

# CONTACT CENTER MANAGEMENT 4.0 – IST IHRE TECHNOLOGIE BEREIT FÜR DIE ZUKUNFT?

Technologische Entwicklungen und Innovationen haben einen großen Einfluss auf das Kundenbeziehungsmanagement. Die Anforderungen an eine gute Contact Center-Lösung ändern sich dabei – Agilität, Flexibilität und künstliche Intelligenz rücken in den Mittelpunkt, während gleichzeitig die Kundenzufriedenheit auf allen Kanälen einwandfrei sein muss.

## Was sollte eine gute Contact Center-Lösung heute leisten können?

Auf der einen Seite stehen die technischen Anforderungen: ein nahtloses Omnichannel-Erlebnis über alle Kanäle von Sprache über Video bis Text. Und Self Service-Kanäle wie Chatbots sollten Teil der Gesamtlösung sein und nicht als Insellösungen für Medienbrüche sorgen. Auf der anderen Seite gibt es die organisatorischen Anforderungen: flexible, modulare Aufbauweise und wahlweise gehostet in der Public Cloud, Private Cloud oder vor Ort. Mit anderen Worten: eine Gesamtlösung, die mit Ihrem Unternehmen wächst – nach oben, aber auch, wenn nötig, nach unten und damit für kleine wie große Contact Center sinnvoll einsetzbar ist.

## Die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz im Contact Center

Viele KI-Anwendungen erreichen jetzt den Mainstream, wie zum Beispiel Qualitätsmanagement in Echtzeit. Dabei wird der Inhalt von Gesprächen auf Emotionen, Schlüsselworte, Sprachpausen usw. analysiert und in eine kontinuierliche, aussagekräftige Analyse in Form eines Dashboards gebracht. Auf

diese Weise werden die Optimierungspotentiale im Contact Center beziehungsweise den Kundengesprächen schnell sichtbar – und können dadurch effektiv behoben werden.

## Kundenerlebnis 4.0 mit kognitiven Dienstleistungen

Echtzeit-Qualitätsmanagement sorgt nicht nur für mehr interne Einblicke. Die Technologie eröffnet auch neue Möglichkeiten für das Studium der Customer Journey – es ist sogar eine ganz neue Ebene der Customer Travel Analytics! Sie können jederzeit detaillierter als je zuvor erkennen, was der Kunde erlebt und wie er es wahrnimmt. Dies öffnet die Tür zu einer Darstellung des Kundenerlebnisses, wie es bisher in der Einfachheit nicht möglich war.

## Jenseits der bekannten Chatbots: intelligenter Assistent auch in Sprache

Die Möglichkeiten von Chatbots sind in den letzten Jahren exponentiell gewachsen, und der technologische Fortschritt ermöglicht es auch, den Chatbot als intelligenten virtuellen Sprach-Assistenten zu nutzen. Man denke zum Beispiel an einen Bot, der mittels IVR nicht nur mit Text, sondern

auch mittels Voice bei der Bearbeitung bestimmter Fragen unterstützt. So bleiben Ihre Mitarbeiter für komplexe Fragen frei!

## Neue Technologie all inclusive und nahtlos integriert

Natürlich sind alle diese Innovationen wunderbar – aber das Wichtigste ist, dass man sie ohne großen Aufwand nutzen können sollte. Die neuen Technologien müssen Bestandteil der Gesamtlösung sein, damit aufwändige Integrationen keine Zeit und kein Geld kosten. Das sorgt für mehr Agilität, Flexibilität und – last but not least – ein optimales Kundenerlebnis.

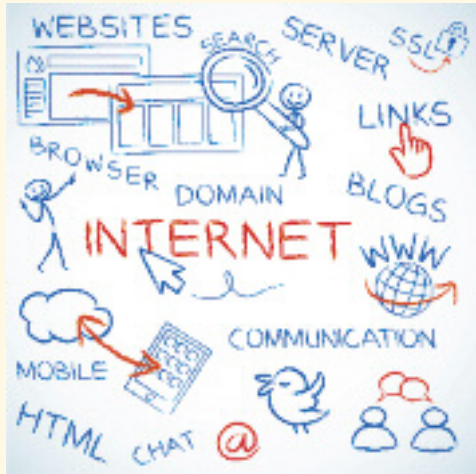


Sprechen Sie mit uns und lernen Sie die Zukunft der Contact Center-Technologie kennen!

