

Willkommen bei Parloa

Parloa ist eine SaaS-Plattform, die es Unternehmen ermöglicht, ihr Contact Center mit marktführender AI-Technologie zu automatisieren.



Parloa auf einen Blick

2018
in Berlin gestartet

120+
Mitarbeitende

BERLIN MÜNCHEN NEW YORK

Parloa GmbH | Schwedter Straße 9b | 10119 Berlin
Geschäftsführer: Malte Kosub & Stefan Ostwald

**Preisgekrönte Contact
Center AI Plattform
– von führenden
Unternehmen geschätzt.**

ERGO

DECATHLON

SwissLife

HSE

DEVK

Thalia

helvetia

**VHV///
VERSICHERUNGEN**

**Barmenia
Versicherungen**

**Deutsche
Glasfaser**

TeamViewer

ww

**In enger Zusammenarbeit
mit großartigen Partnern.**

Microsoft

NUANCE

GENESYS

Transcom

NTT DATA

future of voice

MUUUH!

infini.cx

SaaS Multi-Channel AI Plattform für dein Contact Center

Erstklassige Orchestrierung marktführender AI-Komponenten für ein ideales Kundenerlebnis auf allen relevanten Kanälen wie Telefonie, Chat & Messenger.

Vortrainiert für den Einsatz in deinem Kundenservice

Von Routing & Authentifizierung bis hin zu FAQs & vollständigen End-to-End-Prozessen: Unsere Plattform ist für deine wichtigsten Anwendungsfälle konzipiert und ermöglicht schnelle Erfolge.

Einfache Nutzung mit Low-Code-Frontends & offenen Schnittstellen

Benutzerfreundliches und gleichzeitig umfassendes Low-Code-Frontend mit REST API- und SIP-Funktionalitäten, damit deine Geschäftsbereiche die AI gestalten, trainieren und mit deinem Contact Center verbinden können.

Das Problem

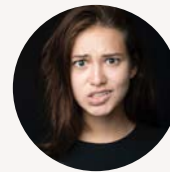
400 Milliarden US-Dollar werden jährlich in Contact Centers investiert¹ - und trotzdem ist die Erfahrung für alle frustrierend!

Kundenservice ist für alle Beteiligten frustrierend.



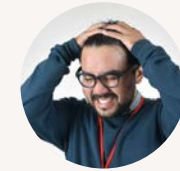
Unternehmen sind frustriert

weil sie nicht genügend Mitarbeiter finden, um ihren Kundenservice zu besetzen



Agenten sind frustriert

weil sie bis zu 40% ihrer Zeit mit repetitiven Aufgaben wie Authentifizierung & Routing verbringen



Kunden sind frustriert

weil sie mit langen Wartezeiten und schlechten Automatisierungen (IVR², Bots) konfrontiert sind, die nicht ihren Erwartungen entsprechen

¹ Quelle: [Research & Markets, 2022](#)

² Eine IVR (Interactive Voice Response) ermöglicht die Interaktion zur Anliegenerkennung per Sprache oder Tasteneingabe, e.g. "Drücken Sie die 1"

Warum jetzt?

Unternehmen, Agenten und Kunden sind bereit für AI!

Unternehmen:

71%



der Agenten haben in den letzten 6 Monaten eine Kündigung in Erwägung gezogen

Salesforce, 2022

92%



der großen Unternehmen planen, ihre Investitionen in Big Data und AI zu erhöhen

NewVantagePartners, 2022

Kunden:

