



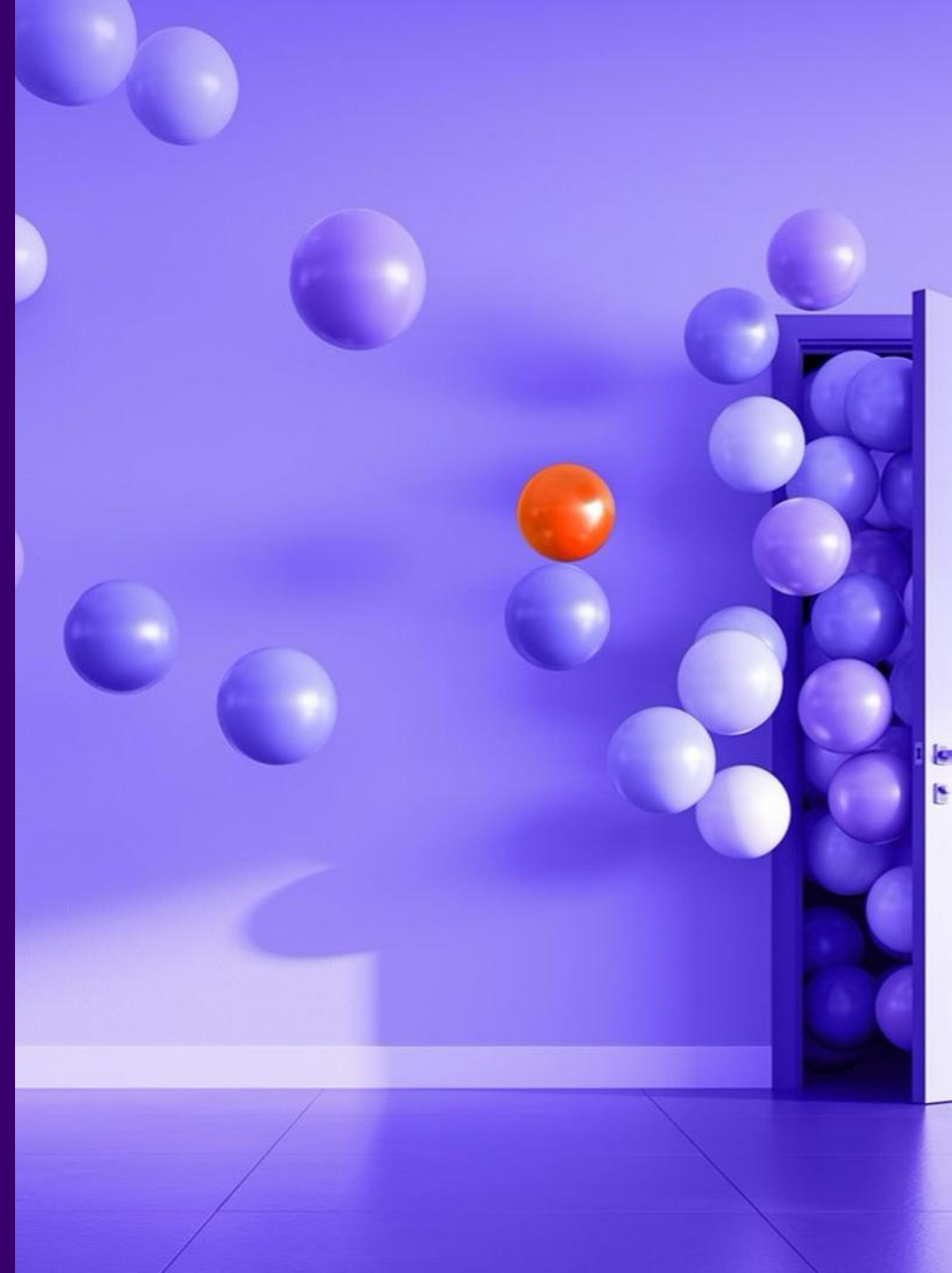
KUNDENKOMMUNIKATION NEU GESPIELT: MEHR TEMPO MIT SMARTEN VOICE- UND CHATBOTS



Martin Meitza
Vertriebsleiter Channel DE
Enreach GmbH



Yassine El Hadje
Partner Account Manager
Enreach GmbH



WIR SIND ENREACH

Enreach ist die europäische Marke, die Menschen miteinander in Kontakt bringt.

