



TALK.WIN

Voice Intelligence – Return on Investment

Willkommen zu Ihrem eBook „Voice Intelligence – Return On Investment“. Erfahren Sie, wie Sie jedes Geschäftsgespräch in umsetzbare, mehrsprachige und stets verfügbare Erkenntnisse verwandeln können – profitabel.

overmind.one
Conversational AI at its Best

CONTENT

Was Voice Intelligence ist	02
Grundsätzliche Überlegungen	03
Wissen und Erfahrung	04
Wissen geht verloren	05
Warum Dokumentation versagt	06
Die Lösung: Voice Intelligence	07
Der ROI von Voice Intelligence	08
Kontakt	09

Was Voice Intelligence (VI) wirklich ist

„Voice Intelligence analysiert Gespräche und liefert mehrsprachige, direkt nutzbare Erkenntnisse – für alle Teams, jederzeit.“



Social code

Context intel

Warum Voice Intelligence gewinnt

Unsere Stimme ist die modernste UX zwischen uns Menschen. Geben wir ihr ihre eigene Intelligenz.

Sie hört zu, versteht, antwortet und agiert.

Trainiere Skills

Aktivieren Sie Sprachintelligenz, um mit Menschen zu interagieren und ihre Fähigkeiten zu verbessern.

Transferiere Wissen

Trainieren Sie Sprachintelligenz, um Wissen in Onboarding- und Offboarding-Prozessen zu übertragen.

Gewinne Leads

Präsentieren Sie Voice Intelligence als erste Verteidigungslinie und lassen Sie sie Leads und Chancen gewinnen.

Sprich mit Produkten und Daten

Entwickeln Sie Sprachintelligenz als Stimme für Produkte oder als Interpretationsmaschine für Daten.

Dienst am Kunden

Treffen Sie Ihre Kunden rund um die Uhr, mehrsprachig, wann und wo immer sie Probleme haben.

... und bietet zusätzliche Vorteile ...

Multi-lingual

Sprachintelligenz bietet mehrsprachiges Wissen und personalisierte Kultur.

Verfügbar

Voice Intelligence ist rund um die Uhr verfügbar und ausfallsicher.

Skalierbar

Integriert neue Wissensbereiche oder Anwendungsfelder mühelos.

Adaptiv

Passt sich ständig an Veränderungen des Marktes, der Produkte und des Nutzerverhaltens an.



Talk to Lex
<https://lex.overmind.one>

Grundlegende Überlegungen zu Voice Intelligence

Pain detection

Die Durchführung von Prozess-Audits, die Einbeziehung von Interessengruppen, die Analyse von Kundenfeedback und die Ermittlung datenintensiver Vorgänge können die wichtigsten Schritte zur Identifizierung der Hauptproblempunkte sein.



Lex Goetz
CEO Overmind.one

„Schwierigkeiten innerhalb der eigenen Organisation zu erkennen, ist eine schwierige Aufgabe, und noch schwieriger ist es, die richtigen Lösungen dafür zu finden.“

Research

Einige VI-Tools sind für bestimmte Branchen konzipiert. Informieren Sie sich über Anbieter und Lösungen, die auf Ihre Branche spezialisiert sind, da diese oft vorgefertigte Modelle, Funktionen und Integrationen anbieten, die auf die Bedürfnisse der Branche zugeschnitten sind.

Bewertung

Achten Sie darauf, ob VI-Lösungen mit Ihren Unternehmenszielen übereinstimmen, prüfen Sie das Fachwissen und die Erfahrung des Anbieters, erkunden Sie die Produktmöglichkeiten und -funktionen und fragen Sie nach Testumgebungen.

Implementierung

Definieren Sie klare Ziele, prüfen Sie interne Talente und Fachkenntnisse, berücksichtigen Sie alle (versteckten) Kosten und den ROI, achten Sie auf die Einhaltung ethischer und gesetzlicher Vorschriften und bewerten Sie Fragen der Einführung und des Change managements.

Verbesserung

Bieten Sie umfassende Schulungen an, fördern Sie die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit, verbessern Sie die Datenverwaltung und den Datenzugang und beginnen Sie schließlich mit kleinen, wirkungsvollen Projekten.

