



Enterprise Power im Self-Service: Wie Ticket Online bis zu **15.000 Voice- Minuten im Monat** automatisiert

Wie das Team mit dem BOTfriends Voice Agent Lastspitzen im Ticketing abfedert,
Mandanten skalierbar betreut und KI-Know-how souverän inhouse aufbaut.



Über den Anwendungsfall

AUSGANGSLAGE

Komplexe Mandantenstruktur, hoher Ticketing-Druck

Vielseitige Use Cases über zahlreiche Mandanten hinweg, kombiniert mit wiederkehrenden Standardanfragen und hoher Auslastung bei großen Events.

HERAUSFORDERUNGEN

Lastspitzen abfedern, Customer Experience halten

Wartezeiten bei Vorverkaufstarts, frustrierte Endkunden, ausgelastete Service-Teams. Gefragt: eine Lösung, die einfache Standards genauso abbildet wie komplexe Sonderfälle.

AUSGANGSLAGE

Was Ticket Online erreichen wollte

- 1 **Lastspitzen automatisiert auffangen**
Standardanfragen rund um Vorverkäufe direkt entgegennehmen
- 2 **Annahmequote & KPIs verbessern**
Anfragen schneller verarbeiten, Wartezeiten senken.
- 3 **Mitarbeitende für komplexe Themen freispielen**
Mehr Kapazität für 2nd-Level- und Beratungsanliegen.
- 4 **KI-Know-how souverän inhouse aufbauen**
Unabhängig von externen Agenturen agieren können.

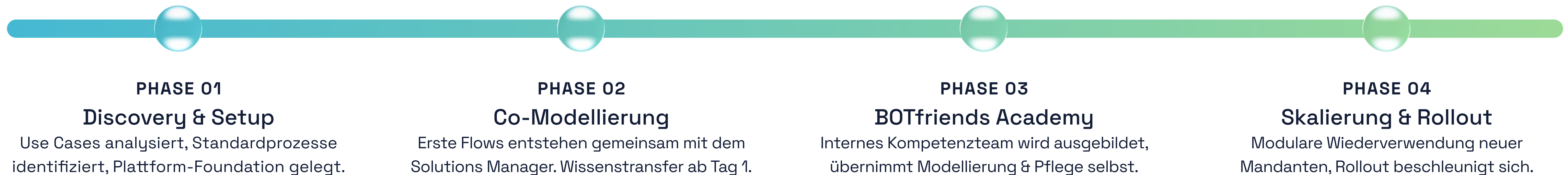
Über Toss / Ticket Online

Ticket Online gehört zu den führenden Ticket-Vermarktern in Deutschland und bietet als Teil des Eventim-Netzwerks Zugang zu tausenden Veranstaltungen von Rock/Pop über Sport bis hin zu Musical und Kultur.

Vom „Wir lassen bauen“ zum „Wir bauen selbst.“

Fokus auf den Eigenbetrieb

Toss brachte bereits Erfahrung aus früheren Bot-Projekten mit und wollte Ownership. Ein internes Kompetenzteam, die BOTfriends Academy und regelmäßige JourFix-Termine ermöglichten den schnellen Übergang in die Eigenständigkeit. Die Solutions Manager unterstützen heute punktuell dort, wo es zählt.



“

Es war Eigenmotivation, das gerne zukünftig selber zu machen. Die Academy und unsere regelmäßigen JourFix-Termine haben uns geholfen, schnell in das Thema einzutauchen. Wenn wir Hilfe brauchen, ist sie da. Es ist eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit.



Felix Gebert
Teamleiter Buchungcenter
Ticket Online Sales & Service Center GmbH

DIGITALE SOUVERÄNITÄT

KI-Know-how gehört ins Haus. Nicht in eine Blackbox.

Für Toss war von Anfang an klar: Die Kontrolle über den Voice Agent bleibt intern. Drei Bausteine machen das möglich:

01

Internes Kompetenzteam

Eine Arbeitsgruppe bündelt Wissen aus verschiedenen Bereichen und übernimmt Modellierung, Pflege und Weiterentwicklung des Voice Agents eigenständig.

02

BOTfriends Academy & JourFix

Strukturierte Trainings & regelmäßige Sync-Termine ermöglichen den schnellen Wechsel von „bauen lassen“ zu „selbst bauen“ – und liefern bei Bedarf gezielten Support.

03

Daily Monitoring & Intent-Training

Mehrdeutige Intents werden täglich beobachtet und nachgeschärft. Das Steuerungstool für eine stabile, kontrollierte KI ohne Halluzinations-Risiko.

“

Wir wollen flexibel bleiben und uns vor allem schnell auf andere Kunden einstellen können, die gewisse Anforderungen mitbringen. Insofern ist das schon sehr essenziell. Man muss Vertrauen schaffen, sich stetig weiterentwickeln und dynamisch reagieren können.