80%



der Kunden sprechen lieber mit einer Maschine, wenn es Wartezeit spart

Replicant, 2021

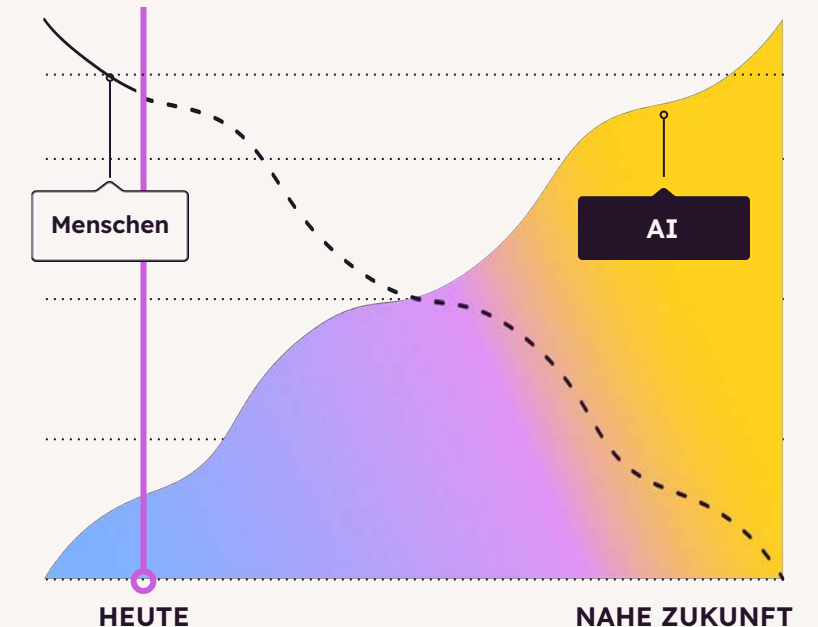
1 von 2



Kunden wechselten die Marke aufgrund eines schlechten Kundenservice-Erlebnisses

Salesforce, 2022

Die Wertschöpfung im Contact Center verlagert sich vom Menschen zu AI:





