

A stylized bar chart icon consisting of several vertical bars of varying heights.

# Get Vocal

Gebaut für Mensch-KI hybride Arbeitswelten

Tiago Cunha

# Warum scheitern 95% aller KI Agenten?

**Weil sie von Grund auf falsch gebaut sind**

LLM-basierte agenten generieren Antworten durch Mustererkennung. Das führt zu Halluzinationen, unvorhersehbarem Verhalten nicht nachvollziehbaren Entscheidungen.

Sie benötigen menschliche Aufsicht - was aufgrund ihrer Black-Box-Natur nicht möglich ist.

## LLM-basierte KI Agenten



**Qualität & Präzision**



**Unvorhersehbare** Gespräche & Halluzinationen



**Transparenz**



Wirken als Black-Box und schränken Transparenz der Entscheidungsprozesse ein



**Kundenbindung**



**Niedrige Kundenbindung** durch Standardlösungen mit minimaler Anpassung



**Kosteneffizienz**



**Hoher Rückschluss Aufwand** für jede einzelne Antwort erforderlich



**Flexibilität**



**Prompt-basierter** Ansatz, der manuelles Feintuning erfordert



**Intention**



**Limitierte emotionale Intelligenz**- weder kontext- noch gefühlsorientiert

**GetVocal** wurde nicht für  
Ersatz gebaut, sondern  
für **Partnerschaft** - in  
welcher KI & Mensch  
gemeinsam das  
Kundenerlebnis aufwerten

---

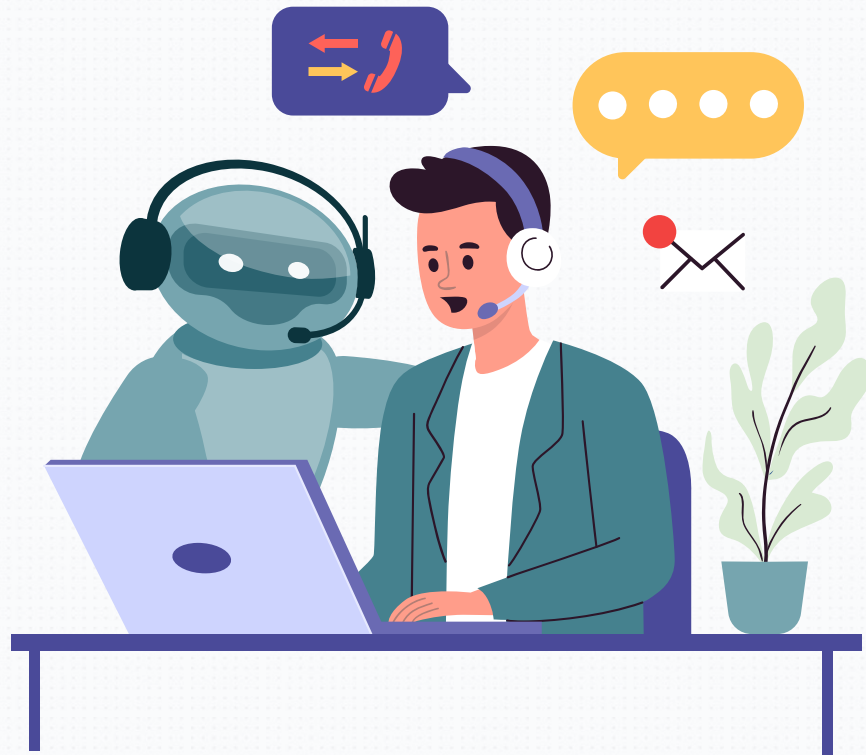
---



# Die Zukunft der hybriden Arbeitswelt

GetVocal **erkennt und löst wiederkehrende Anfragen** intelligent durch Automatisierung. Bei komplexen Themen erfolgt eine **nahtlose, informierte Weiterleitung an den passenden Mitarbeiter**, ohne doppelten Aufwand oder Burnout.

Durch die Integration personalisierter und kontextbewusster Kommunikation direkt dort, wo sich der Kunde befindet, wandelt GetVocal **Kundenzufriedenheit in echte Loyalität** und macht jede Interaktion zu einem positiven prägenden Erlebnis.