Ressourcen

Berücksichtigen Sie Datenressourcen, technische Infrastruktur, personelle und finanzielle Ressourcen sowie Ihre organisatorische Bereitschaft und die Unterstützung Ihres potenziellen Anbieters. Schließlich dürfen auch die Ressourcen für Sicherheit und Wartung nicht vergessen werden.

Tagesgeschäft

Die Erstellung geeigneter Pläne mag hilfreich sein, aber das Tagesgeschäft wirft den theoretischen Rahmen immer wieder über den Haufen. Seien Sie sich bewusst, was schief gehen könnte, indem Sie den Ansatz der Falsifikation anwenden.

Bestehende Prozesse

Seien Sie sich bewusst, dass neue Technologien manchmal neue, intern nicht getestete Prozesse erfordern. Fördern Sie in Ihren Teams eine aufgeschlossene und flexible Denkweise.

Die Grundlagen von Wissen und Erfahrung

Wissen ist die wertvollste Ressource eines Unternehmens – und gleichzeitig die am schwierigsten zu verwaltende. Diese Herausforderungen prägen den Alltag fast aller Organisationen:

Wissensschwankungen aufgrund von Personalfluktuations

Wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, nehmen sie wertvolle Erfahrungen und Kenntnisse mit. Neue Mitarbeiter brauchen Zeit, um sich in ihre Aufgaben einzuarbeiten – während dieser Zeit bleiben Positionen oft unbesetzt, und Lücken im Fachwissen stören den Arbeitsablauf.

Dokumentation als unbeliebte Zusatzaufgabe

Wissen zu dokumentieren kostet Zeit und wird meist nachträglich erledigt. Dadurch sind Einträge häufig unvollständig, veraltet oder überhaupt nicht erstellt – das „Wissensarchiv“ wird zum Flickenteppich.

Zeitdruck in Problemsituationen

In kritischen Situationen zählt jede Minute. Lange Suchen in Dokumentationen oder Foren bremsen die Reaktionszeit und erhöhen Fehlerquoten.

Abnehmende Relevanz von Dokumenten

Einmal erstellte Dokumente verlieren schnell an Aktualität. Fehlende Updates führen zu falschen Annahmen, wiederkehrenden Problemen und Misstrauen in das System („Das stimmt doch sowieso nicht mehr“).

Abhängigkeit von Schlüsselpersonen

Wenn nur wenige Mitarbeitende wissen, wie etwas funktioniert, entstehen Wissensmonopole. Das führt zu Flaschenhälsen, Überlastung und einem hohen Risiko, wenn diese Personen ausfallen.

Fehlende Messbarkeit und ROI

Viele Unternehmen investieren in Wikis oder DMS-Systeme, ohne deren Effektivität zu messen. Es fehlen KPIs wie Time-to-Productivity, Mean-Time-to-Answer oder Rework-Rate – der Mehrwert bleibt unsichtbar.

Klassisches Wissensmanagement reicht heute nicht mehr aus

Das Problem: Wissen geht verloren



Kernproblem

Wertvolles Erfahrungswissen ist überwiegend implizit (in Köpfen), nicht explizit (in Systemen). Onboarding & Offboarding sind die kritischen Momente, in denen dieses Wissen versickert.



Ursachen

Zeitdruck, Tool-Zerstreuung (Wikis, Drive, Mails, Chat), fehlende Standards, geringe Motivation zum Nachdokumentieren, und Kontextverlust (Warum wurde etwas so gelöst?).



Konkrete Auswirkungen

Längere Ramp-up-Zeit, wiederkehrende Fehler, doppelte Arbeit, Abhängigkeit von Schlüsselpersonen (Bus-Faktor), Qualitätsverlust beim Kunden, Compliance-Risiken.



Symptome, die du heute schon siehst:

steigende MTTA, häufige „Kennt jemand ...?“-Nachfragen, interne „Schattenexpert*innen“, die überlastet sind, und Kundenfeedback, das auf inkonsistente Qualität hinweist.

„Anna geht – und mit ihr 3 Jahre Projekt-Know-how. Zwei Monate später dreht das Team dieselbe Schleife erneut. Die Doku existiert, aber niemand findet die eine relevante Passage rechtzeitig.“

Das stille Leck: Wie Erfahrungswissen entweicht

Erfahrungswissen ist der unsichtbare Motor jedes Teams – aber genau dieser Motor läuft heiß und verliert Energie, wenn Menschen kommen und gehen. Beim Offboarding verschwindet anwendungsnahes Detailwissen über Kunden, Workarounds und Prioritäten oft mit der Person. Beim Onboarding prallen Neuzugänge auf verstreute Wissensinseln und unkonkrete Doku: viel Text, wenig Relevanz in der Situation.