**Wir revolutionieren
die Art und Weise, wie
Unternehmen AI im
Kundenservice nutzen.**



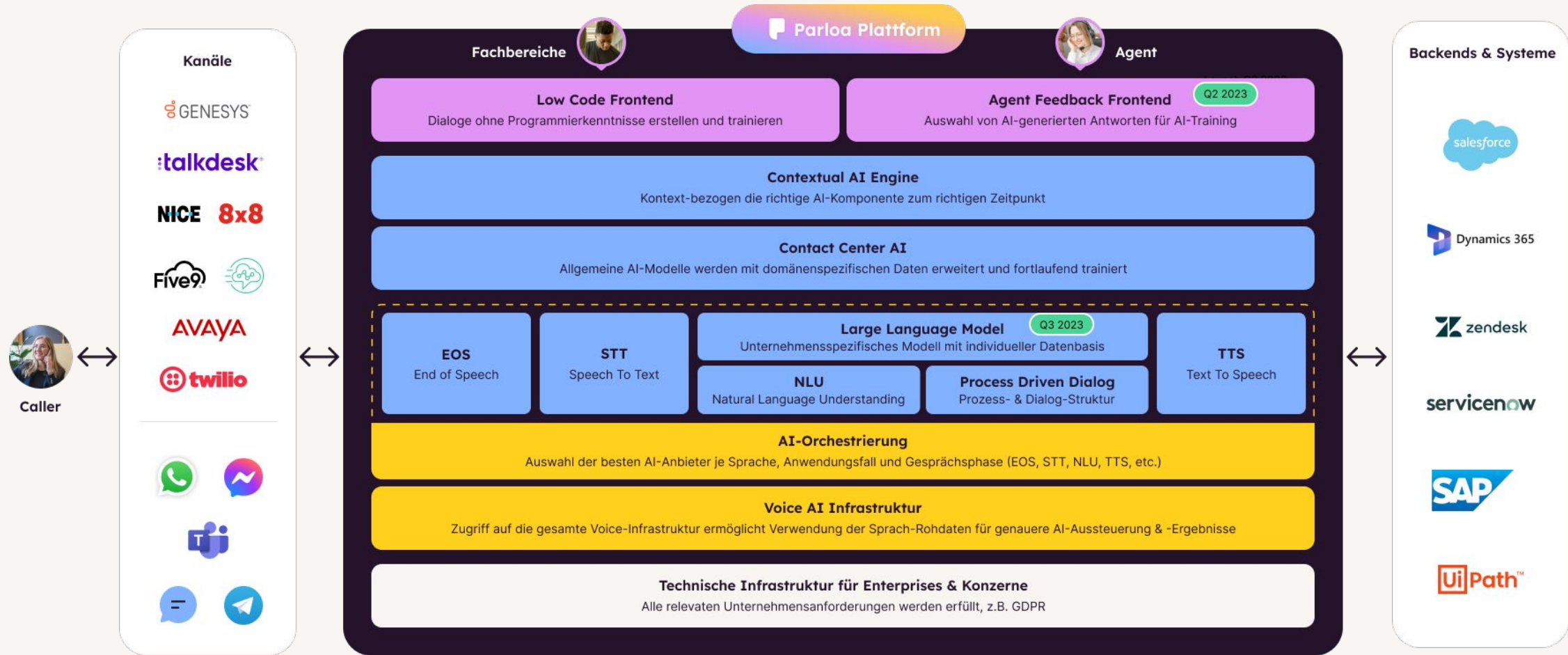
Parloa als zentrales Conversational Hub

Parloa lässt sich nahtlos in bestehende Kanäle und Systeme integrieren und stellt das eine Interface für alles



Parloa im Detail

Unsere Plattform bietet euch die gesamte notwendige (technische) Infrastruktur, optimierte Komponenten und das beste Enablement für AI im Contact Center



Infrastruktur



Komponenten



Enablement

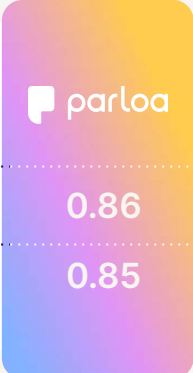
Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

1 **Überragende Automatisierungs-Qualität**

Wir sind Innovationstreiber für Generative AI & Large Language Modelle wie GPT-4 im Contact Center

Generative AI mit seinem prominenten Vorreiter ChatGPT ist **der** Quantensprung für die AI-Transformation des Contact Centers. Wir bei Parloa arbeiten eng mit AI-Weltmarktführern wie OpenAI & Microsoft zusammen, um unserem Versprechen gerecht zu werden:
Die besten AI-Komponenten für die Optimierung eures Contact Centers.

	 parloa	IBM Watson	Microsoft Luis	Google Dialogflow
Accuracy	0.86	0.81	0.79	0.76
F1 (macro)	0.85	0.80	0.78	0.76

Das beste NLU-Modell zur Intent-Erkennung

basierend auf 1908 Trainingsätzen:
<https://researchportal.hw.ac.uk/en/datasets/nlu-benchmark>

Beispiel-Dialog mit Generative AI:



Hallo & Willkommen bei der Kronos-Zeitung, was kann ich für Sie tun?

Mein Mann und ich interessieren uns für ein Abo, was haben wir denn da für Vorteile?



