

KI-Voice- und Chat-Agents im Web

Ein KI-Agent für Telefon, Anrufe über Ihre Website und den Web-Chat – mit Ihrem Wissen, Ihren Terminen und Ihren Abläufen. Und wenn ein Mensch gebraucht wird, übernimmt Ihr Support-Team direkt im Browser: am PC, auf dem Handy oder Tablet.

1 Agent

für Telefon, Website-Anruf und Web-Chat – Wissen und Aktionen nur einmal pflegen

Port 443

Chat und Audio über HTTPS/WebSocket – ohne WebRTC, ohne zusätzliche Ports

~10 Minuten

bis der Agent live ist – Website angeben, Stimme wählen, fertig

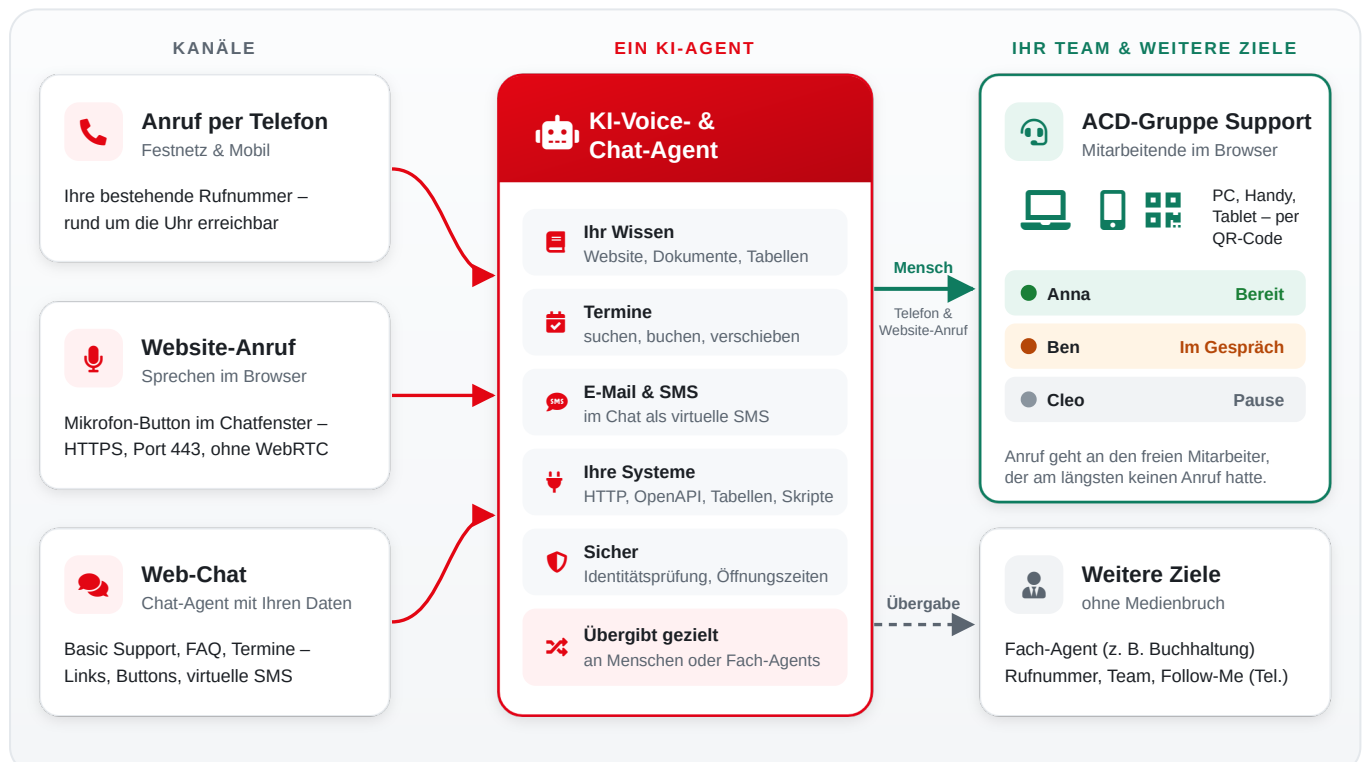
0 Softphones

Ihr Support nimmt Anrufe im Browser an – auch per QR-Code auf dem Handy

DAS ZUSAMMENSPIEL

Links die Kanäle, in der Mitte die KI, rechts Ihr Team

Kundinnen und Kunden erreichen Sie, wie es ihnen passt: per Telefon, per Klick auf Ihrer Website oder schriftlich im Chat. Der KI-Agent erledigt den Grossteil selbst und übergibt gezielt, wenn ein Mensch oder ein Fach-Agent gefragt ist.



