



# 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



✗ **Unvorhersehbare** Gespräche & Halluzinationen

✗ Wirken als Black-Box und schränken Transparenz der Entscheidungsprozesse ein

✗ **Niedrige Kundenbindung** durch Standardlösungen mit minimaler Anpassung

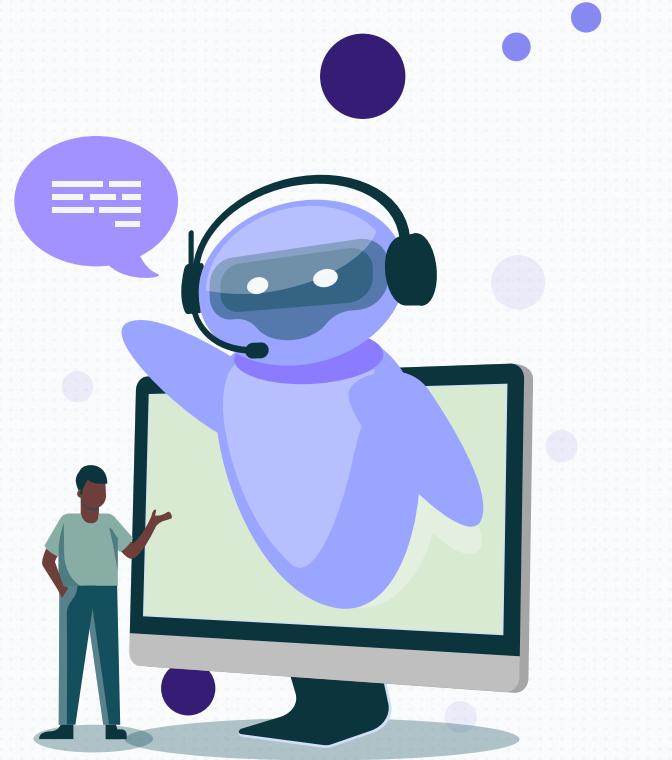
✗ **Hoher Rückschluss Aufwand** für jede einzelne Antwort erforderlich