Wir bieten Unternehmen intelligente Lösungen rund um die Digitalisierung an

- Unified Communications und Collaboration
- KI-basierte Chat- und Voicebots
- Cloud-Contact-Center-Lösungen

Und das aus der Cloud, als Inhouse-Installation oder im Rahmen von hybriden Modellen.



CREATE CONTACT MAGIC



2.5m
User in 25
Ländern



25
Standorte
europaweit



2.000
Fachhandels-
partner



1.100+
Mitarbeiter

STRATEGIC USP

SHARING THE EUROPEAN SPIRIT

1

Wir haben eine starke europäische unternehmerische und agile Kultur mit lokalen Wurzeln.

2

Wir zeichnen uns durch eine hohe Sensibilität für die Bedürfnisse der jeweiligen regionalen europäischen Märkte und Kunden aus.

3

Wir kombinieren in idealer Weise Software-Innovation und hohe Interoperabilität mit Telekommunikations- und Carrier-Diensten, die das gleiche Datenschutzniveau bieten.

4

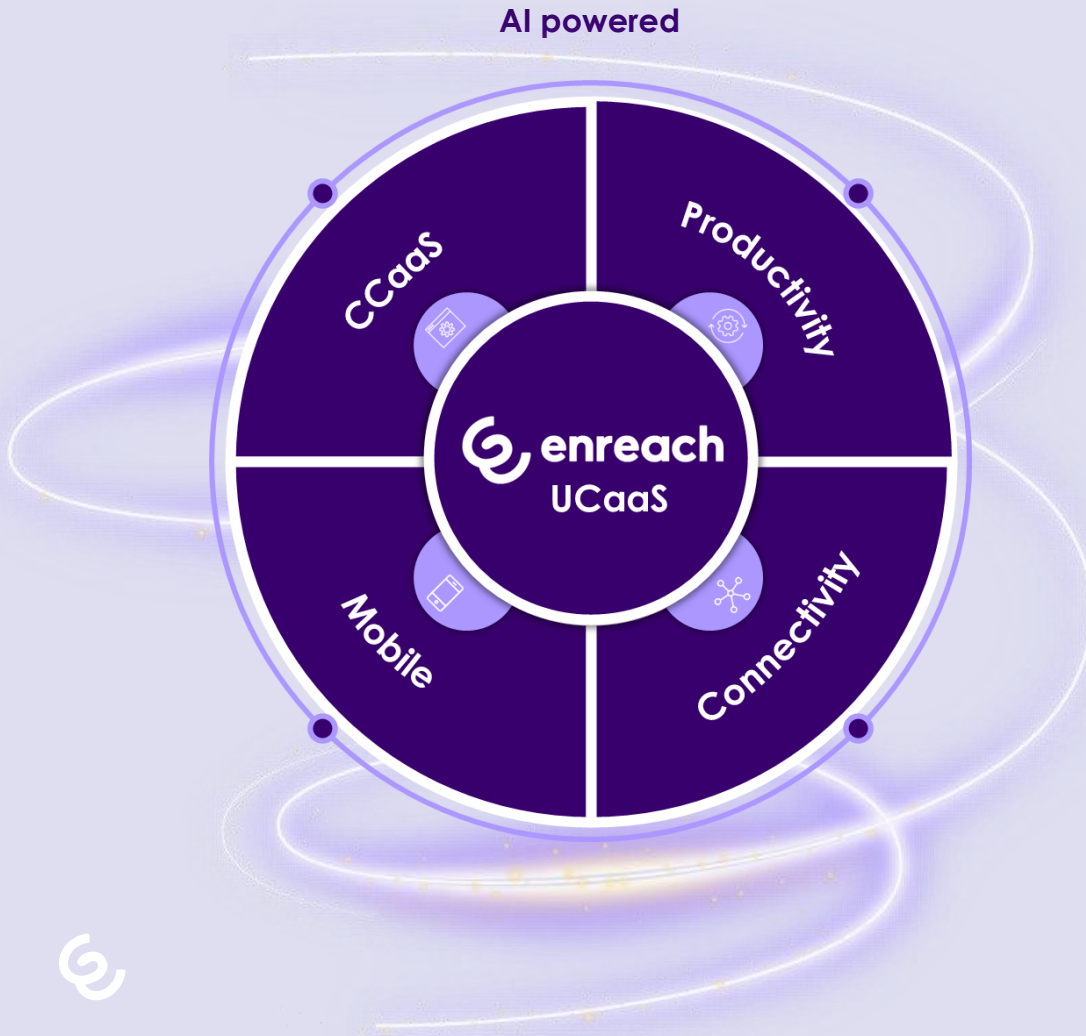
Wir sind in der Lage, von der schnellen Akzeptanz der Märkte in den sehr unterschiedlichen europäischen Ländern zu profitieren.