Die Übergabe an die ACD-Gruppe funktioniert am Telefon und beim Anruf über die Website; im schriftlichen Chat bietet der Agent stattdessen „Jetzt anrufen“ an – oder der Besucher wechselt per Mikrofon-Button zur Sprache.

DIE KANÄLE

Erreichbar, wie Ihre Kundschaft es möchte



Anruf per Telefon

Der Agent nimmt Anrufe auf Ihrer bestehenden Rufnummer mit natürlicher Stimme entgegen – rund um die Uhr, mehrsprachig, mit Unterbrechen wie im echten Gespräch.



Anruf über die Website

Ein Klick auf das Mikrofon im Chatfenster startet ein Sprachgespräch direkt im Browser – ohne Telefon, ohne App, ohne Plugin. Audio verschlüsselt über HTTPS auf Port 443, auch hinter strengen Firewalls.



Web-Chat mit Ihren Daten

Der Chat-Agent beantwortet Fragen aus Ihrem Wissen, zeigt Links, Aufzählungen und Antwort-Buttons, bucht Termine und schickt Codes oder Links als **virtuelle SMS**, die im Fenster stehen bleibt.

DER KI-AGENT

Erledigt den Grossteil selbst

- ✓ **Kennt Ihr Angebot** – Website, PDF-Dokumente, FTP-Verzeichnisse und Datentabellen wie Preislisten oder FAQs als Wissen; offene Fragen landen als Wissenslücken bei Ihnen.
- ✓ **Bucht Termine** – freie Zeiten nennen und verbindlich buchen, mit Terminarten, Feiertagen und Bestätigung; am Telefon auch verschieben und stornieren.
- ✓ **Handelt in Ihren Systemen** – Bestellstatus abfragen, Tickets und Rückrufwünsche erfassen, eigene APIs per OpenAPI-Import anbinden, E-Mails senden.
- ✓ **SMS, auch im Web** – am Telefon eine echte SMS an die Mobilnummer, im Web-Chat und Website-Anruf als virtuelle SMS im Chatfenster mit anklickbaren Links.
- ✓ **Übergibt an Fach-Agents** – ein Empfangs-Agent verbindet zum passenden Spezialisten, im Chat und neu auch während des Website-Anrufs.
- ✓ **Schützt sensible Auskünfte** – Identitätsprüfung mit Kennung und Geheimnis, Aktionen nur für verifizierte Personen oder nur zu Öffnungszeiten.
- ✓ **Spricht die Sprache Ihrer Kundschaft** – antwortet automatisch in der Sprache des Gegenübers, mit Stimmen mehrerer führender KI-Anbieter.
- ✓ **Lernt mit** – Zusammenfassung und Qualitätsbewertung jedes Gesprächs, Themen-Trends, Bewertungen 👍/👎 im Chat und A/B-Tests für Anweisungen.

NEU: ACD-GRUPPEN

Vom KI-Agenten zum Menschen – ohne Telefonanlage

Eine ACD-Gruppe ist Ihr Support-Team im Browser. Die KI klärt das Anliegen vor; wünscht die Person einen Menschen oder wird es knifflig, verbindet der Agent mit dem freien Mitarbeiter, der am längsten gewartet hat. Gesprochen wird direkt im Browser – am Arbeitsplatz, im Homeoffice oder unterwegs auf dem Handy.



Für Ihr Team

- ✓ **Kein Softphone, kein Login** – geheimen Mitarbeiter-Link öffnen, Namen eingeben, „Anmelden“ – bereit.
- ✓ **Per QR-Code aufs Handy** – Link als QR-Code in der Verwaltung und auf der Anmeldeseite; der Bildschirm bleibt an, eingehende Anrufe vibrieren.
- ✓ **Alles im Blick** – Rufnummer, übergebender Agent und Gesprächsdauer; Pause, Stumm und Auflegen per Klick.

Für die Leitung

- ✓ **Faire Verteilung** – immer der freie Mitarbeiter, der am längsten keinen Anruf hatte; höchstens ein Gespräch pro Person.
- ✓ **Niemand frei?** – Die KI sagt es ehrlich und hilft selbst weiter, etwa mit einer Nachricht oder einem Rückruf.
- ✓ **Live-Übersicht** – eingeloggte Mitarbeitende pro Gruppe mit Status und Anzahl Anrufe; Kunden sehen nur ihre eigenen Gruppen.