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

✗ **Limitierte emotionale Intelligenz**- weder kontext- noch gefülsorientiert

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

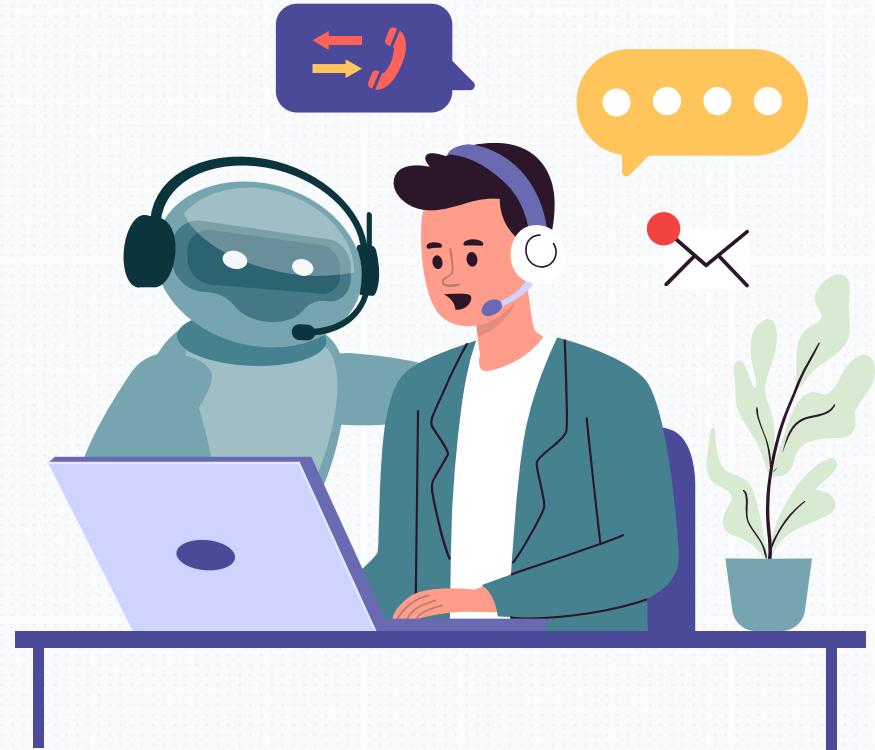
---



# 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.

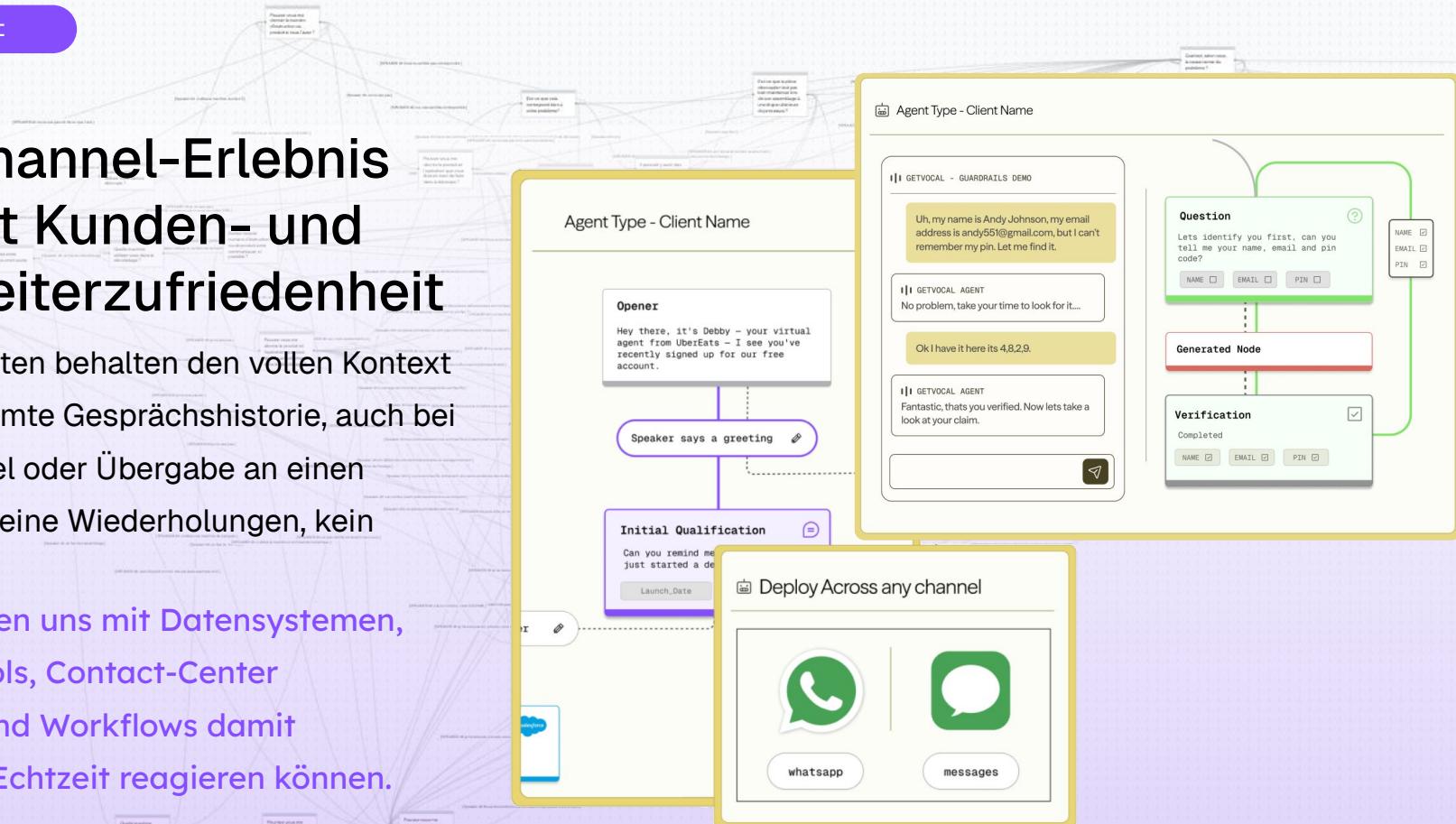


- Wie es geht

# 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.

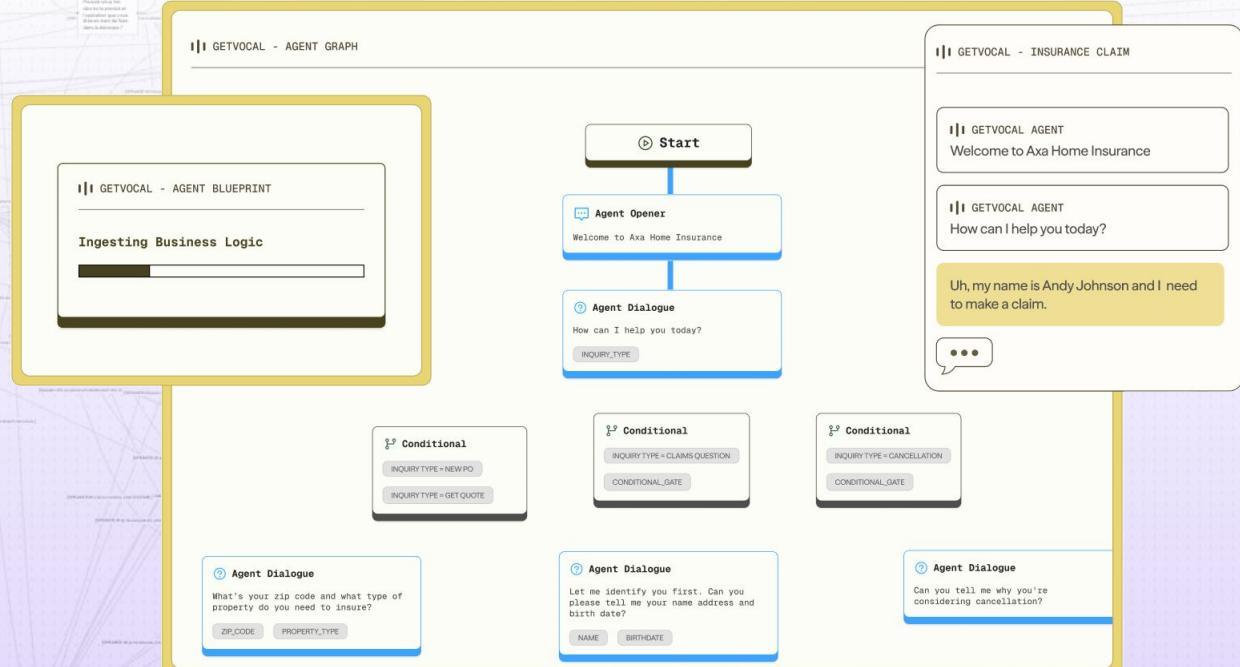


- Wie es geht

# 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>?</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





# Die Zukunft ist jetzt



## 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



**Gebaut für Mensch-KI hybride Arbeitswelten**