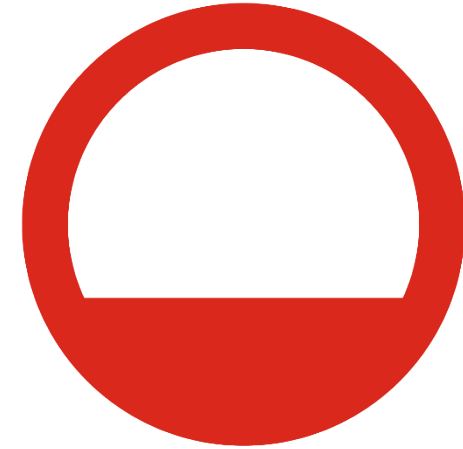


Von Sprache zu Mehrwert: KI-Funktionen im Business Calling

Wie Sunrise mit KI Mehrwert schaffen will

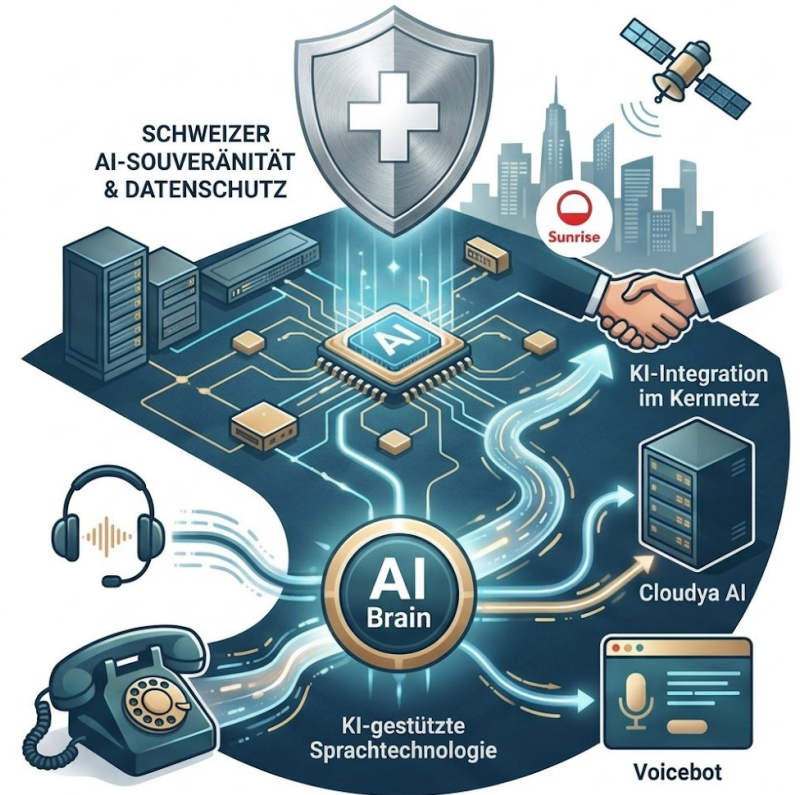
Roman Eugster, Senior Product Manager



Sunrise
BUSINESS

Fahrplan für heute

1. **Ausgangslage:** Warum "Calling" KI braucht
2. **Lösungen heute:** Cloudya AI Essentials & Voicebot
3. **Die Vision morgen:** Sunrise & Huawei Partnerschaft
4. **Technische Innovation:** Die KI zieht ins Kernnetz ein
5. **Souveränität:** Datenschutz & Swiss AI Strategie
6. **Q&A**



Warum KI im Business Calling?

In der Verwaltung ist das Telefon nach wie vor einer der wichtigsten Kanäle für Bürger und komplexe Sachverhalte.

