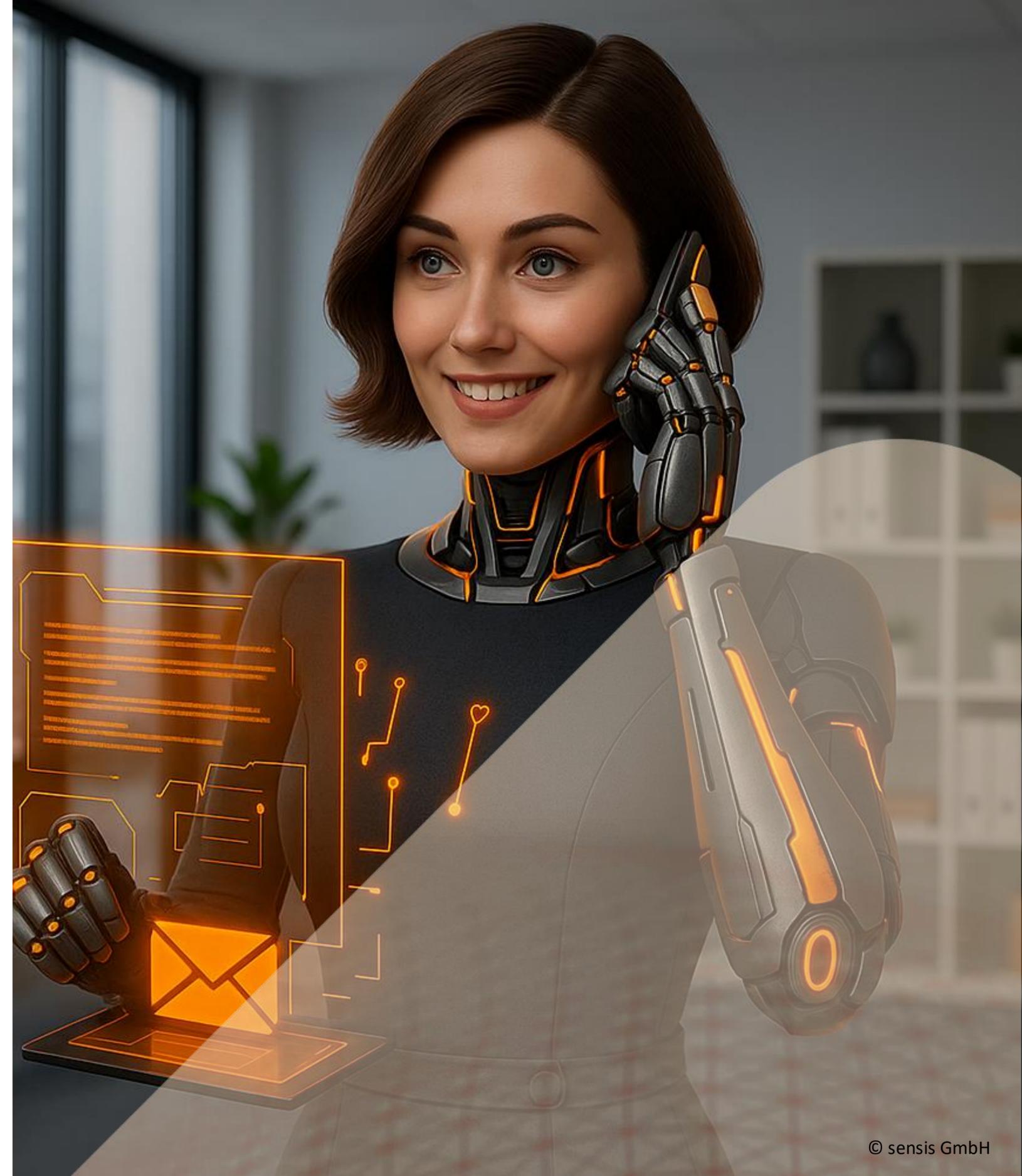


„Vom Problem zur Lösung“ Sprachassistentin sen-ia

19.09.2025



Agenda

1

Erwartungen an **sen-ia**

2

Vorteile gegenüber etablierten **Chat-Bots**

3

Anwendungsbereiche in der **Abfallwirtschaft**

4

Ich bin **sen-ia**

5

Beispiele aus der **Praxis**

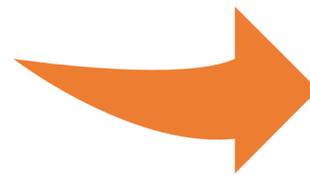
6

sen-ia in Ihrem **Betrieb**

7

FAQ-**Bereich**

1 Was macht **sen-ia** aus?



Hallo,
ich bin **sen-ia**.