Das Resultat: längere Einarbeitung, wiederkehrende Fehler, Doppelarbeit. In der Praxis zählt Tempo – aber wer unter Zeitdruck in langen Wikis sucht, findet selten schnell. Die Organisation zahlt doppelt: für verlorene Zeit und für die erneute Lösung bereits gelöster Probleme.



Process Swimlane

Anfrage → Suche in 4 Tools → Nachfragen im Chat → Warten → Lösung → manuelle Nachdoku (oft nie)

Warum klassische Dokumentation versagt

Unsicherheiten und Schmerzen

Doppelte Aufgaben

Dokumentation passiert nach der eigentlichen Arbeit. Das fühlt sich wie „zweites Mal bezahlen“ an – und fällt deshalb hinten runter.



Friction Points entlang der Reise

Erfassung (vergessen), Struktur (uneinheitlich), Pflege (veraltet), Suche (zu langsam), Vertrauen (Zweifel an Aktualität)



Governance & Anreize

Ohne Verantwortlichkeiten, klare Taxonomie und sichtbare Nutzung („mein Beitrag hilft wirklich“) kippt Motivation.



Inhaltliche Halbwertszeit

Ohne Pflege verliert Doku Relevanz. Inhalte veralten, Kontext fehlt, Links sind tot, Tags inkonsistent.



Suche in der Situation

In echten Problemsituationen zählt Context-Fit in Sekunden. Lange Seiten sind hinderlich, gesprochene Kurzantworten mit Rückfragen wären besser.

Kontextnahe Erfassung (im Moment der Erfahrung), dialogische Klärung („Meinst du Maschine X mit Firmware Y?“), automatische Strukturierung und ein Feedback-Loop, der veraltete Inhalte markiert.

Wissen aufschreiben? Doppelte Arbeit – und selten rechtzeitig nutzbar

Klassische Doku-Prozesse erzeugen Reibung: Nach der Lösung soll der Mensch noch einmal Zeit investieren, um die Lösung aufzuschreiben, sauber zu strukturieren und aktuell zu halten. Unter Zeitdruck gewinnt das operative Daily Business – die Doku verliert. Selbst wenn Inhalte existieren, scheitert die Nutzung oft an drei Punkten:

- Auffindbarkeit: Suchergebnisse sind zu breit, zu unkonkret für den Moment.
- Aktualität: Niemand weiß, ob die Information noch gilt.
- Kontext: Es fehlt das „Wann gilt das? Was, wenn...?“

Die Lösung: Voice Intelligence

Definition & Prinzipien

Voice Intelligence (VI) erfasst Wissen im Fluss der Arbeit, strukturiert es automatisch und macht es per Sprache in Sekunden abrufbar – dialogisch, kontextsensitiv, mehrsprachig.



In der Situation helfen

Sekunden statt Minuten: „VI, ich stehe an Maschine X, Fehlercode 43, Firmware 2.1.“ → konkrete Schrittfolge + „Soll ich das als Checkliste speichern?“



Erfolg messen (KPIs & Beispiel-ROI)

MTTA ↓, TTP ↓, Rework ↓, Containment-Rate (Anteil gelöster Anfragen ohne Eskalation) und Beispielrechnungen



Wertstrom (End-to-End)

Capturing: spontane Sprach-Notiz, Meeting-Mitschnitt, kurze Q&A.

Structuring: Transkript → Chunking → Tags/Entities → Belege/Referenzen.

Retrieval: Sprachsuche („Wie haben wir E15 letzte Woche gelöst?“) mit Rückfragen zur Präzisierung.

Learning-Loop: Feedback („hat geholfen/nicht geholfen“), automatische Aktualisierung/Archivierung.

Sicherheit & Compliance

Rollen/ Rechte, Datenklassifizierung, Audit-Trail, DSGVO-konforme Speicherung, Hinweise bei generierten Antworten („Quelle/Stand“).

Quick-Check

Sprechen statt suchen: Wissen dort, wo die Arbeit passiert

Voice Intelligence verlagert Dokumentation vom Nachher ins Jetzt: Wissen wird im Moment der Erfahrung erfasst – als kurze Sprachnotiz, als Meeting-Auszug oder als geführter Dialog. Ein intelligenter Layer strukturiert Inhalte automatisch, verlinkt zu Quellen und schlägt passende Tags vor.