Doch es gibt Hürden:



Lärm

Erschwerte
Kommunikation im
Aussendienst



Sprache

Barrieren im
multilingualen
Bürgerservice



Effizienz

Manuelle
Protokollierung
bindet wertvolle
Zeit

Status Quo: Cloudya AI

Bewährte KI-Funktionen, die heute bereits Produktivität und Erreichbarkeit sicherstellen

Die NFON Cloudya Suite

AI Essentials

Fokus auf das Gesprächsmanagement und die Dokumentation einzelner Nutzer

- Real-time Transkription
- Automatisierte Zusammenfassungen

AI FrontDesk




Intelligente Erreichbarkeit für Abteilungen und gesamte Organisationen

- Conversational IVR
- Smart Routing via Voicebot

AI Essentials: Text to Value

Schluss mit manuellen Notizen

KI-gestützte Transkription direkt aus der Cloudya App:

-  **Live-Text:** Mitlesen während des Gesprächs
-  **Volltextsuche:** Wichtige Stichworte in Sekunden in alten Gesprächen finden
-  **Integration:** Export der Protokolle direct in Fachapplikationen oder E-Mails






Intelligente Analyse mit Nia AI

~70%

Zeitersparnis bei der Nachbearbeitung

Zusammenfassungen auf Knopfdruck

Nia AI analysiert den Gesprächsinhalt und liefert:




-  **Action Items:** Wer muss was bis wann tun?
-  **Management Summary:** Der Kern des 30-Minuten-Calls in 5 Sätzen
-  **Sentiment-Analyse:** Stimmungserkennung für Qualitätsmanagement

AI Voicebot: Die smarte Rezeption



Rund um die Uhr erreichbar

Der Voicebot übernimmt die erste Linie der Hotline:

-  **Natürliche Sprache:** Keine mühsamen "Drücken Sie die 1" Menüs mehr.
-  **Intent Recognition:** Erkennt das Anliegen ("Ich brauche einen neuen Pass") und leitet korrekt weiter.
-  **FAQ-Handling:** Beantwortet Standardfragen ohne menschliches Zutun.

Die gläserne Decke heutiger KI

Warum heutige Lösungen noch nicht das volle Potenzial ausschöpfen:

App/Gerät-Zwang

Funktionen sind an spezifische Applikationen oder Geräte gebunden. Kein Vorteil bei normalen Mobil oder Festnetz anrufen ausserhalb von diesen.

Endgerät-Limit

Oft sind High-End Smartphones nötig damit die KI Modelle lokal gerechnet werden können

Fragmentierung

KI-Features sind Silo-Lösungen. Ein systemübergreifender Mehrwert fehlt oft im Standard-Netz.

Die Vision: Network-side AI

Zusammen mit Huawei planen wir die Integration von KI direkt in das Sunrise Mobilfunknetz. Unabhängig von App und Endgerät

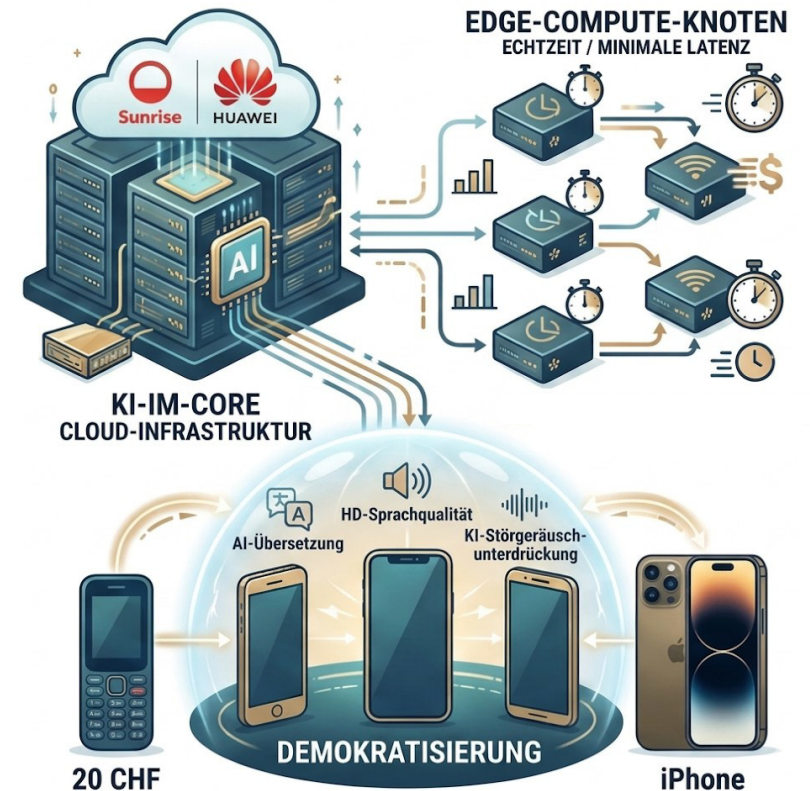
Sunrise & Huawei: Allianz für Innovation

