

# BIBI Voices

Implementierungsleitfaden — Von den technischen Voraussetzungen über die Konfiguration bis zum Go-Live: Der vollständige Leitfaden für die erfolgreiche Einführung von BIBI Voices in Ihrem Unternehmen.

**Bavaria Informatics GmbH**

Partenkirchner Straße 60, 82481 Mittenwald

Tel: +49 (0) 8823 916 000 9 | E-Mail: [kontakt@bavaria-informatics.com](mailto:kontakt@bavaria-informatics.com)

Web: [www.bavaria-informatics.com](http://www.bavaria-informatics.com) | Support: [support.bavaria-informatics.com](http://support.bavaria-informatics.com)

## 1. Was ist BIBI Voices?

BIBI Voices ist eine KI-gestützte Inbound-Telefon-KI, die eingehende Kundenanrufe automatisch entgegennimmt, versteht und bearbeitet. Das System nutzt fortschrittliche Spracherkennung und natürliche Sprachverarbeitung, um Anliegen zu klassifizieren, Standardanfragen selbständig zu beantworten und komplexe Fälle intelligent an die richtigen Mitarbeitenden weiterzuleiten.

Im Gegensatz zu herkömmlichen IVR-Systemen (Interactive Voice Response) mit starren Menüstrukturen führt BIBI Voices natürliche Gespräche auf Deutsch und versteht auch umgangssprachliche Formulierungen, Dialekte und komplexe Satzstrukturen.

## 2. Technische Voraussetzungen

### 2.1 Telefonanlage

- SIP-fähige Telefonanlage (physisch oder Cloud-basiert)
- Mindestens einen freien SIP-Trunk für die BIBI Voices Anbindung
- Stabile Internetverbindung (mind. 10 Mbit/s symmetrisch)

### 2.2 Netzwerk

- QoS-Konfiguration für priorisierte Sprachübertragung
- Firewall-Freigaben für die Kommunikation mit BIBI Voices Servern
- Optional: Dedizierte VLAN-Konfiguration für Voice-Traffic

### 2.3 Integration

- REST-API-Zugang für die Anbindung an CRM/ERP-Systeme
- Optional: Webhook-Konfiguration für Echtzeit-Benachrichtigungen
- BIBI Ticket Integration für automatische Ticket-Erstellung

## 3. Implementierungsphasen

### Phase 1: Analyse und Konzeption (1–2 Wochen)

Gemeinsame Analyse Ihrer Anrufströme, Definition der Anwendungsfälle und Erstellung eines Implementierungskonzepts. Wir analysieren Ihre typischen Anfragekategorien, das Anrufvolumen und die gewünschten Eskalationswege.

### Phase 2: Konfiguration (1–2 Wochen)

Einrichtung der Anrufflüsse, Konfiguration der Spracherkennung mit Ihrem branchenspezifischen Vokabular, Definition der Eskalationsregeln und Integration in Ihre bestehenden Systeme.

### Phase 3: Test und Training (1 Woche)

Umfassende Tests mit realen Szenarien, Feinabstimmung der Erkennung und Schulung Ihrer Mitarbeitenden im Umgang mit dem System.

### Phase 4: Go-Live (1 Woche)

Schrittweise Aktivierung mit zunächst geringem Anrufanteil, Monitoring und Optimierung im Echtbetrieb, vollständiger Rollout nach Freigabe.

## 4. Checkliste für den Go-Live

- SIP-Trunk konfiguriert und getestet
- Anrufflüsse definiert und in BIBI Voices konfiguriert
- Eskalationsregeln und Weiterleitungen eingerichtet
- CRM/Ticket-Integration getestet
- Mitarbeitende geschult (Umgang mit eskalierten Anrufen)
- Fallback-Szenario definiert (bei Systemausfall)
- Monitoring und Alerting eingerichtet
- Datenschutz-Dokumentation erstellt

## 5. Best Practices aus der Praxis

Aus unseren Kundenprojekten haben wir folgende Erfolgsfaktoren identifiziert:

- Starten Sie mit einfachen, häufigen Anfragen und erweitern Sie schrittweise
- Informieren Sie Ihre Kunden proaktiv über den KI-gestützten Service
- Stellen Sie sicher, dass die Eskalation an menschliche Mitarbeitende jederzeit möglich ist
- Werten Sie regelmäßig die Gesprächsprotokolle aus und optimieren Sie die Erkennung
- Pflegen Sie das branchenspezifische Vokabular kontinuierlich

## 6. Erfahrungswerte

Kunden, die BIBI Voices im Einsatz haben, berichten von folgenden Ergebnissen:

- Durchschnittliche Erkennungsrate: 92% bei Standardanfragen
- Reduktion der Wartezeit: bis zu 85%
- Entlastung des Service-Teams: 40–60% der Anrufe automatisch bearbeitet
- Kundenzufriedenheit: stabile oder verbesserte CSAT-Werte

Tipp: Die Mitarbeiterakzeptanz ist ein entscheidender Erfolgsfaktor. Kommunizieren Sie klar, dass BIBI Voices die Mitarbeitenden entlastet und nicht ersetzt. Das System übernimmt repetitive Standardanfragen, damit Ihre Experten sich auf komplexe Kundenanliegen konzentrieren können.

## 7. Kontakt und Support

Für die Planung Ihrer BIBI Voices Implementierung stehen wir Ihnen zur Verfügung:

E-Mail: [kontakt@bavaria-informatics.com](mailto:kontakt@bavaria-informatics.com)

Telefon: +49 (0) 8823 916 000 9

Support-Portal: [support.bavaria-informatics.com](https://support.bavaria-informatics.com)