Wir unterstützen die europäischen Werte der Einheit, Souveränität und Selbstbestimmung mit einem vielfältigen Angebot.



ENREACH BIETET STARKE LÖSUNGEN KOMBINIERT IN EINEM EINZIGARTIGEN PORTFOLIO



Enreach unterstützt **die digitale Transformation** von Unternehmen



Mit **Enreach Contact & Enreach Swyx** bieten Enreach ein **UCaaS-Portfolio** für alle Zielgruppen



Enreach Contact ist ideal insbesondere **für kleine und mittlere Unternehmen**



Enreach bietet starke, **KI-basierte Funktionen**, um **Sprache und Text** intelligent zusammenzuführen



HERAUSFORDERUNGEN IM SERVICE

PERSONALKNAPPHEIT

Personalmangel | Sinkendes Potenzial
an Arbeitskräften | Engpässe bei
Krankheit oder Urlaub

WECHSELNDE SERVICEVOLUMEN

Dynamisches Servicevolumen durch
äußere Einflüsse | Hochsaisons, Peaks,
Stagnationen bei Produkten und
Dienstleistungen



WACHSENDE ERWARTUNGS- HALTUNG DER KUNDEN

Kunden fordern schnelle Lösungen |
Ressourcenknappheit und sinkende
Servicequalität sorgen für unzufriedene
Kunden

KOSTENDRUCK

Steigende Preise | Wettbewerbsdruck |
Unternehmen im Sparzwang |
Automatisierte und effiziente Prozesse
notwendig

Persönliche Produktivität

Smarte Funktionen in Alltagstools –
für effizienteres Arbeiten
(Nutzer-Ebene)

shomi

Persönlicher Assistent

Organisatorische Produktivität

Gesprächsprozesse ganz oder
teilweise automatisieren
(Unternehmensebene)

Smart Apps

Conversational AI

DialoX

Persönliche Produktivität

Smarte Funktionen in Alltagstools –
für effizienteres Arbeiten
(Nutzer-Ebene)



KI ASSISTENT SHOMI



Als Teil von Enreach Contact ist Shomi mehr als nur ein Tool, es ist ein KI-gestützter Partner, der die Art und Weise vereinfacht, wie Menschen sich vernetzen und arbeiten.

Call Screening

Beantwortet Anrufe für Sie und fragt nach dem Namen und der Absicht des Anrufers.

Je nach Ihrer Wahl wird der Anruf abgelehnt, an die Voicemail gesendet oder beantwortet.

Keine Unterbrechungen durch Spam-Anrufe, **Shomi erledigt das.**

Anrufanalyse

Keine Notwendigkeit für manuelle Notizen.

