Voice2Text: Aus Support-Anrufen werden Hilfetexte



Viele Fragen im Kundensupport wiederholen sich – und die besten Antworten stecken oft nur in den Köpfen des Support-Teams. Mit Voice2Text hat RCE eine Lösung umgesetzt, die dieses Wissen nutzbar macht.

Support-Anrufe werden – mit Einwilligung der Anrufer – automatisch transkribiert. Eine KI analysiert die Gespräche, erkennt häufig gestellte Fragen und erstellt daraus Entwürfe für FAQ-Einträge und Hilfetexte. Nach redaktioneller Prüfung werden diese auf der Website veröffentlicht.

Kunden finden Antworten so schneller selbst, und das Support-Team wird bei wiederkehrenden Anfragen entlastet.

Mehr zu Voice2Text