-  Keine Wartezeit durch besetzte Leitungen
-  24/7 verfügbar und motiviert
-  Dauerhaft freundlich und geduldig
-  Schnelle Einarbeitung in Ihre Prozesse
-  Kennt ihre Grenzen und verweist bei Bedarf an Kolleg*innen

2 Vorteile von **sen-ia** gegenüber etablierten Chatbots

-  Direkte **Erreichbarkeit** über die Hotline – keine aktive Entscheidung nötig
-  Auch technikferne Menschen profitieren (**barrierefrei**)
-  **sen-ia** steuert nachgelagerte Prozesse (ERP-Anbindung)
-  **Datenschutzkonform** und sicher in Deutschland gehostet
-  **sen-ia** sorgt für eine reduzierte Gesprächsdauer

3 Anwendungsbeispiele in der **Abfallwirtschaft**

 Entsorgungsmöglichkeiten
recherchieren (z. B. Wohin mit...?)

 Bestellung, Austausch und
Verlustmeldung von Tonnen

 Abfallberatung

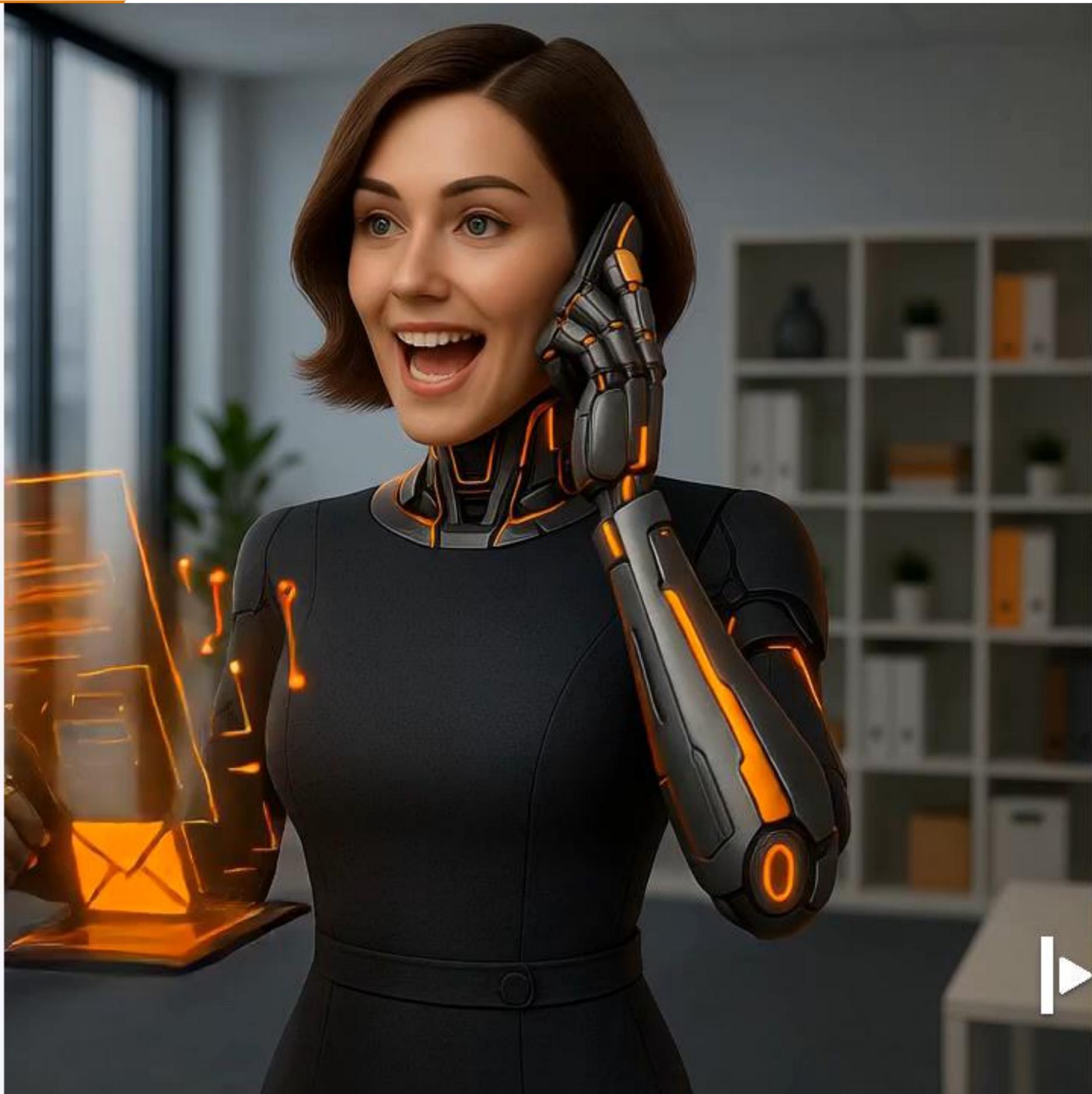
 Reklamation von nicht geleerten Tonnen

 Auskunft zu Abfuhrterminen und
Feiertagsverschiebungen

 Informationen zu Wertstoffhöfen und
Öffnungszeiten

Und weitere...

Satzung leicht gemacht!



▶leyGen

5 **A** Beispiel 1: Das **Abfall-ABC**



„Ich habe einige Farbreste, Energiesparlampen und Kerzenstummel...

Wie müssen die Stoffe entsorgt werden?“



Beispiel 1: Grundkompetenzen von **sen-ia**

- ✓ Datenschutz:
sen-ia weist aktiv auf den Datenschutz hin –
Vertrauensbildung vor der Datenerhebung
- ✓ Menschliches Verhalten:
sen-ia übernimmt einfühlsam die Rolle
eines menschlichen Gesprächspartners
- ✓ Kurz und knackig:
Die Antworten von **sen-ia** bleiben kurz,
präzise und auf das Wesentliche fokussiert.

Beispiel 2: Der **Tag** danach...

 „Meine Mülltonne läuft über, was mache ich denn jetzt?“



 **Beispiel 2: KI mit Köpfchen**

✓ Persönliche Ansprache:

sen-ia erkennt und nutzt den Namen des Bürgers für eine individuelle und wertschätzende Kommunikation.

✓ Vorausschauendes Handeln:

