

# Call AI

AI basierte Call Center Automatisierung



**Dr. Ing. Martin Krockert**

Co-Founder

[martin.krockert@impact-labs.ai](mailto:martin.krockert@impact-labs.ai)



**Dr. Ing. Oliver Guhr**

Co-Founder, Technical Lead

[oliver.guhr@impact-labs.ai](mailto:oliver.guhr@impact-labs.ai)



 **developappers**  
by **collana**

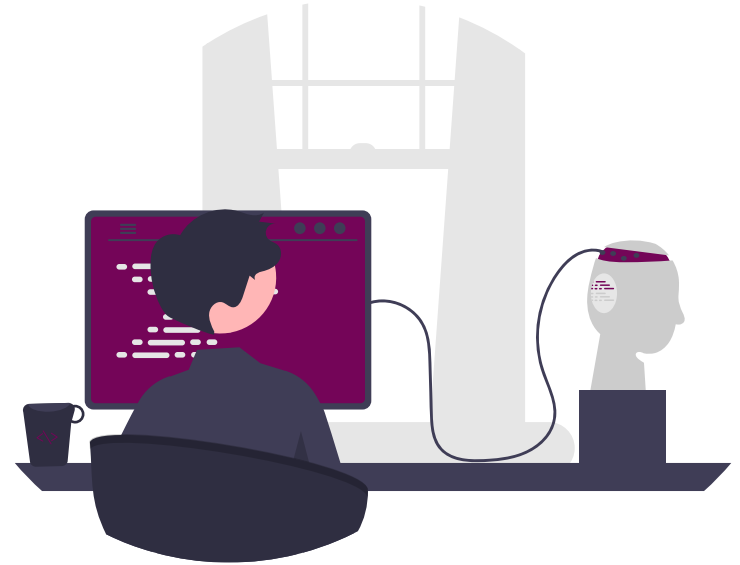
Innovationsgetriebene Software- und KI-Lösungen für Unternehmen, die nach höchster Qualität und Effizienz streben.