Gemeinsam planen wir das Calling-Erlebnis der Zukunft zu bauen:

 KI im Core: Modelle laufen auf der Cloud Infrastruktur des Sunrise-Netzes

 Echtzeit: Minimalste Latenzen durch Edge-Computing

 Demokratisierung: Jedes Telefon – vom 20 CHF Gerät bis zum iPhone – erhält Superkräfte



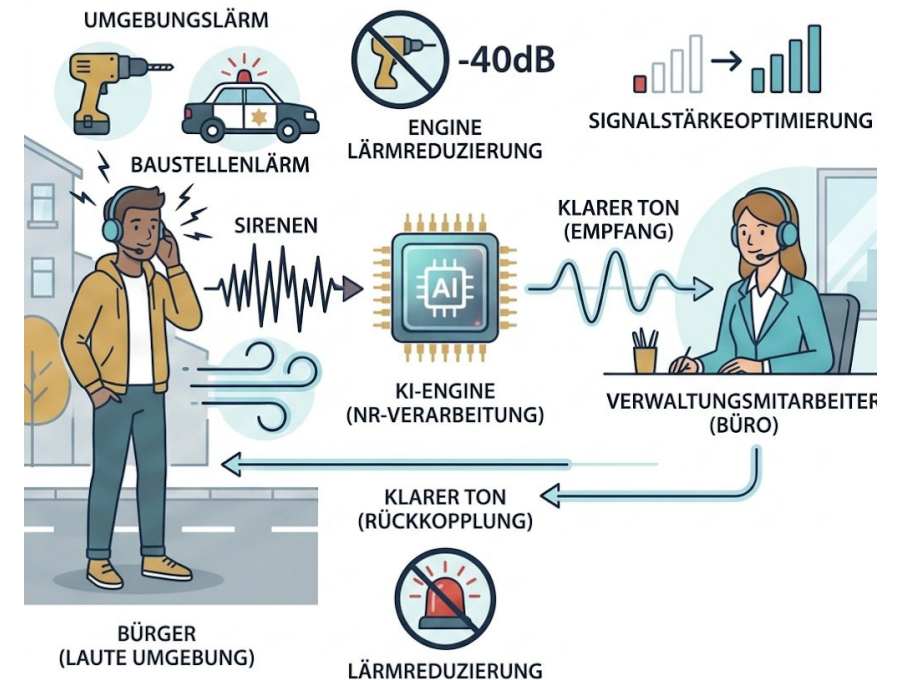
Phase I: Pure Voice Experience

KI-Noise Reduction (NR)

Kristallklare Sprache, egal wo Sie sich befinden:

- ✓ Filtert Baustellenlärm, Sirenen oder Windgeräusche (-40dB)
- ✓ Verbessert die Sprachqualität auch bei schlechtem Empfang
- ✓ **Der Clou:** Wirkt beidseitig.
Auch der Bürger hört den Verwaltungsmitarbeiter klarer.