sen-ia belässt es nicht bei der Antwort auf die Ausgangsfrage, der Folgebedarf wird erkannt und passende Zusatzinformationen werden geliefert.

✓ Kundenindividuelle Informationsquellen:

Die verwendeten Wissensquellen können flexibel an Kundenbedürfnisse angepasst werden.

Beispiel 3: **Abfallkalender**



„Wann wird meine graue Tonne geleert?“



Beispiel 3: Natürlich und **effizient**

- ✓ **Umgangssprache:**
sen-ia weiß mit Dialekt, Abkürzungen und Alltagsformulierungen umzugehen.
- ✓ **Flexibilität:**
sen-ia lässt sich unterbrechen und gibt sich einer lebensnahen Gesprächssituation hin.
- ✓ **Effizienz:**
Durch klare, sachliche Sprache führt **sen-ia** zu schnellen Antworten und verkürzt so die Gesprächsdauer spürbar.

Beispiel 4: Diebstahl



„Man hat mir die Mülltonne gestohlen!“



 **Beispiel 4: Souverän und intelligent**

- ✓ Umgang mit Versprechern:
sen-ia erkennt, dass ein Bürger sich versprochen hat und berücksichtigt nur die beabsichtigten Inhalte.
- ✓ Gesprächsführung:
sen-ia fragt gezielt notwendige Informationen ab und bietet optional ergänzende Fragen an.
- ✓ Automatisierte Transkriptweiterleitung:
Eine mögliche Konfiguration ist der Versand des Gesprächsprotokolls per E-Mail, in gewünschten Fällen.

Legen Sie fest, in welchen Fällen sie per **E-Mail** benachrichtigt werden wollen!

Betreff: Mülltonne gestohlen

Hallo,

Du hast einen Anruf erhalten!

Gesprächsverlauf:

Assistent: Hallo hier ist Heidi von der AWL Neuss. Mit wem spreche ich?

Anrufer: Der Herr Werner am Apparat, Mir wurde gestern die graue Restmülltonne gestohlen.

Assistent: Guten Tag, ich informiere Sie, dass das Gespräch zu Qualitäts- und Schulungszwecken aufgezeichnet wird. Ich kann Ihnen helfen, den Vorgang zu erfassen. Darf ich zunächst

Anrufer: Ja, gerne. Mein Name ist Marco Werner. Und ich wohne auf der Musterstraße 1 in Neuss.