Co-Founder | **Innovations- und Integrationspartner.**

# Robotik für die Pflege.



# Wie können Roboter mit Menschen kommunizieren?



# Roboter kann:

- Therapie unterstützen
- Autonom navigieren
- Notfallunterstützung leisten

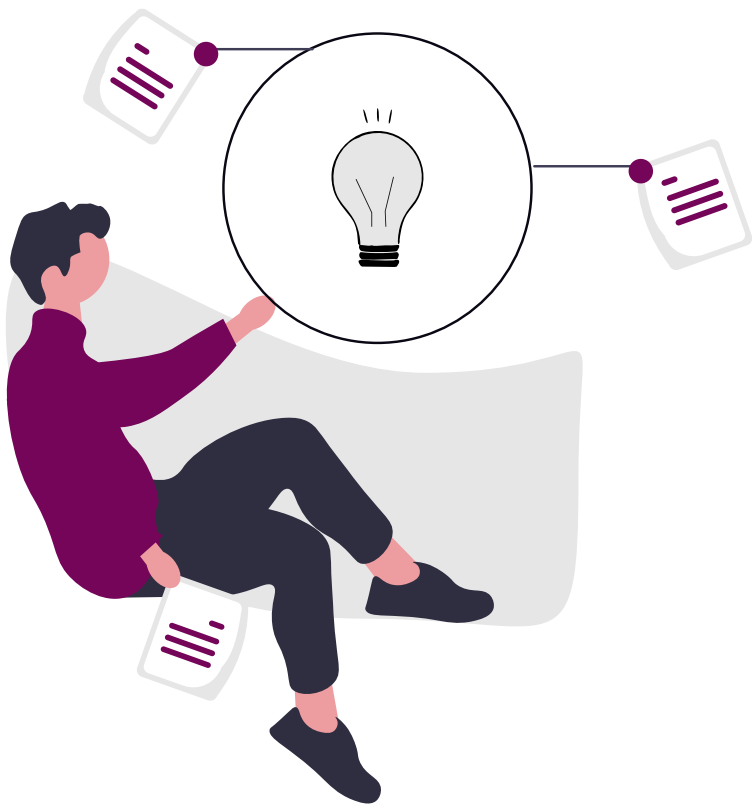


# Roboter kann:

- Therapie unterstützen
- Autonom navigieren
- Notfallunterstützung leisten

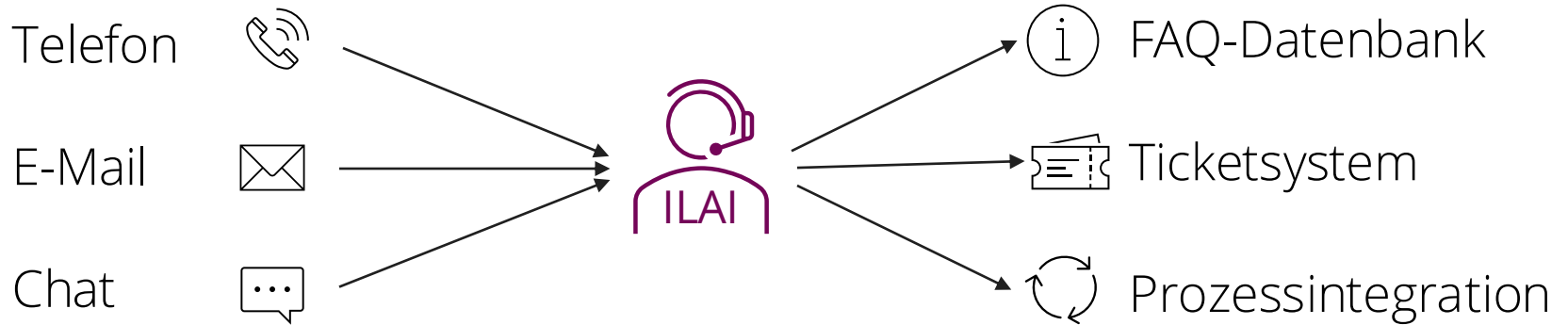
**Kannst du  
auch IT-  
Support?**





**Ja, klar!**

# Support Automatisierung mit Call AI



# Das Unternehmen

Carl & Carla vermietet über 1000 Fahrzeuge in 40 deutschen Städten.

Ihr Carsharingkonzept ist mit Miettransportern und Kleinbussen deutschlandweit verfügbar und kombiniert die Unabhängigkeit einer klassischen Autovermietung mit der Flexibilität des Carsharings.



ab 29€

**CarlundCarla.de**

TRANSPORTER | 9-SITZER | EINFACH MIETEN

Die Fahrzeuge von Carl und Carla können für einen halben oder ganzen Tag gemietet werden. Die meisten Kunden holen ihr Fahrzeug früh ab und geben es mittags oder abends innerhalb eines kleinen Zeitfensters zurück. **Das führt zu hohen Wartezeiten in Peak-Phasen.**

## Problemstellungen für den Anwender (Das Call Center)

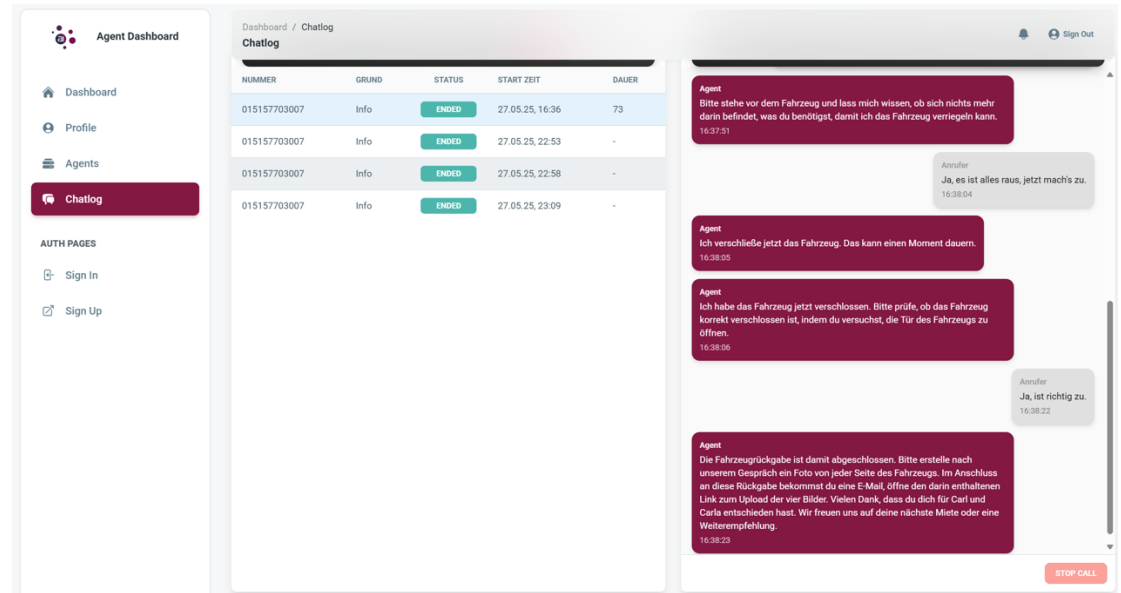
- Hoher Personalaufwand
- Schulung und Qualitätssicherung
- Tageszeit abhängiger Kapazitätsbedarf
- Begrenzte Service Zeiten (kein 24/7)

# Was übernimmt Call AI?

## Die Kunden können:

- Ihr Fahrzeug zurückgeben
- Fragen zu Produkten und Services stellen (im Rollout)
- Fahrzeuge Abholen (in Arbeit)