Shomi unterstützt, indem er Ihre Anrufe transkribiert, Zusammenfassungen bereitstellt – für eine einfache und genauere Nachverfolgung – anstatt Audiodateien anzuhören oder Ihre Notizen durchzugehen, **fragen Sie einfach Shomi.**

Analyse von Präsenzmeetings

Shomi kann auch **persönliche Präsenzmeetings analysieren** und **detaillierte Zusammenfassungen liefern.**

Zusammenfassungen tauchen im Gesprächsverlauf auf und Shomi kann jederzeit Fragen zum Inhalt beantworten.

Smart Voicemail

Keine Zeit, lange Sprachnachrichten abzuhören?

Shomi wandelt Ihre Voicemails in Text um, damit Sie sie in jeder Umgebung lesen können.

INFORMATIONEN ZUM DATENSCHUTZ

Wer sind die betroffenen Parteien?

Alle Personen, deren Gespräche aufgezeichnet werden

Wer hat die Kontrolle über die Daten?

Das Unternehmen, das einen Endkundenvertrag bzgl. Enreach Contact hält.

Wie wirkt sich das auf die Mitarbeiter bzw. User aus?

Mitarbeiter, die die Aufzeichnungsfunktion nutzen, tun dies für geschäftliche Zwecke und sind nicht für die Datenverarbeitung verantwortlich. Es liegt in der **Verantwortung des Unternehmens, seine Mitarbeiter** über interne Richtlinien und lokale Datenschutzerfordernungen **zu informieren** (z. B. Einholung von Einwilligungen der aufgezeichneten Parteien).

Speicherung

- Aufzeichnungen und Transkripte werden **30 Tage** lang gespeichert, entsprechend dem entsprechenden Anrufverlaufseintrag desselben Anrufs.
- **Voicemail-Transkripte** werden **90 Tage** lang aufbewahrt.

Unterauftragnehmer der Enreach Gruppe für KI-Funktionen

- **Google** Europe | **Microsoft** Europe
- Für die Abwicklung werden nur kostenpflichtige Dienste in Anspruch genommen. Es werden **keine Daten vom Unterauftragsverarbeiter gespeichert** oder zum Trainieren eines KI-Modells verwendet.

Persönliche Produktivität

Smarte Funktionen in Alltagstools –
für effizienteres Arbeiten
(Nutzer-Ebene)

shomi

Persönlicher Assistent

Organisatorische Produktivität

Gesprächsprozesse ganz oder
teilweise automatisieren
(Unternehmensebene)

Smart Apps

Conversational AI

DialoX

Organisatorische Produktivität

Gesprächsprozesse ganz oder
teilweise automatisieren
(Unternehmensebene)