Anrufer: [Informationserkennung]: **Musterstraße 1, Neuss**

Assistent: Danke, Herr Werner. Könnten Sie mir bitte noch Ihre Telefonnummer für Rückfragen nennen?

Anrufer: Ja, meine Nummer lautet 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

Assistent: Danke. Um die Meldung vollständig zu erfassen, benötige ich noch die Farbe der Tonne. Sie sagten, es ist die graue Restmülltonne, richtig? Außerdem seit wann ist

Anrufer: Genau.

Anrufer: Genau, die graue Restmülltonne.

Assistent: Perfekt, die graue Tonne. Seit wann genau ist die Tonne weg?

Anrufer: Irgendwann gestern Abend oder gestern Nacht muss die entwendet worden sein.

Assistent: Also seit gestern Abend oder gestern Nacht. Haben Sie auch eine E-Mail-Adresse, unter der wir Sie erreichen können? Falls nicht, ist das kein Problem.

Anrufer: Ja, die habe ich. Das ist Marco Punkt Werner Entschuldigung, ich wiederhole noch mal Marco Punkt Werner at t minus online Punkt d e.

Anrufer: [Informationserkennung]: **marco.werner@t-online.de**

Assistent: Vielen Dank, Herr Werner. Haben Sie eventuell noch ein Kassenzzeichen oder die Nummer der Tonne zur Hand? Falls nicht, ist das kein Problem.

Anrufer: Ja, mein Kassenzzeichen hab ich mir schon rausgesucht, lautet 0 2 6 2 4 1.

Anrufer: Aber die Nummer der Tonne hab ich jetzt leider nicht mehr.

Assistent: Vielen Dank für die Informationen. Ich werde den Vorgang jetzt weiterleiten. Wir versuchen, den Standort Ihrer Tonne zu ermitteln. Ein Mitarbeiter wird sich innerhalb von 24 St bereitzustellen. Haben Sie noch weitere Fragen oder Anliegen?

Anrufer: Nee, ich bin einfach froh, dass ihr euch kümmert. Vielen lieben Dank.

Anrufer: Schönen Tag noch.

Assistent: Dann beende ich jetzt das Gespräch. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag!

Beispiel 5: Reklamation



„Meine Tonne wurde heute nicht geleert!“



Beispiel 5: Weiterdenken und Weiterleiten

- ✓ **Weiterleiten relevanter Anliegen:**
sen-ia erkennt konkrete Anliegen im Gespräch und leitet diese an die zuständigen Ansprechpartner weiter.

- ✓ **Schneller Überblick:**
 In gewünschten Fällen kann **sen-ia** anstelle des ganzen Transkriptes auch nur eine Zusammenfassung des Gesprächs per E-Mail versenden.

- ✓ **ERP-Anbindung:**
sen-ia erstellt automatisch Einträge in Ihrem Beschwerdemanagement (z. B. **tras.blog**).

In vielen Fällen reicht das **Wesentliche...**

Dispo - Tonne nicht geleert

Name des Anrufers:	Johannes Maier
Anrufer Telefonnummer:	013143125
Anliegen des Anrufers:	Die blaue Tonne wurde bereits zum dritten Mal nicht geleert, was zu erheblichem Ärger führt.
Straße des Anrufers:	Musterstraße 74, 41460 Neuss
Farbe der Tonne:	Blau

Zusammenfassung des Gesprächs:

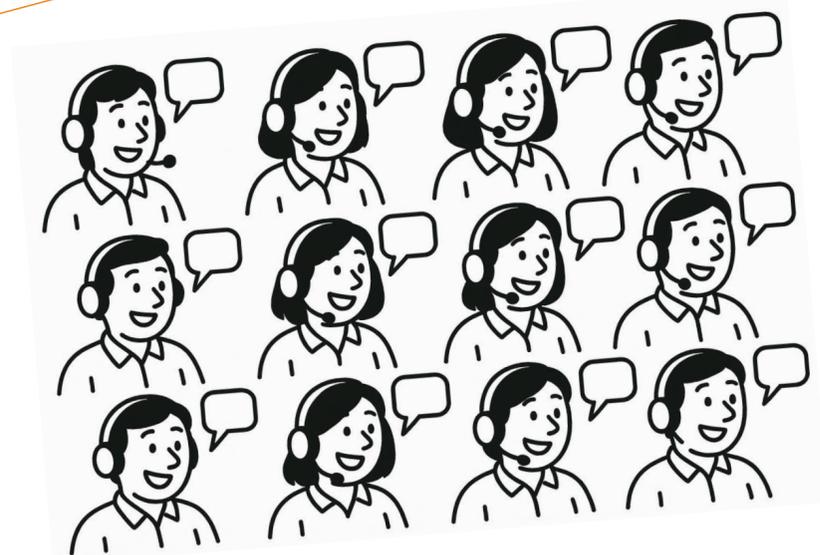
Johannes Maier meldete sich telefonisch, um mitzuteilen, dass die blaue Tonne in der Musterstraße 74 in Neuss bereits zum dritten Mal nicht geleert wurde. Er äußerte seinen Ärger darüber und erwähnte, dass auch die Tonnen der Nachbarn in der gesamten Straße nicht geleert wurden. Die digitale Assistentin Lena entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten und bat um die Adresse sowie die Telefonnummer des Anrufers, um das Anliegen an den zuständigen Disponenten weiterzuleiten. Herr Maier gab seine Telefonnummer an und wurde gebeten, die blaue Tonne weiterhin gut sichtbar bereitzustellen, damit die Leerung schnellstmöglich erfolgen kann. Das Gespräch endete freundlich mit dem Wunsch eines schönen Tages.

