert wann normalerweise geleert wird.

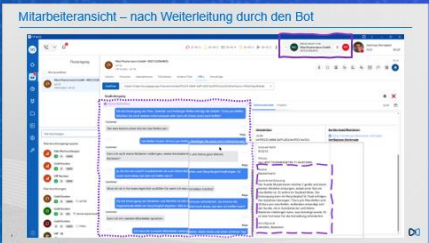
Demo 2

Fallabschließende Informationsanfrage zum Service Angebot Recyclinghof

- Kunde fragt die richtige Entsorgung eines Problemartikels an
 - Die KI fragt nach:
 - Ungefähren Wohnort (Stadtteil)
 - Menge
 - Art des Problem Stoffes
 - Die KI gibt Angaben zu:
 - Dem nächstgelegenen Recyclinghof
 - Der Adresse
 - Den Öffnungszeiten
 - Der Aktuellen Wartezeit
 - Auf Nachfrage des Kunden gibt die KI
 - Kosten für die Entsorgung
 - Maximale Entsorgungsmenge
 - Wochentage und Uhrzeiten mit der vermutlich geringsten Wartezeit

Vorqualifizierung einer Anfrage mit anschließender Weiterleitung an einen Mitarbeiter

Demo 3



- Der Kunde fragt nach den Möglichkeiten Sperrgut zu entsorgen:
 - KI verweist auf ein Online Formular
 - KI gibt hinweise wo auf der Web Page das Online Formular zu finden ist
 - KI fragt ob der Kunde Unterstützung beim ausfüllen wünscht und ob die KI dazu an einen Mitarbeiter weiter vermitteln soll.
- Nach der Weiterleitung an den Mitarbeiter:
 - KI zeigt den bisherigen Gesprächsverlauf
 - Kann eine Zusammenfassung des Dialogs erstellen
 - Hinweise zur weiteren Gesprächsführung geben

Mitarbeiteransicht – nach Weiterleitung durch den Bot

The screenshot displays the CX Ignite interface for a customer interaction. The top bar shows the status of various channels: (1+0)/1 for voice, (0+0)/2 for chat, (0+0)/4 for email, (0+0)/1 for social media, and (0+0)/2 for other channels. The active call is highlighted with a purple box, showing the customer's name, phone number, and a timer.

The main chat area shows a conversation with Max Mustermann GmbH. The chat history is visible on the left, and the right-hand panel displays interaction details and device specifications. The chat content is as follows:

Customer: Für die Entsorgung von Pkw-, Zweirad- und Anhänger-Reifen beträgt die Gebühr 7 Euro pro Reifen. Möchten Sie noch weitere Informationen oder kann ich Ihnen sonst noch helfen?

Customer: Der eine könnte schon fast ein Lkw Reifen sein.

Customer: Lkw-Reifen kosten 28 Euro pro Reifen. Benötigen Sie sonst noch Unterstützung?

Customer: Kann ich auch meine Batterien mitbringen, meine Autobatterien und meine ganz kleinen Batterien?

Customer: Ja, Sie können sowohl Autobatterien als auch kleine Batterien zum Recyclinghof mitbringen. Ist sonst noch etwas, bei dem ich helfen kann?

Customer: Muss ich da 'n Formular eigentlich ausfüllen für, wenn ich was anmelden möchte?

Customer: Für die Entsorgung von Batterien und Altreifen ist kein Formular erforderlich. Sie können die Gegenstände direkt am Recyclinghof abgeben. Gibt es sonst noch etwas, bei dem ich helfen kann?

Customer: Kann ich mit meinem Mitarbeiter sprechen.

Customer: Ich habe Sie zu einem Mitarbeiter weitergeleitet. Vielen Dank und einen schönen Tag!

The right-hand panel shows the following information:

- Interaktion:** UUID: be595225-b8b8-4df9-af24-be39321ea324
- Geräte-Spezifikationen:** Keine Gerätespezifikationen verfügbar
- Verfügbare Merkmale:** Schnell Ref#: 815215, Phone sip: +4921152064835@185.71.94.65:5060, Name: Mustermann
- Zusammenfassung:** Der Kunde Mustermann möchte 2 große und einen kleinen Altreifen entsorgen, wobei einer fast ein Lkw-Reifen ist. Er wohnt im Stadtteil Mitte. Die Entsorgung kann im Recyclinghof St. Pauli erfolgen. Die Gebühren betragen 7 Euro pro Pkw-Reifen und 28 Euro pro Lkw-Reifen. Außerdem erkundigt sich der Kunde, ob er Autobatterien und kleine Batterien mitbringen kann, was bestätigt wurde. Es ist kein Formular für die Anmeldung erforderlich.
- Anrufgrund:** Altreifen, Batterien

n und meine ganz kleinen

12:32

Maja

erien zum Recyclinghof mitbringen. Ist

anmelden möchte?

12:32

Maja

Formular erforderlich. Sie können die
sonst noch etwas, bei dem ich helfen kann?

12:33

Maja

eleitet. Vielen Dank und einen schönen Tag!

Schnell Ref#

815215

Phone

sip:+4921152064835@185.71.94.65:5060

Name

Mustermann

Zusammenfassung

Der Kunde Mustermann möchte 2 große und einen kleinen Altreifen entsorgen, wobei einer fast ein Lkw-Reifen ist. Er wohnt im Stadtteil Mitte. Die Entsorgung kann im Recyclinghof St. Pauli erfolgen. Die Gebühren betragen 7 Euro pro Pkw-Reifen und 28 Euro pro Lkw-Reifen. Außerdem erkundigt sich der Kunde, ob er Autobatterien und kleine Batterien mitbringen kann, was bestätigt wurde. Es ist kein Formular für die Anmeldung erforderlich.

Anrufgrund

Altreifen, Batterien



Weitere Anwendungsgebiete

- Automatische Terminvereinbarung
- Statusabfragen zu
 - Vorgängen (Ticketsystem)
 - Lieferungen
 - Reklamationen
 - Störungen
 - Zählerständen
- Unternehmens-/Behördenintern
 - Aufgaben von IT –Tickets oder Status von IT-Tickets erfragen (z.B. bei e-mail- oder Zugangsproblemen)



KI im Kunden- & Bürgerdialog

- **Entlastung von Mitarbeitern**
 - Weniger Routinearbeiten
 - Fokussierung der Mitarbeiter auf Prozesse und Aktionen, die weniger gut automatisierbar sind
 - bei unbesetzten Planstellen
- **Verbesserter Service**
 - 24x7 Service Verfügbarkeit
 - Schnell verfügbare Informationen durch „erfragen“, nicht durch suchen auf der Internetseite
 - Barrierefrei wie telefonieren
- **Einfache Einrichtung, Administration und Anpassung**
 - Trainieren mit Dokumenten und Web-links
 - Verhaltenssteuerung durch Prompts wie beim Umgang mit LLMs



Herausforderungen bei der Verwendung von Voice-Bots

- Pausen können entstehen durch
 - Transkriptionen
 - *Sprache zu Text* beim Verstehen
 - *Text zu Sprache* beim Reden
 - *Sprache zu Sprache* bereits im Test
 - Datenbank Zugriff
 - Prompt Berücksichtigung
 - Individuelles Sprachverhalten der Nutzer.
 - Gedankenpause bevor ein neuer Satz kommt oder doch schon das Ende der „Eingabe“?
- Umfang der zu verarbeitenden Daten berücksichtigen
 - Weniger Daten können mehr sein

Danke