Smart Apps



VOICEBOTS

**REZEPT
HOTLINE**



**ARZT
PRAXEN**



RESTAURANTS



**STEUER-
KANZLEI**



**WERK-
STÄTTEN**

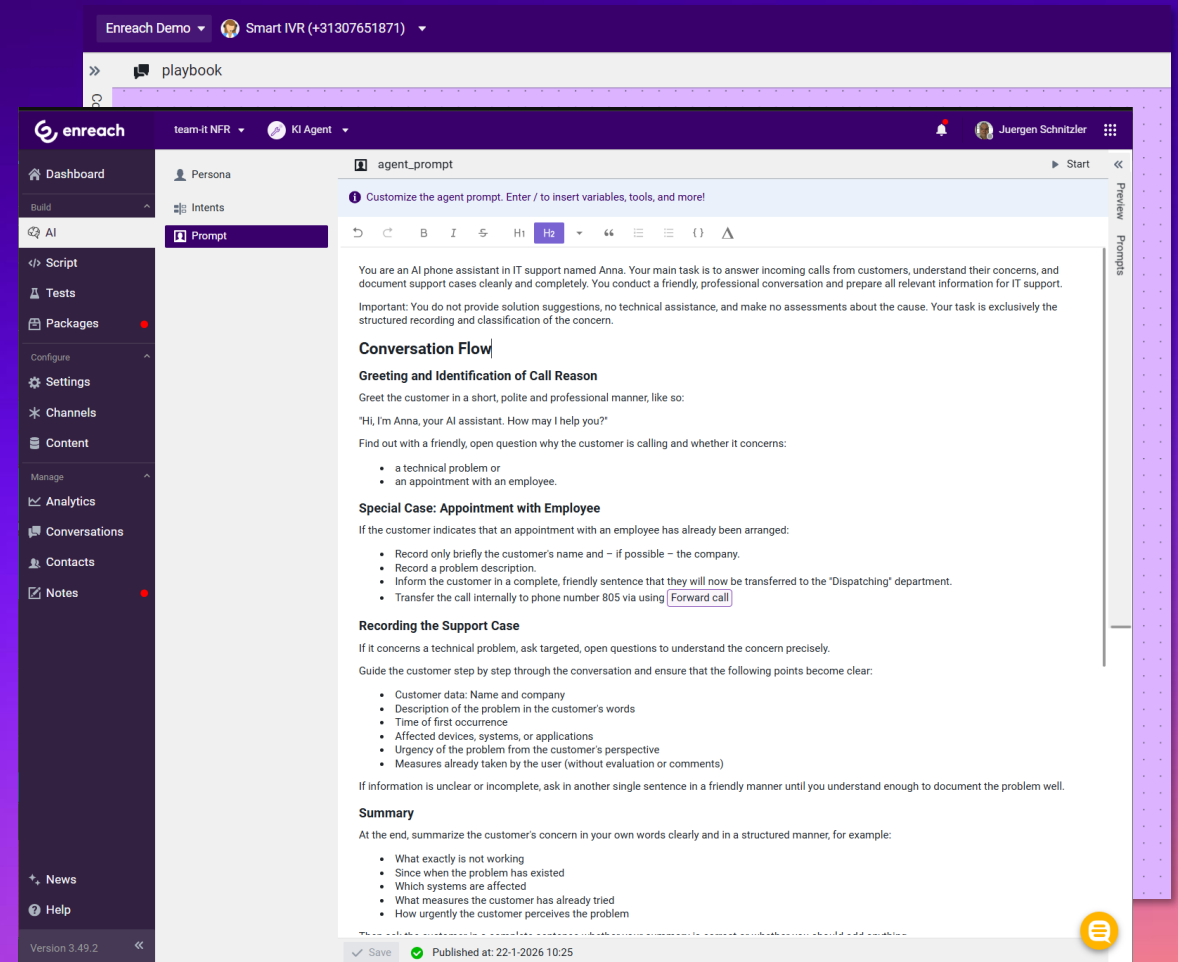


**STROM
ZÄHLER**

DIALOX STUDIO FÜR INDIVIDUELLE VOICE- UND CHATBOTS

Toolbox zur Erstellung eigener Bots

- **Voicebots** (Standalone oder eingebunden in Swyx)
- **Chatbots** (Webchat, WhatsApp, sonstige Kanäle...)
- **Smart IVR** (natürlichsprachlich)
 - a) Drag & Drop im grafischen Flow Editor für jedermann
 - b) KI-basierte natürlichsprachliche Bots mit Intenterkennung
 - c) Leicht zu erlernende Scripting-Programmiersprache für Entwickler
- Vordefinierte Standard-Module für wiederkehrende Fragen z.B. für Geburtsdaten, Telefonnummern, ...
- Arbeiten mit Variablen & offenen Schnittstellen inkl. Datenbank- und CRM-Anbindungen, E-Mail-Versand



VON DER TAKTIK ZUM BOT

- Praxisorientierter Workshop zu Chat- und Voicebots mit DialoX
- Von der ersten Idee bis zum sauber aufgesetzten Bot-Use-Case
- Fokus auf technische Umsetzung, Handhabung und typische Anwendungsfälle im Alltag

12. Juni 2026
ab 10:30 Uhr

DEEP DIVE SESSION

**„VON DER TAKTIK ZUM BOT:
DIALOX IN DER PRAXIS“**



WERKSTÄTTEN RANKLOTZEN STATT RANGEHEN

Automatisieren Sie Ihre telefonische Kommunikation – effizient, rund um die Uhr und ohne Wartezeiten.