FUNKTIONSWEISE DER KI-NOISE REDUCTION




Phase II: Simultaneous Interpretation

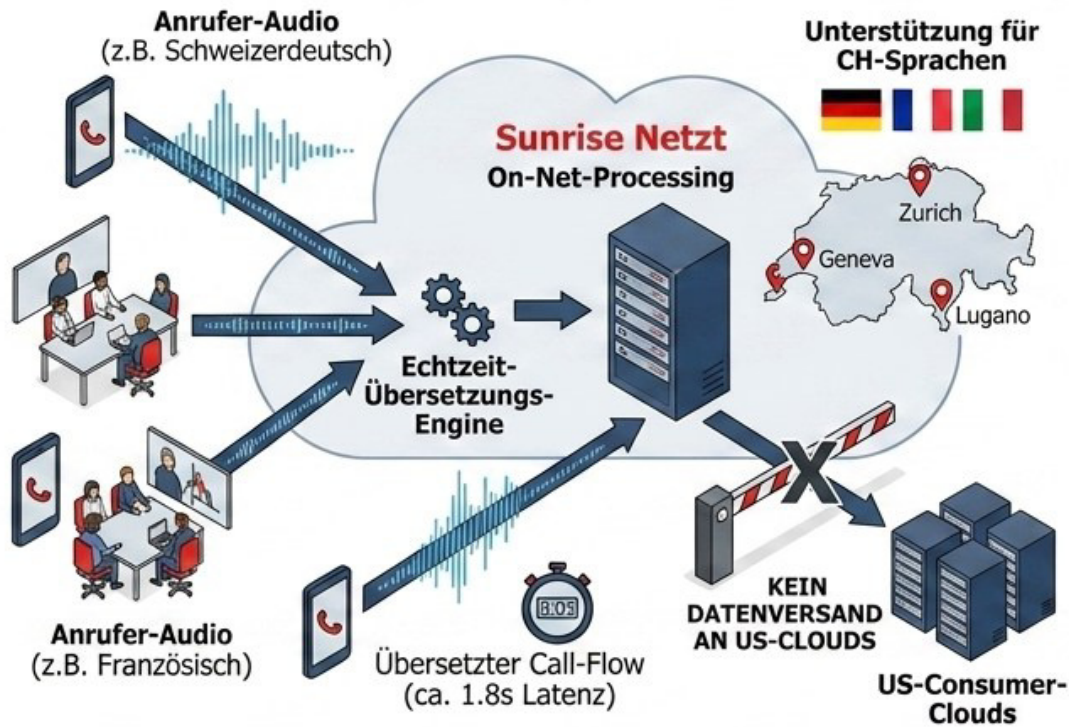
Sprachbarriere adé

Echtzeit-Übersetzung direkt im Call-Flow:

 **Latenz:** Nur ca. 1.8 Sekunden Verzögerung

 **Multi-Language:** Unterstützung für die gängigsten Sprachen in der Schweiz

 **Souveränität:** Übersetzung findet im Netz statt, kein Versenden der Audiodaten an US-Consumer-Clouds



Phase III: Interactive AI Agents

Task Handling

Die KI vereinbart während des Gesprächs Termine in Ihrem Kalender oder löst Bestellprozesse aus.

Live-Assist

Echtzeit-Einblendung von Fachwissen oder Akten-Informationen auf dem Bildschirm des Mitarbeiters.

Post-Call Automation

Automatischer Eintrag des Gesprächsergebnisses in das CRM/Fachsystem der Behörde

Vergleich: Wo liegt der Mehrwert?

Eigenschaft	App/Gerät-basierte KI	Netzwerkseitige KI
Gerätunterstützung	Nur Smart-Devices mit App	Jedes Telefon / Telefongespräch
Einseitig vs. Beidseitig	Meist nur für den App/Gerät Nutzer	Vorteil für beide Gesprächspartner
Integration	Insel-Lösung in der App auf dem Gerät	Native Telco-Funktion
Implementierung	Verfügbar & Bewährt	Zukunftsvision

Datenhoheit in der Schweiz

Swiss On-Prem: Speicherung und Bearbeitung der Sprachdaten in Schweizerischen Sunrise Rechenzentren

Sovereign AI: Nutzung von Modellen, die den Anforderungen der Datenschutzbehörden entsprechen

No Trace Policy: Daten werden nach der Verarbeitung (z.B. Summary) unverzüglich gelöscht

Kein KI-Zwang: Beide Parteien können jeweils am Anfang des Telefonats der Nutzung von KI widersprechen

Q&A



Sunrise
BUSINESS