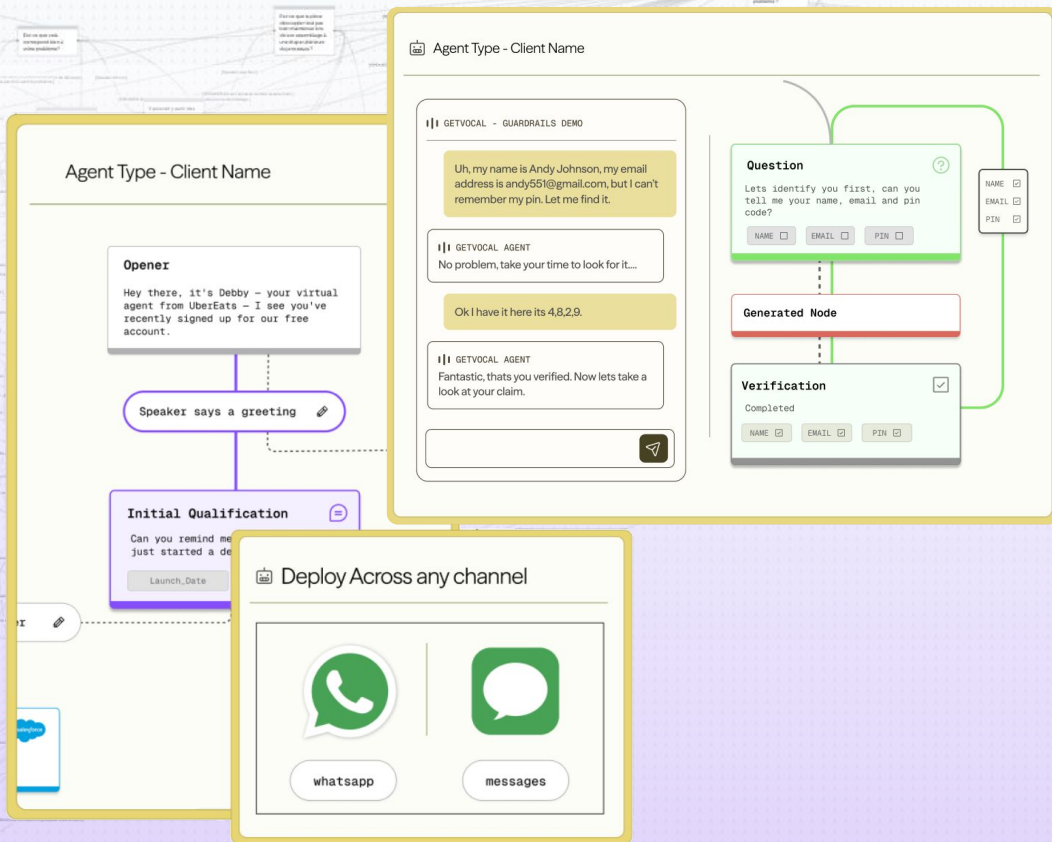


Wie es geht

# Echtes Omnichannel-Erlebnis steigert Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit

Unsere Agenten behalten den vollen Kontext und die gesamte Gesprächshistorie, auch bei Kanalwechsel oder Übergabe an einen Menschen. Keine Wiederholungen, kein Neustart.