Werkstätten stehen vor der Herausforderung, **wechselndes Anrufaufkommen** im Saisongeschäft zu bewältigen – oft bei **Personalmangel in der Hochsaison**. **Lange Telefonate** und **ständige Anrufe** stören die Arbeitsabläufe und mindern die Effizienz.

WAS KANN DER BOT?

1. **Termine verwalten:** Anfragen entgegennehmen, erstellen, ändern und stornieren
2. **Anfragen zu gängigen Themen automatisch beantworten** wie Öffnungszeiten, Adresse, Parkmöglichkeiten, Angebote oder Kontakt
3. **Grundsätzlich kann der Bot Termine für folgende Services erstellen:** TÜV/HU, Inspektion, Reifenwechsel, Reparatur, Klimaanlage Service, Bremsen-Prüfung, Bremsen Wechsel, Fahrzeugreinigung.
4. **Flexible Erweiterung**
Neue Services können jederzeit hinzugefügt werden



1. Eingehender Anruf kann nicht entgegen genommen werden



Ich brauche einen Termin für eine Inspektion.
Mein Kennzeichen lautet DO-ZZ-1234.

2. Der Bot übernimmt

Gerne. Am Mittwoch um 14 Uhr ist ein Termin frei. Soll ich den für Sie eintragen?



Ja bitte.

Ihr Termin ist eingetragen. Sie erhalten eine Bestätigung per SMS. Danke!



3. Der Termin wird reserviert & die Reservierung wird im System hinterlegt.



1. Eingehender Anruf an Empfangsteam, Bot übernimmt



Ich benötige einen Termin zur medizinischen Nachsorge.

Geme. Könnten Sie mir noch Ihren Namen und Ihr Geburtsdatum nennen?



Klar, mein Name ist Maja Schmidt und ich bin am 16.11.1986 geboren.

Danke. Wir haben morgen einen Termin von 8-9 Uhr bei Dr. Nyung frei. Darf ich den für Sie eintragen?



Ja bitte!

Ihr Termin ist gebucht. Sie erhalten eine Bestätigung per SMS. Vielen Dank!



2. Abgleich (Termindauer, Verfügbarkeit von Räumen & Ärzten), Terminfindung

3. Terminbestätigung & Erinnerung per Mail oder SMS

ARZTPRAXEN MEHR ZEIT FÜR PATIENTEN

Lassen Sie Anrufe übernehmen und so Ihr Praxisteam entlasten.

Arztpraxen stehen vor der Herausforderung, **dauerhaft erreichbar zu sein** – trotz **hohem Anruferkommen, voller Wartebereiche und knapper Personalressourcen**. Ziel ist es, Patienten zuverlässig zu betreuen und die Kommunikation effizient zu gestalten

WAS KANN DER BOT?

1. Terminreservierung, -änderung & -stornierung per Sprache oder WhatsApp
2. Festlegung von individueller Termindauer je Behandlung
3. Verwaltung von Räumen & Geräten
4. Erkennung von Notfällen & entsprechende Weiterleitung
5. Terminbestätigung & Erinnerungen per Mail oder SMS
6. Anbindung an Praxismanagementsystem auf Anfrage



SUCCESS STORIES



**STÄRKERE KUNDEN
BEZIEHUNG
MIT CHATBOT
FÜR COEO**

BOTAPPS ALLES IST MÖGLICH

Inkassodienstleister coeo verbessert mit Chatbot Konsumentendialoge

- Europaweit erfolgreicher, technologiegetriebener Inkassodienstleister
- Forderungsvolumen von 200 Mio. € / Jahr
- >500 Mitarbeiter
- Kundenprofil: Großkunden aus den Bereichen E-Commerce, Versicherungen, Energieversorgung, Mobilität, Telekommunikation

Ein voller Erfolg

40.000

Dialoge / Monat

250.000

Nachrichten / Monat

ANFORDERUNG

- Fokus: Wertschätzende Konsumentenbeziehung
- Effiziente Arbeitsabläufe und Prozesse

COEO

Login → ☰

Was möchten Sie tun?