Im Einsatzfall fragst du einfach: „Wie haben wir das beim letzten Mal gelöst?“ – VI klärt Rückfragen (Maschine? Version? Standort?), liefert eine knappe, anwendbare Schrittfolge und zeigt die Quelle. Hat's geholfen, fließt das Feedback zurück, veraltete Inhalte werden markiert.

Warum Teams das lieben: keine doppelte Arbeit, Antworten in Sekunden, sichtbarer Nutzen („Mein Beitrag wird gefunden“). Warum CFOs das mögen: schnell messbare Effizienzgewinne, weniger Abhängigkeiten, geringeres Risiko.

Kurzdialog (Beispiel):

Mitarbeiter: „VI, Fehler E15 an Linie 3, Pumpe tauschen?“

VI: „Gestern: Dichtung statt Pumpe. Prüfe Schritt 1–3. Soll ich die Checkliste öffnen?“

Mitarbeiter: „Ja, und für Linie 4 speichern.“

VI: „Gespeichert. Ticket #742 aktualisiert, Wartungstermin vorgeschlagen.“

Wie viel Wissen wird heute spontan erfasst

Wie messen Sie die Kosten von Wissensverlust?

Wie schnell finden neue Mitarbeiter in den ersten Wochen Antworten auf ihre Fragen?

Der ROI von Voice Intelligence

Vom Kostenfaktor zum Werttreiber: Der Business Case von Voice Intelligence



Beschleunigung Onboarding

Problem

Neue Mitarbeiter benötigen im Schnitt 3–6 Monate, um volle Produktivität zu erreichen.

Voice Intelligence-Effekt

+30 % schnellere Einarbeitung durch sofortige Verfügbarkeit von Erfahrungswissen.

Beispielrechnung

Mitarbeiterkosten: 45.000€/Jahr
10 neue Mitarbeiter pro Jahr
Verkürzung Ramp-up: 1 Monat pro Mitarbeiter
Einsparung: **45.000€ pro Jahr**



Wissenssicherung beim Offboarding

Problem

Verlassen Schlüsselmitarbeiter das Unternehmen, geht Know-how verloren → Fehler, Verzögerungen, Projektkosten steigen.

Voice Intelligence-Effekt

40 % des Wissens bleibt im System verfügbar.

Beispielrechnung

5 Schlüsselpersonen/Jahr
Geschätzter Wert ihres Wissens: 20.000 €/Person (z. B. durch vermiedene Projektverzögerungen)
40 % gesichert → **40.000 € Wertbeitrag/Jahr**



Troubleshooting & Fehlerminimierung

Problem

Techniker und Support-Teams verbringen viel Zeit mit der Suche nach Lösungen.

Voice Intelligence-Effekt

25 % weniger Zeit pro Vorfall, weniger Eskalationen.

Beispielrechnung

50 Vorfälle/Woche × Ø 1h Bearbeitungszeit
Stundensatz: 60 €
25 % Zeiteinsparung → 750 €/Woche → **39.000 €/Jahr**



Effizienz in Wissensarbeit

Problem

Mitarbeitende verbringen 20–30 % ihrer Zeit mit Informationssuche.

Voice Intelligence-Effekt

Reduktion um 15 %

Beispielrechnung

100 Mitarbeitende × 40h/Woche × 20 % Suchzeit
Stundensatz: 50 €
15 % Zeitersparnis = 600h/Woche = 30.000 €/Woche, also **>1,5 Mio €/Jahr**

Voice Intelligence zahlt sich aus – schnell und messbar

Ob schnelleres Onboarding, weniger Suchzeit, geringere Fehlerquoten oder gesichertes Wissen:
Unternehmen erzielen typischerweise 3- bis 10-fachen ROI, oft mit Payback-Zeiten unter 3 Monaten.
Die größten Hebel liegen in Produktivität, Wissenssicherung und Kostenreduktion bei Störungen.

Kontakt

overmind.one is a divison of

Foonkle eood
kv. Strelbiste 6 Enos Str., office 6,
BG-1408 Sofia

Company reg.no.: 203096092

W. overmind.one
E. info@overmind.one



Talk to Lex

<https://lex.overmind.one>