Interne & externe Wissensdatenbanken



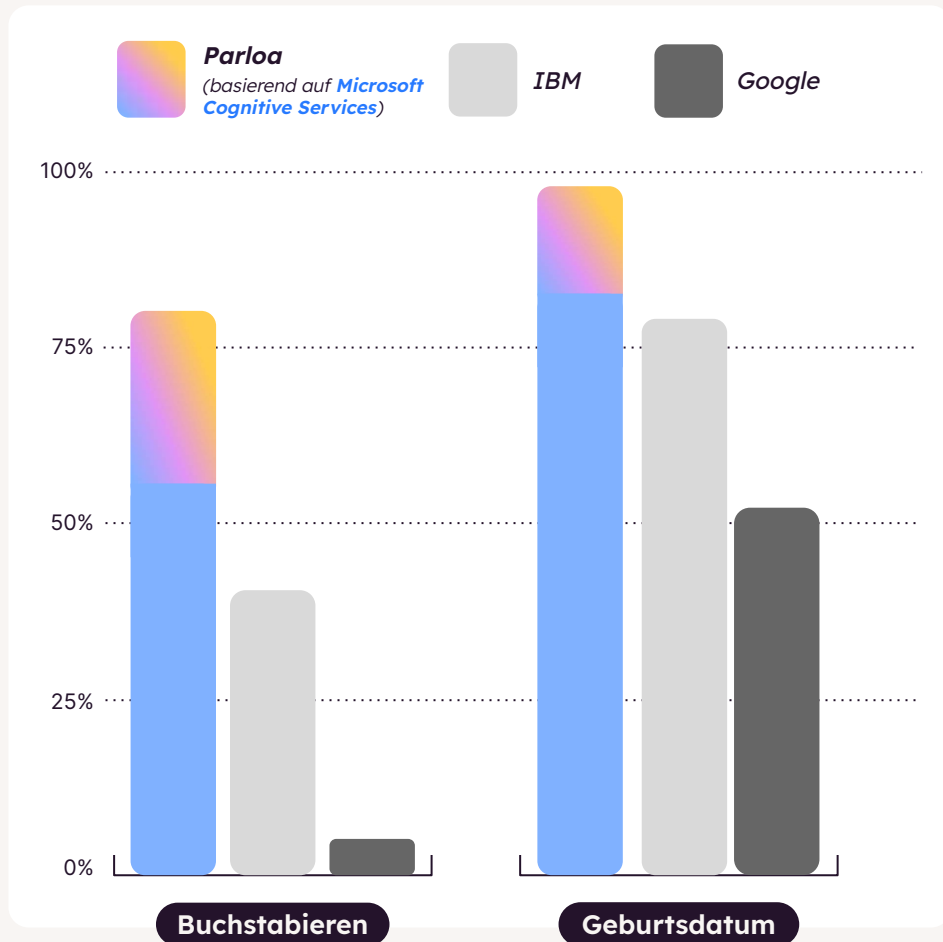
Es freut uns sehr zu hören, dass Ihr Mann und Sie Interesse an einem Abo haben. Das lohnt sich unter anderem schon wegen der Vergünstigung bei...

Automatisch von der AI generierte Antwort auf Basis von angebundenen Wissensdatenbanken, passend zur Aussage der Anruferin.

Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

2 Höchste STT-Genauigkeit für relevante Anwendungsfälle im Kundenservice



Speech-To-Text Modelle im Vergleich

2 Beispiel-Anwendungsfälle, basierend auf echten Audio-Daten mit Telefonie-Qualität

Basierend auf Microsoft Azure übertrifft unsere vortrainierte Speech-To-Text-Technologie bei relevanten Anwendungsfällen im Kundenservice die marktüblichen Modelle um mindestens 5-15%.

Dieser Unterschied zahlt sich aus!

Allein bei einer Authentifizierung in drei Schritten erreicht Parloa eine ca. 30% höhere Dialog- Erfolgsrate und bietet somit hundert-tausende Euro mehr Einsparungspotenzial im Vergleich zu anderen Anbietern!

Andere Anbieter		vs.	parloa	
1.000.000 <small>Anrufe</small>			1.000.000 <small>Anrufe</small>	
73% <small>Kd.-Nr.</small>	726.800		90% <small>Kd.-Nr.</small>	901.600
88% <small>Name</small>	641.623		98% <small>Name</small>	883.568
83% <small>Geb.-Datum</small>	531.289		94% <small>Geb.-Datum</small>	828.155
	53,1%		82,8%	
+30% Dialog-Erfolgsrate!				

Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

3 Unverkennbar guter TTS-Klang – auf Wunsch auch ganz individuell!

Der Ton macht die Musik – und Parloa klingt so menschlich wie kein anderer Anbieter. Unsere technische Infrastruktur erlaubt uns, auf Wunsch jede TTS-Technologie deiner Wahl anzubinden – auf Wunsch sogar deine Brand-eigene synthetische Stimme:

• AI-powered Custom Neural Voices für noch mehr Wiedererkennungswert deiner Brand!

- ✓ **In nur 2-3 Stunden** wird die Stimme deiner Wahl (z.B. Testimonials oder bekannte Synchronsprecher*innen) für deine Brand synthetisiert
- ✓ Einmal synthetisiert, ist **kein weiterer Produktionsaufwand für zukünftige Ansagen & Änderungen** nötig
- ✓ **Multilingualer Kundenservice mit derselben Stimme:** Deine Custom Neural Voice spricht out-of-the-box **7 verschiedene Sprachen** (u.a. Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch)
- ✓ **Der Unterschied zwischen Mensch & AI ist nicht mehr zu erkennen.** Gern überzeugen wir euch mit einem Quiz in einem persönlichen Gespräch davon.