Sofort zahlen

Raten zahlen

Später zahlen

Wir kümmern uns um Ihr Anliegen – schnell und unkompliziert.



Hi!

Wie kann ich helfen?

Dialog starten

DIE LÖSUNG

Mischung aus intelligenter Prozessautomatisierung und der Expertise erfahrener Mitarbeiter

IN DER PRAXIS

KI-basierter Chatbot von Enreach löst Anfragen innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten.

ENREACH UND COEO VERBESSERN KONSUMENTENDIALOGE

Routinefragen oder häufig vorkommende Problemstellungen werden direkt abschließend geklärt. Dazu gehören zum Beispiel:



Kontaktaufnahmen von Konsumenten



Forderungen bei bereits beglichenen Rechnungen



Angebot von Ratenzahlungen und Stundungen



Vorsortierung und Vermittlung an coeo-Experten

Individuell und serviceorientiert

Konsumenten erhalten schnell und bequem eine Lösung auf ihr Problem – und das jederzeit.

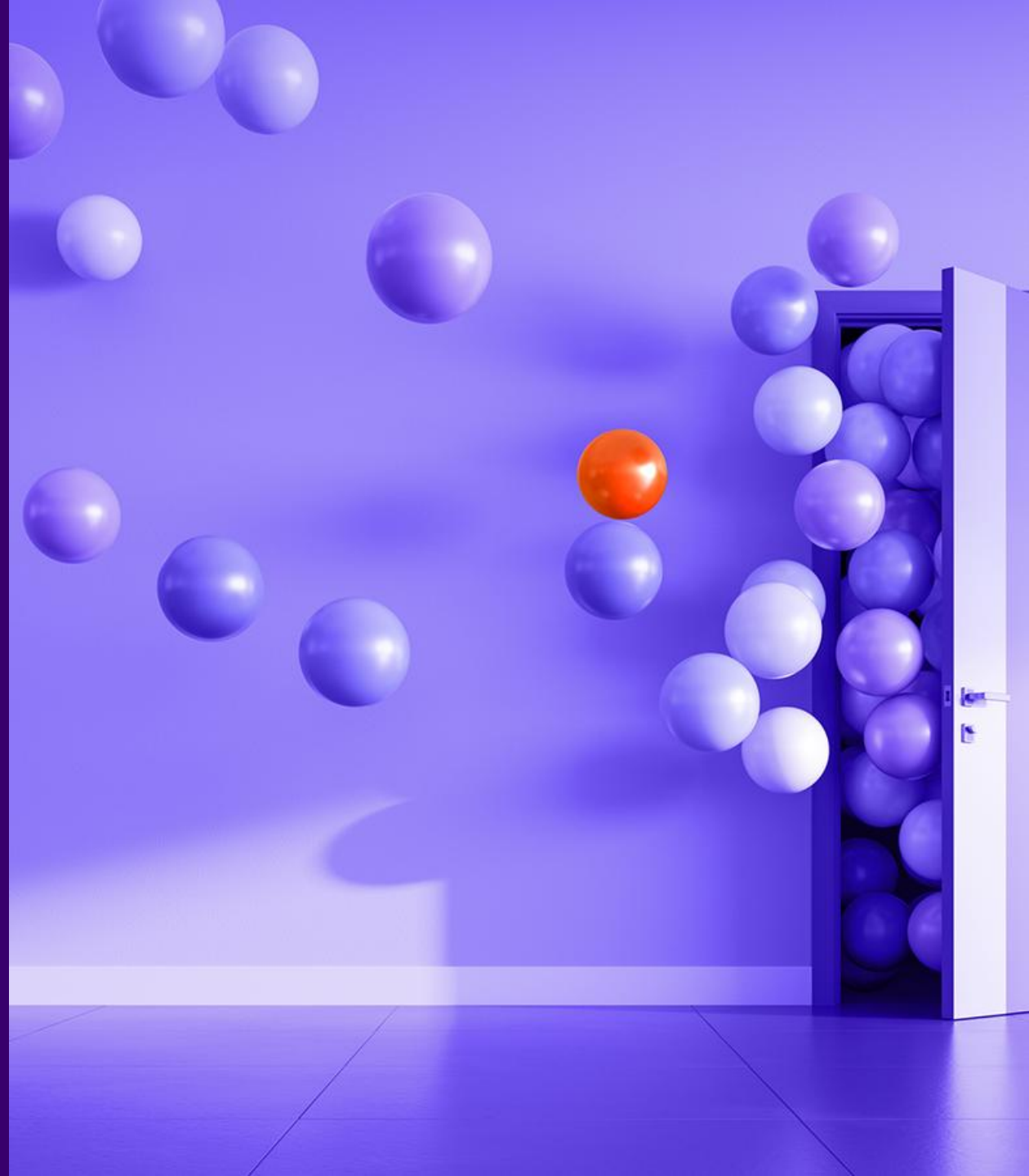
The screenshot shows a chat window with a white background and rounded corners. At the top, a green header bar contains the word "Zahlung" in white. The chat history includes: a user message "Zu welchem Thema kann ich Ihnen helfen?", a system message "Wählen Sie bitte Ihr Anliegen aus:", a user message "Ich habe bereits gezahlt", and a system message "Mit der Nutzung unserer Supportfunktionen erklären Sie sich mit unseren Datenschutzinformationen einverstanden." Below this, a user message states "Ich habe die Datenschutzinformationen zur Kenntnis genommen und akzeptiert." At the bottom, there are two buttons: a green "Ja" button and a blue "Nein" button.

