

FACTSHEET

# ÜBERSETZUNG IN ECHTZEIT

Der EA Translator **Of Necessary Information**, kurz **TONI**, ist ein Echtzeitübersetzer für die Telefonie.

Der Mitarbeiter nimmt TONI einfach als Konferenzteilnehmer während des laufenden Telefongesprächs hinzu, um die Übersetzung zu ermöglichen. TONI ist ein echtes Sprachtalent

und beherrscht die Übersetzung in und aus 58 Sprachen, was dazu beiträgt, Verständigungsprobleme zu vermeiden.

## Die Benutzeroberfläche in Aktion

Szenario: Ein Kunde ruft bei seiner Versicherung an und möchte einen Versicherungsschaden melden. Dieser spricht Polnisch und kann kein Deutsch.

The screenshot shows the TONI interface during a call. The top bar indicates 'Verbunden' (connected) and 'Arbeitsplatz 2' (workplace 2) with a 1m 36s duration. The interface is split into two main sections: a central chat area and a right-hand sidebar.

**Central Chat Area:**

- Language Selection:** 'Anrufer spricht' (Caller speaks) and 'TONI spricht' (TONI speaks) are both set to 'Polnisch' (Polish).
- Instructions:** A blue box prompts the user to speak slowly in their native language for automatic recognition.
- Message Log:**
  - Caller: 'Chciałbym zgłosić roszczenie ubezpieczeniowe.' (I would like to report an insurance claim.)
  - TONI: 'Bitte sprechen Sie langsam in Ihrer Muttersprache. Ihre Sprache wird automatisch erkannt.' (Please speak slowly in your native language. Your language will be recognized automatically.)
  - Caller: 'Ich möchte einen Versicherungsschaden melden.' (I want to report an insurance claim.)
  - TONI: 'Wie lautet Ihre Versicherungsnummer?' (What is your insurance number?)
  - Caller: 'Mój numer ubezpieczenia to 12345. Meine Versicherungsnummer lautet 12345.' (My insurance number is 12345. My insurance number is 12345.)
- Text Input:** A text entry field at the bottom is labeled 'Texteingabefeld'.

**Right-Hand Sidebar:**

- Aussagen (Statements):** Includes 'Übersetzung' (checked), 'Willkommen', 'Anrufaufzeichnung', 'Kundenservice', 'Warten', 'Überprüfung', 'Online-Portal', and 'Auflegen'.
- Fragen (Questions):** Includes 'Versicherungsnummer' (checked), 'Kundenummer', 'Vorgangsnummer', 'Anliegen für Anruf', 'Versicherungsart', 'Versicherungsschaden', 'Zeitpunkt', 'Beteiligte', 'Weitere Informationen', and 'Kontaktdaten'.

**Annotations:**

- 'Automatische Spracherkennung' points to the language selection dropdowns.
- 'Erneutes Senden von Texten' points to a refresh icon.
- 'Automatische Spracherkennung des Anrufers' points to the 'Anrufer spricht' dropdown.
- 'Transkription' and 'Übersetzung' point to the incoming and outgoing messages in the chat.
- 'Texteingabefeld' points to the bottom text input field.
- 'Unterstützte Sprachauswahl des TONI' points to the 'TONI spricht' dropdown.
- 'Vordefinierte Textbausteine' points to the 'Aussagen' list.
- 'Kennzeichnung genutzter Textbausteine' points to the checkmarks next to 'Übersetzung' and 'Versicherungsnummer'.
- 'Sprachwechsel des TONI während des Anrufs möglich' points to the 'TONI spricht jetzt: Polnisch' status indicator.
- 'Visualisierung des Status der Transkription & Übersetzung' points to the 'In Bearbeitung' (processing) status at the bottom of the chat.

## TONI Facts

- › KI basierte automatische Spracherkennung
- › Sprachauswahl für TONI
- › Anruf wird transkribiert und übersetzt (Speech to Text)
- › Benutzeroberfläche mit Echtzeitanzeige
- › Vorkonfigurierte Textbausteine und Freitextfeld zum Antworten
- › Text wird übersetzt und von TONI vorgelesen (Text to Speech)
- › Die Installationsoptionen: On-Premise oder in der Cloud
- › TONI wird als Konferenzteilnehmer in ein Gespräch dazu geschaltet
- › Integration in vorhandene Systemlandschaften
- › Export der übersetzten Daten

## Vorteile

- ✓ Die automatische Übersetzung entlastet Mitarbeiter massiv
- ✓ Der Mitarbeiter braucht keine tiefen Sprachkenntnisse mehr
- ✓ Die Kundenzufriedenheit wird gesteigert
- ✓ Einsparung von Sprachkursen
- ✓ Es wird nahezu jeder Anrufer verstanden, unabhängig der Sprache
- ✓ Integrationsmöglichkeiten in bestehende Systeme
- ✓ Benutzeroberfläche, nutzbar auf verschiedenen Geräten
- ✓ Systemunabhängig integrierbar



**Mehr Infos zum TONI**  
Übersetzung in Echtzeit

 **TONI**

[wtg.com/ea-toni](https://wtg.com/ea-toni)

### IHR ANSPRECHPARTNER

WTG communication GmbH | Willy-Brandt-Weg 11 | 48155 Münster

 +49 251 3993 - 0  [sales@wtg.com](mailto:sales@wtg.com)  [wtg.com](https://wtg.com)

Jetzt kontaktieren 