in Kooperation mit



Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

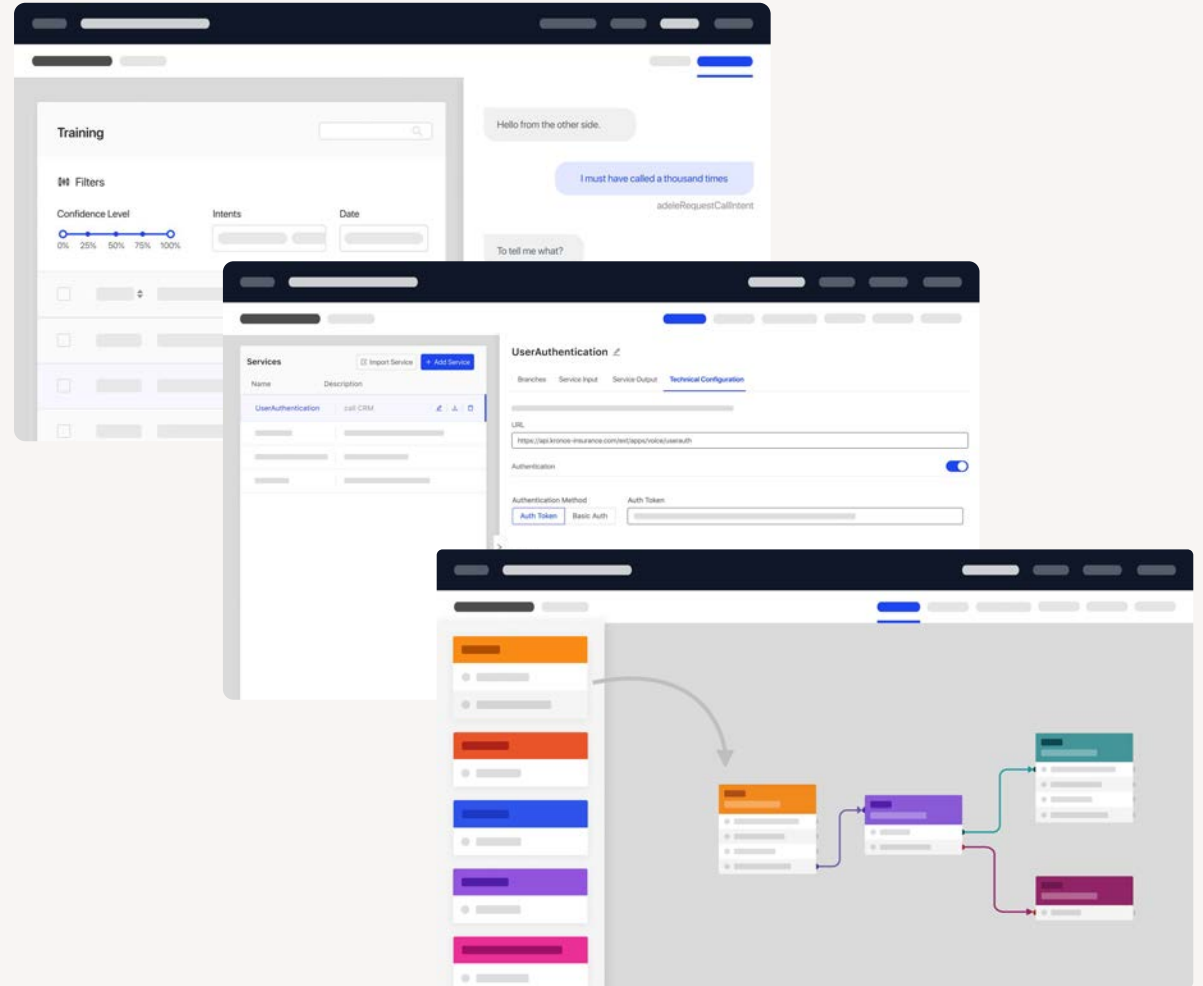
4 Marktführendes Low-Code-Frontend

Parloa ermöglicht euren Business Units die Nutzung aller benötigten AI-Technologien ohne technisches Vorwissen!