SO STARTEN SIE

In drei Schritten live

1 Agent anlegen

Name und Website angeben – die Website wird zum Wissen, ein Assistent formuliert die Anweisungen.

2 Kanäle freischalten

Rufnummer zuweisen, Web-Chat und Sprache aktivieren, Snippet auf der Website einfügen.

3 Team verbinden

ACD-Gruppe anlegen, Link oder QR-Code verteilen, Übergabe im Agenten hinterlegen – fertig.

USE CASES

Wo Web Agents heute Arbeit abnehmen



Basic Support rund um die Uhr

Der Chat-Agent beantwortet die häufigsten Fragen aus Handbuch, FAQ und Website – nachts und am Wochenende. Komplexes geht mit Zusammenfassung ans Team.

Web-Chat

Wissen

ACD



Hotline mit Vorqualifizierung

Die KI nimmt jeden Anruf an, prüft Kundennummer und Anliegen und verbindet nur, was einen Menschen braucht – an den freien Mitarbeiter der Support-Gruppe.

Telefon

Identitätsprüfung

ACD



Termine für Praxis, Salon und Werkstatt

Freie Zeiten nennen, buchen und bestätigen – am Telefon, im Chat oder per Sprache auf der Website. Der Termin-Link kommt als (virtuelle) SMS.

Telefon

Web-Chat

Kalender



Bestell- und Statusauskunft

Der Agent fragt Bestellungen, Lieferungen oder Störungsmeldungen live in Ihren Systemen ab (HTTP, OpenAPI, Tabellen) und erfasst neue Anliegen direkt.

Telefon

Web-Chat

API



Beratung auf der Website – auch hinter Firewalls

Besucher aus Verwaltung, Spital oder Grossfirma sprechen direkt im Browser mit Ihrem Agenten – Audio über HTTPS, wo WebRTC und Softphones gesperrt sind.

Website-Anruf

Port 443



Mobile Teams und Homeoffice

Aussendienst oder Teilzeit-Team scannen den QR-Code und nehmen Übergaben der KI auf dem Handy an – ohne Telefonanlage, ohne App-Installation.

ACD

QR-Code

Handy



Empfang mit Fach-Agents

Ein Empfangs-Agent klärt, worum es geht, und übergibt an den Fach-Agenten für Verkauf, Buchhaltung oder Technik – mit eigenem Wissen und eigenen Aktionen.

Telefon

Web-Chat

Website-Anruf



Ausserhalb der Bürozeiten

Nach Feierabend oder in den Ferien nimmt der Agent Nachrichten und Rückrufwünsche auf und leitet sie per E-Mail weiter – Übergaben nur zu Öffnungszeiten.

Telefon

Web-Chat

Öffnungszeiten

Gebaut für Netze mit hohen Anforderungen

- ✓ **Nur Port 443** – Chat und Audio über HTTPS/WebSocket, ohne WebRTC, ohne UDP und zusätzliche Ports.
- ✓ **In Minuten eingebunden** – direkter Link, Script-Snippet mit Chat-Button oder iframe; Einbettung nur auf freigegebenen Websites.
- ✓ **On-Premises und hochverfügbar** – Teil der Carrier Service Factory 4, betrieben in Ihrem Rechenzentrum über zwei Standorte.
- ✓ **Geheime, erneuerbare Links** – Chat- und Mitarbeiter-Links mit 256-Bit-Schlüssel, jederzeit neu erzeugbar.
- ✓ **KI-Offenlegung eingebaut** – jede Begrüssung nennt den KI-Einsatz und weist auf die Aufzeichnung hin.
- ✓ **Datensparsam** – konfigurierbare Aufbewahrung, keine Speicherung von IP-Adressen; Gespräche mit Mitarbeitenden werden nicht aufgezeichnet.
- ✓ **Mandantenfähig** – Kundenprofile mit eigenen Agents, Gruppen und Berechtigungen; Nutzung pro Profil gemessen.
- ✓ **Volle Transparenz** – jedes Gespräch im Protokoll mit Zusammenfassung, KI-Auswertung und Abrechnungsdaten.

Web Agents live erleben

ConverCom AG · Zürcherstrasse 61 · 8800 Thalwil · communications@convercom.ch

ACD-Gruppen sind neu in Carrier Service Factory 4 und werden laufend erweitert. Weitere Details: [Neue Features in Version 4](#).