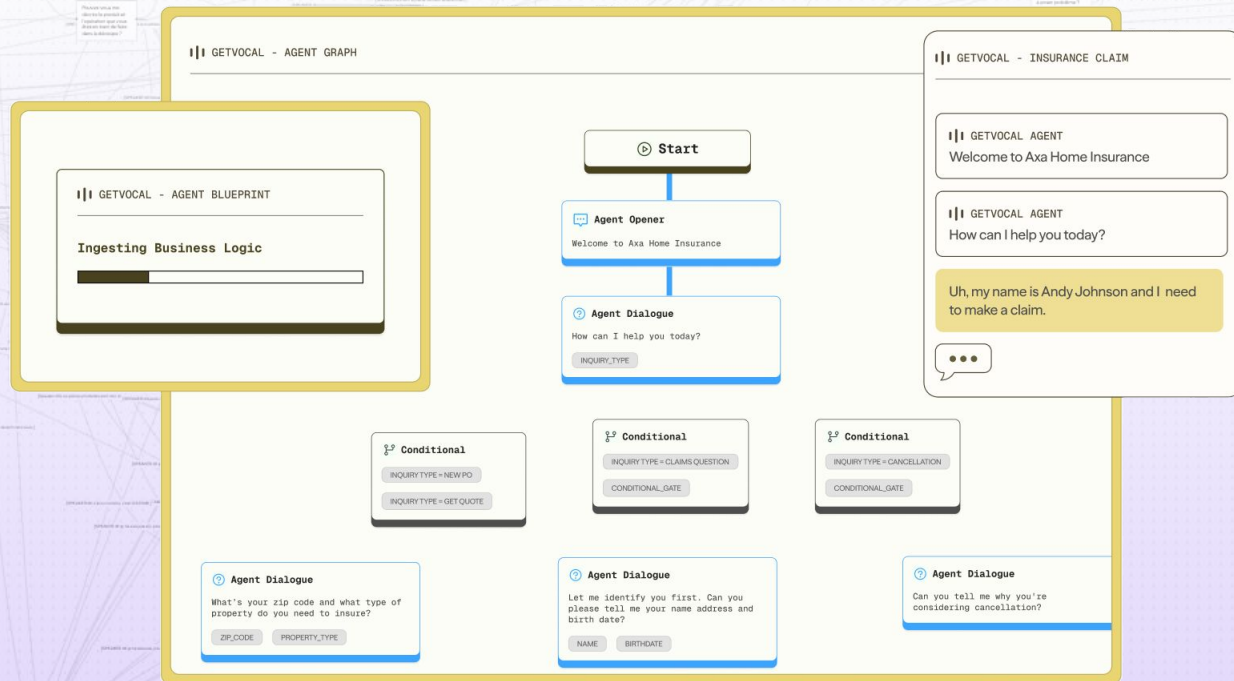
Wir verbinden uns mit Datensystemen, Support-Tools, Contact-Center Lösungen und Workflows damit Agenten in Echtzeit reagieren können.



# Regeln, wenn nötig - Autonomie, wenn nicht

Kundengespräche sind  
unvorhersehbar – Ihre KI sollte es  
nicht sein. Wir nutzen

**Conversational Maps**, um  
Stimmung und Intention zu messen:  
regelbasierte Logik für einfache  
Abläufe, kreative Autonomie für  
komplexe Probleme



## Die Ergebnisse unserer Kunden sprechen für sich

# Glovo<sup>9</sup>

Skalierung von 1 auf 80 Agenten in 8 Wochen  
74% Umleitung von Support Tickets  
5x mehr Bestellungen in 8 Wochen

# vodafone

45% Anstieg gelöster Tickets im Self-Service  
31% weniger Live- Agenten Eskalationen  
4.8/5 CSAT bei Chat und Sprache



# PROSEGUR ALARMS

+35% höhere Umleitung als bei bestehender KI  
35% Verbesserung der first-contact Lösungen  
99.9% Genauigkeit bei der Identitätsprüfung







## Transparenz & Kontrolle

Echtzeit Einblicke, Nachvollziehbarkeit, und Human-in-the-Loop Unterstützung

## KI-Flottenmanagement

Zentrales Kontrollzentrum zur Verwaltung großflächiger Deployments

## Kontinuierliches Lernen

Die einzige KI-Plattform, die sich basierend auf Leistung und Emotionen optimiert

## Datenschutz & Datensouveränität

Für Unternehmen, die vollständige Kontrolle über ihre Daten wünschen, lokal oder in der Cloud

## Sichere Automatisierungsübergabe

Graduelle A/B-getestete Übergabe von Mensch zu KI

# Die Zukunft ist jetzt

**Opener**

Hey there, it's Debby - your virtual agent from UberEats - I see you've recently signed up for our free account.

Speaker says a greeting

Speaker asks for explanation

**Explain Solution**

[www.uber eats.com/faq](http://www.uber eats.com/faq)

**Initial Qualification**

Can you remind me whether you've just started a delivery offering?

Launch Date

Speaker: doesn't remember

**Fetch CRM Data**

Get contact's usage date

Date > 1 year

Speaker says he's just started

Date > 1 year

**Transfer Call**

Transfer to live agent

+15142502864

Speaker says he's been delivery

**Lookup Usage**

API

Get contact's delivery volume

**Generated Node**

I'll explain to you the benefits of our solution. We...

Approve

**Introduce Premium**

If you'd like unlimited delivery for less fees per month, we've just released our premium partner program...

**Extend Trial**

Shall we extend your trial period just like you requested on the inquiry you sent the team?





# Get Vocal

Gebaut für Mensch-KI hybride Arbeitswelten