Nutze unser wunderschönes Low Code Front-End für...

- ✓ Gestaltung automatisierter Kundenservice-Erlebnisse per Drag & Drop
- ✓ Debugging und Tests auf jedem Kanal
- ✓ Anbindung an deine bestehende Infrastruktur über SIP, RESTful APIs, etc.
- ✓ Training deiner unternehmensspezifischen AI anhand vergangener Konversationen auf jedem Kanal

+ vieles mehr!



Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

5 SaaS made in Germany

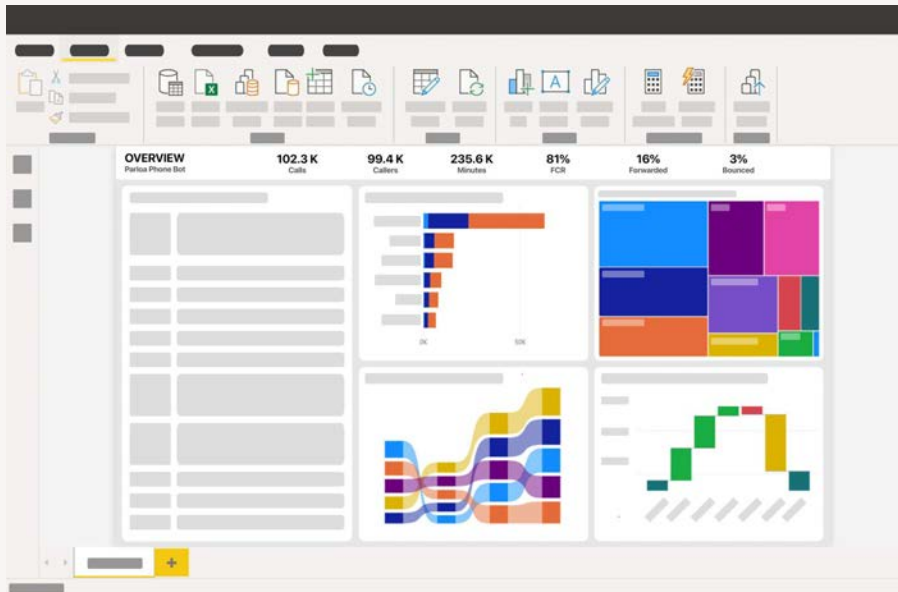
Als deutsche Software as a Service (SaaS)-Plattform erfüllt Parloa selbstverständlich alle Anforderungen an die DSGVO. Dabei wird Parloa mit allen verwendeten AI-Komponenten (inkl. GPT dank OpenAI on Azure) zu 100% in Europa betrieben.

- ✓ **Deutsche Datensicherheits-Standards:** Parloa wird als Software as a Service vollständig in Deutschland konzipiert & entwickelt. Dies bietet den Vorteil, dass wir direkt in der gesetzlichen Rechtsprechung der EU operieren und somit eine höchstmögliche Konformität mit den strengen europäischen Datenschutzrichtlinien, wie z.B. der DSGVO, gewährleisten können.
- ✓ **Hosting in Europa:** Wir hosten unsere Dienste ausschließlich auf Servern in Europa, um sicherzustellen, dass eure Daten immer unter den Schutz des europäischen Rechtsgebiets fallen.
- ✓ **Höchste IT-Security Standards:** Parloa als SaaS-Plattform erfüllt die höchsten IT-Sicherheitsstandards und wird stetig aktualisiert, um den neuesten technischen Sicherheitsanforderungen gerecht zu werden.
- ✓ **Kontinuierliche Überwachung und Verbesserung:** Wir führen ständige Sicherheitsüberprüfungen und Penetrationstests durch, um ein Höchstmaß an Datensicherheit zu gewährleisten und uns kontinuierlich zu verbessern.

Warum Parloa?

Es gibt eine Menge gute Gründe für Parloas marktführende AI-Plattform

6 Der Schlüssel zur Datentransparenz



Echtzeit-Datentransparenz in jedem BI-Tool eurer Wahl!