## Beispiel Fahrzeugrückgabe:



Agent Dashboard

Dashboard / Chatlog

Chatlog

NUMMER	GRUND	STATUS	START ZEIT	DAUER
015157703007	Info	ENDE	27.05.25, 16:36	73
015157703007	Info	ENDE	27.05.25, 22:53	-
015157703007	Info	ENDE	27.05.25, 22:58	-
015157703007	Info	ENDE	27.05.25, 23:09	-

Agent: Bitte stehe vor dem Fahrzeug und lass mich wissen, ob sich nichts mehr darin befindet, was du benötigst, damit ich das Fahrzeug verriegeln kann. 16:37:51

Anrufer: Ja, es ist alles raus, jetzt mach's zu. 16:38:04

Agent: Ich verschließe jetzt das Fahrzeug. Das kann einen Moment dauern. 16:38:05

Agent: Ich habe das Fahrzeug jetzt verschlossen. Bitte prüfe, ob das Fahrzeug korrekt verschlossen ist, indem du versuchst, die Tür des Fahrzeugs zu öffnen. 16:38:06

Anrufer: Ja, ist richtig zu. 16:38:22

Agent: Die Fahrzeugrückgabe ist damit abgeschlossen. Bitte erstelle nach unserem Gespräch ein Foto von jeder Seite des Fahrzeugs. Im Anschluss an diese Rückgabe bekommst du eine E-Mail, öffne den darin enthaltenen Link zum Upload der vier Bilder. Vielen Dank, dass du dich für Carl und Carla entschieden hast. Wir freuen uns auf deine nächste Miete oder eine Weiterempfehlung. 16:38:23

STOP CALL

# Hast du das Radio und Licht ausgeschaltet?

**Hast du das Radio und  
Licht ausgeschaltet?**

**Schätzchen, wie schalte  
ich das Licht aus?**

Carl und Carla  
Fahrzeugrückgabe

**0351 21169344**



**SCAN ME**

# Vorteile für Call und Carla

- Keine Wartezeiten an der Hotline mehr
- Geringe Kosten
- Hoher Automatisierungsgrad
  - 85% der Anrufe ohne Mitarbeiterinteraktion
- Rund um die Uhr erreichbar
  - 24/7 Service ohne extra Kosten.
- Mehrsprachige Kundenkommunikation

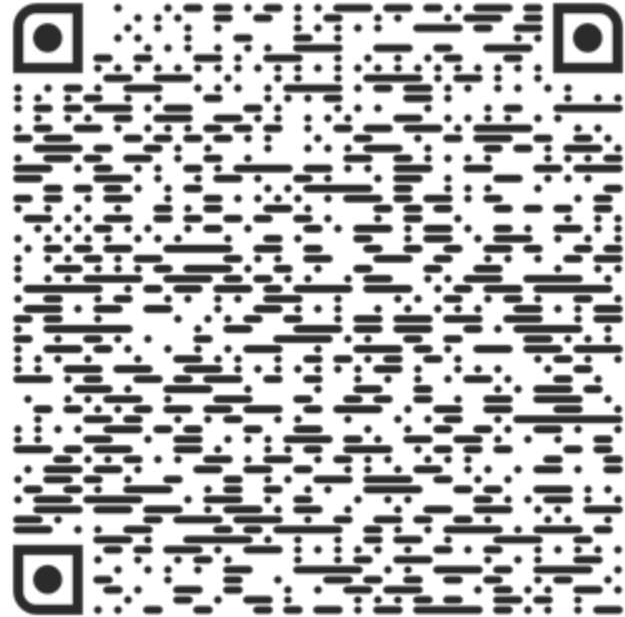


1. **Schnelle Antworten** - Kunden finden sofort Hilfe, auch per Chat
2. **24/7 Erreichbar** - Support rund um die Uhr, auch nachts und am Wochenende
3. **Routinefragen automatisiert** - Lieferstatus, Rückgabe & Bezahlung ohne Supportaufwand
4. **Kosten reduzieren** - Weniger Tickets & First-Level-Support nötig
5. **Einfach starten** - Chatbot in wenigen Minuten integriert



# Neugierig?

**0351 418869300**





**Dr. Ing. Martin Krockert**

Co-Founder

[martin.krockert@impact-labs.ai](mailto:martin.krockert@impact-labs.ai)



**Dr. Ing. Oliver Guhr**

Co-Founder, Technical Lead

[oliver.guhr@impact-labs.ai](mailto:oliver.guhr@impact-labs.ai)



 **developappers**  
by **collana**

Innovationsgetriebene Software- und KI-Lösungen für Unternehmen, die nach höchster Qualität und Effizienz streben.

Co-Founder | Innovations- und Integrationspartner.



[www.impact-labs.ai](http://www.impact-labs.ai)