Felix Gebert
Teamleiter Buchungcenter
Ticket Online Sales & Service Center GmbH

Voice Agent Features



Nahtloser Handover an Mitarbeiter

Bei komplexen Anliegen übergibt der Voice Agent strukturiert an einen Mitarbeitenden, inkl. Kontext zur bisherigen Konversation. Kein erneutes Erklären für den Anrufer, kein Informationsverlust im Service-Team.



SMS-Versand direkt aus dem Bot

Während des Telefonats verschickt der Voice Agent SMS direkt an den Anrufer etwa für Buchungsbestätigungen, Zahlungslinks oder weiterführende Informationen. Sprach- und Textkanal greifen nahtlos ineinander.



FAQs rund um die Uhr

Häufige Fragen zu Veranstaltungen, AGB, Stornierungen oder Einlassbedingungen beantwortet der Voice Agent zuverlässig. Modular pflegbar über die zentrale Knowledge Base.



Mehrsprachigkeit (DE / EN)

Der Voice Agent kommuniziert nativ auf Deutsch und Englisch. So erreichen Sie auch internationale Ticketkäufer souverän ohne dafür zusätzliche Servicekapazitäten aufbauen zu müssen.



Ticketverkauf via Telefon

Verfügbarkeit prüfen, Tickets reservieren, Bestellung abschließen komplett automatisiert über den Voice-Kanal. Auch in Vorverkaufs-Peaks bleibt Ihre Hotline rund um die Uhr buchungsfähig.



Status zum Ticketversand

Anrufer fragen jederzeit den aktuellen Versandstatus ihrer Tickets ab. Der Voice Agent zieht die Information in Echtzeit aus dem System und antwortet klar ohne Wartezeit und Mitarbeitende zu binden.

KEY LEARNINGS & EMPFEHLUNGEN

Was Felix anderen Unternehmen mit auf den Weg gibt

55 Standardisierte, wiederkehrende Prozesse mit hohem Volumen eignen sich generell sehr, sehr gut für den Einsatz eines Voicebots, sie schaffen direkt eine spürbare Entlastung. Das merkt man.



Felix Gebert
Teamleiter Buchungscenter
Ticket Online Sales & Service Center GmbH

**Mit den richtigen Use Cases starten**

Standardisierte, wiederkehrende Prozesse mit hohem Volumen zuerst. Sie liefern den schnellsten Mehrwert und die schnellste Akzeptanz.

**Stabilität vor Spielerei**

Klar definierte Rahmenworkflows geben Stabilität und schaffen die Grundlage, generative Komponenten dort einzusetzen, wo sie wirklich Wert stiften.

**Inhouse-Kompetenz aktiv aufbauen**

Wer flexibel auf wechselnde Kundenanforderungen reagieren will, behält das Know-how im Haus – mit Plattform, Academy und partnerschaftlichem Sparring.

**Mitarbeitende gezielt einsetzen**

Der eigentliche Mehrwert entsteht dann, wenn Service-Teams aus dem Standard-Anrufstrom rausgehen und ihre Energie auf komplexe, beratungsintensive Anliegen lenken.

DER ERFOLG IN ZAHLEN

Aus 8.000 werden 15.000 automatisierte Voice-Minuten

66

Unsere KPIs haben sich enorm verbessert, insbesondere die Annahmquote. Wir nehmen Anfragen schneller entgegen und automatisieren standardisierte, wiederkehrende Vorgänge zuverlässig. Das entlastet unsere Mitarbeitenden und schafft Kapazitäten für die komplexen Themen.



Felix Gebert
Teamleiter Buchungcenter
Ticket Online Sales & Service Center GmbH

 **8.000 → 15.000**

Automatisierte Anrufe / Monat

Aktuelles Volumen heute und der Zielwert nach kontinuierlichem Mandanten-Rollout. Skalierung ohne lineare Aufstockung des Service-Teams, dank wiederverwendbarer Prozessbausteine.



30.745

eingesparte Minuten pro Monat durch die Automatisierung mithilfe des Voicebots.



Ø 25.000

automatisierte Nachrichten pro Monat



24/7 Vision

Aktuell innerhalb der Servicezeit aktiv. Langfristig steht der Rund-um-die-Uhr-Service auf der Roadmap.



90 %

aller Mandanten sollen langfristig über den Bot bedient werden. Inkl. komplexer Themen via Schnittstellen.



Vereinbaren Sie jetzt einen unverbindlichen Beratungstermin und bauen Sie Ihren eigenen modernen AI Agent!

Automatisieren Sie Ihren Kundenservice mit BOTfriends.

BOTFRIENDS

Eichhornstraße 28
97070 Würzburg

Kontakt

☎ 0931 80474739
✉ info@botfriends.de
🌐 www.botfriends.de

Diese Kunden vertrauen auf BOTfriends:

LASCANA

STATERA

TAG Wohnen