6 **sen-ia** in Ihrem Betrieb



1 Telefonnummer

15 Leitungen gleichzeitig



Einbau „Point of Action“ in Ihre Website

Unsere KI-Assistentin hilft Ihnen gerne weiter



sensis und sen-ia

- ✓ Branchenspezifisches Know-how mit Benchmarkoptionen
- ✓ TRAS-Integration für max. Prozessoptimierung
- ✓ Bewerte Wartungs- und Supportstrukturen
- ✓ Projekt- und Beratungskompetenz
- ✓ Transparentes, faires Abrechnungsmodell
- ✓ Innovativer Partner für Weiterentwicklung KI-Modelle

7 **!?** FAQ-Bereich

1. Wie gut werden lokale Dialekte verstanden?

Bisher wurden damit gute Erfahrungen gemacht. Besonders starke Dialekte, die z. B. in Teilen von Österreich gesprochen werden, führen allerdings zu Problemen.

2. Spricht sen-ia mehrere Sprachen?

Ja, **sen-ia** kann sehr viele verschiedene Sprachen sprechen. Darüber hinaus kann sie auch multilingual eingestellt werden. In diesem Fall beherrscht sie die Sprachen Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch, Russisch, Portugiesisch, Italienisch und Niederländisch.

3. Kommen/gehen die verwendeten Daten direkt per Schnittstelle aus bzw. nach TRAS?

Ja, diese Möglichkeit besteht. Gleichzeitig können Informationen aber auch von Webseiten, Excel- und Word-Dokumenten, PDF-Dateien oder aus Freitext bezogen werden.

! FAQ-Bereich

4. Was passiert, wenn der Gesprächsaufzeichnung widersprochen wird?

In diesem Fall wird **sen-ia** das Gespräch beenden, sofern sie nicht angewiesen wird anders zu handeln.

5. Kann man sich von sen-ia zu einer echten Person durchstellen lassen?

Ja, das ist heute schon ein Standard Use-Case.

6. Wie stellt sen-ia korrekte Daten für gewünschte Rückrufe sicher?

Die Nummer des Anrufers wird erkannt, sodass diese gleich übernommen werden kann. Zusätzlich nimmt **sen-ia** Namen und E-Mail-Adressen verlässlich auf und ist dazu in der Lage sich diese in Sonderfällen (z. B. Mark/Marc) durchbuchstabieren bestätigen zu lassen.

! FAQ-Bereich

7. Datenschutz und Technologie

sen-ia basiert auf verschiedenen Systemen, die ausschließlich auf Servern in Deutschland und der EU gehostet sind. Eine Datenübertragung in die USA erfolgt daher nicht.

8. Wissens- und Verhaltensaufbau

Wissen und Verhalten können auf verschiedene Weise trainiert werden, bspw. über Freitexte, das Anlegen von Wissensdatenbanken wie PDF- und Excel-Dateien oder API-Schnittstellen. Wir unterstützen und schulen Sie gerne!

9. Erreichbarkeit

Sie erhalten eine Rufnummer von uns, unter der **sen-ia** erreichbar ist und auf die eine Telefonanlage umgeleitet werden kann. Es besteht auch die Möglichkeit eine für Sie lokale Rufnummer zu nutzen.



Wir freuen uns auf Sie!



Gladbacher Str. 106
41747 Viersen



www.sensis.de



Phone: +49 2162 81929-0



E-Mail: info@sensis.de