

Künstliche Intelligenz

KI-Assistenz DialoX: Auerswald sorgt für effizientere Businesskommunikation

Cremlingen, den 16.10.2025 – Eine Auswahl nützlicher KI-Werkzeuge, die sich insbesondere an kleinere und mittelständische Unternehmen richtet: Mit COMuniq DialoX, der KI-basierten Dialoglösung, führt Auerswald die Businesskommunikation seiner Endkunden in die Zukunft. Partner profitieren von einem modernen Leistungsangebot und dem neuen Inbetriebnahme-Service durch spezialisierte Auerswald-Experten.

„DialoX ist ein KI-gestütztes Dialogsystem, das Sprache, Chat und Automatisierung in einer sicheren und datenschutzkonformen Lösung vereint“, sagt Roland Mallon, Senior Produktmanager bei Auerswald. „Die Plattform optimiert die Zusammenarbeit in Unternehmen, entlastet die Beschäftigten und sorgt für mehr Effizienz.“ Die Einführung in das Auerswald-Portfolio markiert zudem den Start des ausgebauten Consulting-Angebots der Spezialisten für Kommunikationslösungen aus Deutschland, das den Partnern zugutekommt.

Bei Anruf startet der Prozess – automatisiert

Die KI-Plattform DialoX umfasst sechs vollwertige Bots sowie einen Flow-Designer und ermöglicht die Konfiguration individueller Conversational-AI-Prozesse. Die Chatbots kommen auf Webseiten oder in Messenger-Diensten wie WhatsApp zum Einsatz und lassen eine Kombination aus Sprach- und Textkommunikation zu. Dies unterstützt Selfservice-Angebote, die somit nicht nur der Informationsvermittlung dienen, sondern ganze Geschäftsprozesse automatisiert anstoßen können. Soll einer Versicherung etwa ein Schaden gemeldet werden, wird nach der Erfassung des Anliegens die Verwendung von

WhatsApp abgefragt, um auf diesem Wege Bilder des Schadens einzureichen. Auf dieser Basis kann die Bearbeitung des Falls starten.

Durch die Integration von Kalenderlösungen lässt sich auch die Terminbuchung automatisieren. Dabei werden die Präferenzen der Anrufer, wie die bevorzugte Tageszeit, abgefragt und entsprechende Vorschläge gemacht. „Beispielsweise in Kfz-Werkstätten oder Friseursalons, wo ein hohes Anruf-Aufkommen Normalität ist, entlastet dies die Beschäftigten spürbar“, so Roland Mallon.

Hohe Erreichbarkeit, hohe Kundenzufriedenheit

Während die vorgefertigten Bots für bestimmte Anwendungsszenarien optimiert sind, erlaubt die Creator-Ebene die Möglichkeit, eigene Call-Flows und API-Schnittstellen zu bestehenden CRM- oder Ticketsystemen zu programmieren. Unter anderem in Unternehmen, die einen Schichtbetrieb fahren, ergeben sich Vorteile, wenn ein zuverlässiges On-Call-Routing stattfindet und so jeweils die Person erreicht wird, die aktuell arbeitet und somit auskunftsfähig ist. „Es ergibt sich eine höhere Erreichbarkeit bei gleichzeitiger Entlastung des Teams. Die Kundenzufriedenheit steigt, weil das System Anliegen der Anrufenden selbständig erkennt und danach handeln kann“, führt Roland Mallon aus.

Neues Inbetriebnahme-Angebot für Auerswald-Partner

Mit COMuniq DialoX bietet Auerswald eine umfangreiche KI-Lösung mit zahlreichen Funktionen und einem hohen Individualisierungsgrad. Dies hat jedoch auch zur Folge, dass sich die Einrichtung für Endkunden komplex gestaltet. Um Partnern Einarbeitungsaufwand zu ersparen und deren Kunden dennoch optimal zu bedienen, tritt Auerswald dem Reseller als Coach zur Seite und vermittelt Features und Vorteile. In einem gemeinsamen Workshop, an dem der Endkunde, der Reseller-Partner sowie ein Auerswald DialoX-Coach teilnehmen, werden die individuellen Anforderungen und Bedürfnisse

besprochen. Aus den gesammelten Informationen entwickelt Auerswald im Anschluss ein Konzept zur Umsetzung und nimmt die Implementierung und Optimierung vor.

Weitere Informationen: www.auerswald.de

Über die Auerswald GmbH & Co. KG:

Die Auerswald GmbH & Co. KG mit Hauptsitz in Cremlingen bei Braunschweig gehört zu den führenden deutschen Herstellern von innovativen Kommunikationslösungen für VoIP-Infrastrukturen. Schwerpunkt des 1960 gegründeten Familienunternehmens ist die Entwicklung, Produktion und Vermarktung hochskalierbarer Soft-PBX-Lösungen, zukunftssicherer VoIP-Appliances sowie schnurgebundenen SIP-Deskoptelefonen für eine effiziente Business-Telefonie. Ergänzt wird das 360-Grad-Portfolio durch IP-DECT-Multizellensysteme, einen eigenen SIP-Trunk mit Audio-Konferenzraum, individuelle Cloud-Dienste, Smartphone-Apps für die mobile Kommunikation sowie Headsets und Produkte für die Türkommunikation. Das von Christian Auerswald geführte Unternehmen ist zudem ein High-End-Auftragsfertiger und entwickelt und produziert ausschließlich in Deutschland. An den Standorten Cremlingen und Hannover sind über 110 Mitarbeitende beschäftigt.

Kontakt für Journalisten & Redaktionen:

Philipp Laufenberg
Sputnik GmbH
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Hafenweg 9
48155 Münster

Tel.: +49 228 / 30412-632
Fax: +49 228 / 30412-639
laufenberg@agentur-sputnik.de
www.sputnik-agentur.de

Jennifer Kassel
Auerswald GmbH & Co. KG
Marketing Operations Management
Vor den Grashöfen 1
38162 Cremlingen

Tel.: +49 5306 9200-882
Fax: +49 5306 9200-878
jennifer.kassel@auerswald.de
www.auerswald.de