Schluss mit der IVR-Blackbox! Mit Parloa verwandelt ihr alle Kundenservice- Interaktionen in wertvolle Daten für euer BI-Tool. Unsere offenen Schnittstellen ermöglichen es euch, alle Daten nach euren individuellen Anforderungen aufzubereiten und somit wertvolle Erkenntnisse für euer Unternehmen zu gewinnen. Optimiert Entscheidungsprozesse und steigert euren Kundenservice-Erfolg mit Parloa!

✓ Anruftrends identifizieren und zukünftige Anrufermuster vorhersagen

✓ Effiziente Ressourcen- planung für eine proaktive Kundenbetreuung

✓ Identifikation von weiterem Service- & Vertriebspotenzial

Use Cases

Dein Start mit AI im Contact Center ist ganz einfach – auch dank unserer vortrainierten Anwendungsfälle



Anliedenerkennung + Weiterleitung

Der schnellste Weg zur Effizienzsteigerung in deinem Contact Center mit AI: Anrufer sprechen ihr Anliegen frei aus und werden mit **0 97% Genauigkeit** an den richtigen Agenten weitergeleitet.

“Guten Morgen, wie kann ich Ihnen heute helfen?”

↘ First Contact Resolution Rate (FCR)



Authentifizierung

Befreie deine Agenten von sich wiederholenden Aufgaben wie dem Abfragen von Namen, Adressen, Kunden-/ Bestellnummern - und lass die AI die Arbeit erledigen.

“Bitte sagen Sie mir zur Authentifizierung jetzt Ihren vollständigen Namen.”

↘ Average Handling Time (AHT)



Intelligente FAQs

Biete echten Mehrwert, indem du häufig gestellte Fragen sinnvoll durch AI beantworten lässt. **Sogar der Versand weiterer Informationen als SMS oder E-Mail ist möglich!**

“Sie finden Ihre Rechnungen in Ihrem Online-Konto. Möchten Sie, dass ich Ihnen eine SMS mit einem Link schicke?”

↘ Wartezeit (WT)
↘ FCR



End-to-End

Die AI kann auch **End-to-end-Prozesse vollständig selbständig abwickeln**, z.B. Änderungen von Adressen und Bankverbindungen oder sogar die gesamte Auftragsabwicklung.

“Wie lautet Ihre neue Adresse, die ich in unserem System speichern kann?”

↘ Wartezeit (WT)
↘ FCR

Customer Stories

Unsere großartigen Kunden erreichen nicht nur großartige KPIs - sie lieben auch Parloa einfach!

95%

Genauigkeit bei der Transkription von Versicherungsnummern

70%

der Kunden werden automatisch authentifiziert

Mit Parloa sind wir Tag und Nacht für unsere Kunden da und bieten ihnen das bestmögliche Kundenerlebnis!

Thomas Vogel,
Geschäftsführer



AdmiralDirekt

20%

weniger weitergeleitete Anrufe an Agenten

74%

der Kunden werden automatisch authentifiziert

Mit Parloa haben wir die Wartezeiten & Anzahl der repetitiven Aufgaben unserer Agenten verringert, so dass sich unsere Agenten nun mehr auf die Lösung tatsächlicher Kundenprobleme konzentrieren können - per Telefon, Chat und WhatsApp.

Olivia Szpiech, Head
of Customer Service



DECATHLON

70%

automatisierte Bestellrate

10%

automatisierte Cross-Sell-Rate bei Bestellungen

Bei HSE hatten wir eine starke Vision für das Projekt. Parloa und MUUUH! haben es geschafft, sie zum Leben zu erwecken: eine moderne Conversational AI, die nicht nur das Kundenerlebnis verbessert, sondern uns auch hilft, unsere Geschäftsziele zu erreichen.

Uwe Richter, Director
Customer Service



HSE

95%

Ø Routing-Genauigkeit

30+

Voice-Lösungen bereits mit Parloa umgesetzt

Parloa hilft uns dabei, unser Design und die Entwicklung von Sprachanwendungen über eine Vielzahl von Kanälen zu beschleunigen.

Nicolas Konnerth
Head of Voice




ERGO


Let's talk



Axel Dittmann
Chief Evangelist

 axel@parloa.com

 +49 30 609 54 671

 Schwedter Str. 9B, 10119 Berlin

