

PRESS RELEASE

Tata Communications transformiert die Customer Journey im BFSI-Sektor mit neuer Sprach-KI-Plattform

- Die branchenweit erste umfassende Speech-to-Speech -KI-Plattform, entwickelt, um die Customer Journey im BFSI-Sektor zu transformieren
- Die vollständig skalierbare Lösung unterstützt über 40 Sprachen und soll Kundenbindung in verschiedenen Branchen weltweit stärken

Mumbai, INDIEN, 7. Oktober 2025 – [Tata Communications](#), ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationstechnologie, kündigt den Launch seiner Sprach-KI-Plattform an, die auf agentischer KI basiert. Die branchenweit erste Speech-to-Speech-Lösung für die Zusammenarbeit mit Kunden bietet sofortige Entscheidungen, multilinguale Sprachkompetenz und eine Latenzzeit von unter 500 Millisekunden. Sie setzt mit personalisierten und kontextsensitiven Interaktionen neue Maßstäbe für die Kundenbindungstechnologie und kann kanalübergreifend integriert werden. Damit definiert die Plattform den Kundenkontakt für Finanzinstitute neu.

Tata Communications Sprach-KI-Plattform basiert auf einem umfangreichen globalen Sprachnetzwerk und einer agentenbasierten KI-Plattform und unterstützt die Einführung von Fintech-Lösungen auf Unternehmensebene. Für Sicherheit und Skalierbarkeit sorgt dabei die Tata Communications AI Cloud. Im Einklang mit der Unternehmensstrategie können Kunden die intelligente Plattform direkt mit den APIs und Fintech-Plattformen verbinden und so die gesamte Customer Journey verbessern – von der Kontaktaufnahme bis zur Lösung.

Hauptmerkmale:

- **Einheitliche Speech-to-Speech-Plattform:** Integrierte Architektur mit einer Latenz von weniger als 500 ms für Interaktionen in Echtzeit.
- **Agentenbasierte KI-Journeys:** Ergebnisorientierte Intelligenz, die direkt mit Unternehmens-APIs und Fintech-Plattformen verbunden ist und Aufgaben vom Erstkontakt bis zur Lösung ausführt.
- **Omnichannel-Interaktionen** für kontextbezogene, nahtlose Customer Journeys über Sprache, Chat und Apps hinweg.
- **Mehrsprachig und akzentadaptiv:** Unterstützt über 40 Sprachen, dynamischen Sprachwechsel und authentische Markenstimmen.
- Unterstützt durch **Tata Communications AI Cloud** für Sicherheit und Skalierbarkeit.

Die Plattform unterstützt Interaktionen in über 40 Sprachen, darunter Deutsch, Hindi, Spanisch, Mandarin und weitere. Sie bietet Echtzeit-Transkription, Anrufzusammenfassungen und Stimmungsanalysen. Zu den wichtigsten Funktionen gehören die Beibehaltung des Kontexts über mehrere Sitzungen hinweg, adaptive Dialogabläufe, Sprachübersetzung in Echtzeit, Multi-Agent-Orchestrierung, Anrufanalyse in Echtzeit und die Integration mit Systemen für die Übergabe an menschliche Mitarbeiter. Die Plattform ist branchenunabhängig, bietet jedoch vorgefertigte Lösungen, die speziell auf FinTech und die BFSI-Branche zugeschnitten sind.

A.S. Lakshminarayanan, MD und CEO von Tata Communications, sagte: „Was die Sprach-KI-Plattform von Tata Communications auszeichnet, ist, dass sie nicht bloß ein Tool ist, sondern eine skalierbare, unternehmensgerechte Plattform, die echte Ergebnisse liefert. Angetrieben von agentischer KI bietet sie integrierte Intelligenz, bei der Sprach-KI in die Customer Journey eingebettet ist, um eine Vielzahl von Anwendungsfällen aufzugreifen, die wir bereits gemeinsam mit unseren Kunden entdecken. Die Lösung wurde für Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit entwickelt und geht über Pilotprojekte und Proof-of-Concepts hinaus. Damit bietet sie Unternehmen eine bewährte Methode, an jedem Kundenkontaktpunkt einfühlsamere Interaktionen zu ermöglichen.“

Media Contact

Mansi Somvanshi

Mansi.tiwari@tatacommunications.com

About Tata Communications

A part of the Tata Group, Tata Communications (NSE: TATACOMM; BSE: 500483) is a global digital ecosystem enabler powering today's fast-growing digital economy in more than 190 countries and territories. Leading with trust, it enables digital transformation of enterprises globally with collaboration and connected solutions, core and next gen connectivity, cloud hosting and security solutions and media services. 300 of the Fortune 500 companies are its customers and the company connects businesses to 80% of the world's cloud giants. For more information, please visit

www.tatacommunications.com



Forward-looking and cautionary statements

Certain words and statements in this release concerning Tata Communications and its prospects, and other statements, including those relating to Tata Communications' expected financial position, business strategy, the future development of Tata Communications' operations, and the general economy in India, are forward-looking statements. Such statements involve known and unknown risks, uncertainties and other factors, including financial, regulatory and environmental, as well as those relating to industry growth and trend projections, which may cause actual results, performance or achievements of Tata Communications, or industry results, to differ materially from those expressed or implied by such forward-looking statements. The important factors that could cause actual results, performance or achievements to differ materially from such forward-looking statements include, among others, failure to increase the volume of traffic on Tata Communications' network; failure to develop new products and services that meet customer demands and generate acceptable margins; failure to successfully complete commercial testing of new technology and information systems to support new products and services, including voice transmission services; failure to stabilize or reduce the rate of price compression on certain of the company's communications services; failure to integrate strategic acquisitions and changes in government policies or regulations of India and, in particular, changes relating to the administration of Tata Communications' industry; and, in general, the economic, business and credit conditions in India. Additional factors that could cause actual results, performance or achievements to differ materially from such forward-looking statements, many of which are not in Tata Communications' control, include, but are not limited to, those risk factors discussed in Tata Communications Limited's Annual Reports.

The Annual Reports of Tata Communications Limited are available at www.tatacommunications.com. Tata Communications is under no obligation to, and expressly disclaims any obligation to, update or alter its forward-looking statements.

© 2025 Tata Communications Ltd. All rights reserved.

TATA COMMUNICATIONS and TATA are trademarks or registered trademarks of Tata Sons Private Limited in India and certain countries.

All other third-party trademarks belong to their respective owners.