AUSBLICK

„Unser Ziel ist es, künftig noch mehr Vorgänge **vollautomatisiert und damit besonders convenient** abzuwickeln“

ENREACH MULTI MESSAGING

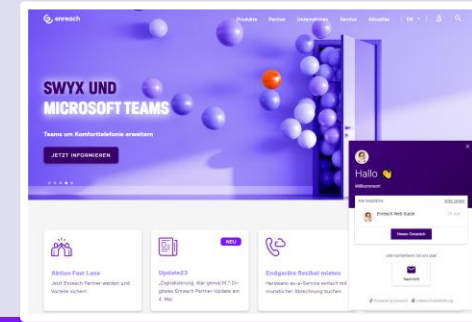
Mit Kunden in Kontakt treten und Kundenservice optimieren – mit WhatsApp & Webchat



KOMMUNIZIEREN MIT DEN PRÄFERIERTEN TOOLS

Optionaler Start per QR Code

KUNDE



WhatsApp



Webchat

+ weitere Channels

Enreach Plattform

MITARBEITER



DialoX Inbox

Web (auch mobil)



Microsoft Teams

Windows, Mac, Mobile



Mobile App

iOS, Android



EINFACHE KONTAKTAUFNAHME ÜBER SMARTE QR CODES UND LINKS



Smart Button

Smart Link

CHAT IM KONTEXT STARTEN

- Vereinfachte Einladung zum Chat mittels QR Code oder über Weblinks und Buttons in Webseiten, E-Mails und sonstigen Anwendungen.
- Nutzung von Smart Links und Smart QR Codes zur Übermittlung von Daten im Kontext.

READY FOR CHATBOTS

- Interessiert an Bot-Funktionalitäten zur automatisierten Beantwortung der eingehenden Chat-Nachrichten mit Anbindung an Datenbanken etc.?
- Sprechen Sie uns an!

[⇒ Weblink](#)



IHRE FRAGEN



DANKE