

Rückstände bewältigen



OOVV automatisiert Zählerstände mit babelforce



Lesen Sie den

OOVV, einer der größten Wasserversorger Deutschlands, benötigte eine schnellere und intelligentere Lösung zur Bewältigung saisonaler Spitzenzeiten. Jedes Jahr überfluten Zehntausende Kunden ihre Telefonleitungen, um innerhalb eines zehntägigen gesetzlichen Zeitfensters ihre Wasserzählerstände zu übermitteln. Dies überfordert die Mitarbeiter und verursacht lange Wartezeiten.

Zur Bewältigung der Spitzenlast ohne Änderung des Telefonsystems entschied sich OOVV für babelforce und die Sprach-KI von Deepsearch für die volle Automatisierung.

Die Herausforderung: Manuelles Chaos in Spitzenzeiten

Mit nur 30 Mitarbeitern und einer engen Deadline konnte OOVV den jährlichen Anrufansturm nicht bewältigen. Die manuelle Eingabe verlangsamte den gesamten Prozess und Kunden hingen in der Warteschleife. Eine zukunftssichere Lösung war gefragt – ein erweiterbares, automatisiertes und einfach zu implementierendes System als Ergänzung zur bestehenden Konfiguration.

Die Lösung: Voicebot-gestützte Automatisierung

OOVV setzte einen Voicebot mit babelforce-gestützter und Deepsearch-KI ein, um Zählerstände automatisch zu bearbeiten – eine neue Infrastruktur ist nicht erforderlich. Der Bot versteht natürliche Sprache, erfasst wichtige Details und aktualisiert Backend-Systeme sofort.

Mit der neuen Konfiguration kann OOVV:

- ☒ **Routinemäßiger Zählerstandanrufe automatisieren 24/7**
- ☒ **24/7 – Self-Service ohne Mitarbeitereingaben anbieten**
- ☒ **Nahtlose Integration in bestehende Telefonsysteme bieten**

Das Ergebnis: schnellerer Service, weniger manuelle Aufgaben und eine flexible Grundlage für die Erweiterung der Automatisierung auf weitere Anwendungsfälle.



Über 15.000

Zählerstände automatisch bearbeitet



+40 %

Effizienzsteigerung in Spitzenzeiten



24/7-Service

ohne Mitarbeiterbeteiligung

OOVV sieht babelforce nun als strategische Plattform für den Ausbau der Automatisierung – über alle Kanäle, Anwendungsfälle und Kundenkontaktpunkte hinweg.