**Martin Wild**

# SOGEDES

SOGEDES  
Fabrikstationstraße 45 · D-68163 Mannheim  
Tel: + 49 621 490 931-30  
systems@sogedes.com · www.sogedes.com



# LAUFENDE OPTIMIERUNGEN

**Intelligenz (KI) einsetzen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.**

CX-Bewertung und 40 Prozent der Befragten insgesamt.

Bei den übrigen befragten Unternehmen seien dies nur 42 Prozent. Als Kultmarken würden Unternehmen definiert, die in der Bewertung ihrer Customer Experience (CX) besonders gut abschnitten und deren Marke in der Branche einen führenden Bekanntheitsgrad sowie ein erstklassiges Renommee erreicht habe. Ebenso verfügten 60 Prozent der befragten Kultmarken laut eigenen Angaben über den richtigen Mix aus menschlichen und automatisierten Kommunikationskanälen, im Vergleich zu 26 Prozent der Unternehmen mit einer eher ungünstigen

Laut dem Report seien Optimierungs-Tools, Anwendungen und Betriebsabläufe für die Kundeninteraktion in jeder Phase der gemeinsamen Customer Journey schon immer ein wichtiger Bestandteil der Wachstumsstrategie für erfolgreiche globale Unternehmen gewesen. Software-Tools, -Anwendungen und -Plattformen finden sich auf den folgenden Seiten in Hülle und Fülle, ob für Ticketing, Kampagnenmanagement, Personaleinsatzplanung oder Qualitätssicherung.

Redaktion TeleTalk

**E**ine weltweite Umfrage des MIT Technology Review in 30 Ländern und Regionen hat ergeben, dass bereits 91 Prozent der „Kultmarken“ Lösungen auf Basis von künstlicher Intel-

UNTERNEHMEN	<b>kiamo</b>	 <b>NOVOMIND</b>	 <b>SEMATELL</b> INTERACTION SOLUTIONS	<b>SOGEDES</b>
Internet	www.kiamo.de	www.novomind.com	www.sematell.com	www.sogedes.com
Ansprechpartner	Cédric Oehmichen	Sylvia Feja	Carsten Fiegler	Berndt Walz
Telefon	+33 547 483 329 / +33 616 941 941	(040) 8080710	(0681) 8576788	(0621) 49093130
E-Mail	coehmichen@kiamo.eu	info@novomind.com	carsten.fiegler@sematell.com	info@sogedes.com
Jahresumsatz in €		31 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	60	< 300	50	
Referenzen / Branchen	300+ Kunden, 13.000+ Agenten; alle Sektoren kombiniert	Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Deutsche Telekom, Postbank, Medion-Lenovo, Consorsbank, Bonprix, Cosmos Direct etc.	alle Branchen
Produktinformationen				
Produktname	Kiamo 360° Omnichannel, In-/ Outbound, Voice, E-Mail, Chat, Video etc.	novomind iAGENT	ReplyOne	Starter, Pro und Enterprise-Edition, Voice, E-Mail, Video, Chat, Chatbot, QM, WFM Public Cloud / Private Cloud / On Premise
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja / mit Partnern			ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja 	ja 	ja 	ja 
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja 	ja 	mit Partnern 	ja 



UNTERNEHMEN	4Com	Absolute Contacts	Almato	Aristech	Aspect Software	Assley
Internet	www.4Com.de	www.absolute-contacts.com	www.almato.de	www.aristech.de	www.aspect.com/de	www.assley.de
Ansprechpartner	Vanessa Elsermann					
Telefon	(02003) 89987199					
E-Mail	service@thinkowl.de					
Jahresumsatz in €	18 Mio.					
Anzahl der Mitarbeiter	70		30 >		1.700	bis 20
Referenzen / Branchen	alle Branchen		E.ON, Lufthansa, Kabel Deutschland			Call Center, Business Center, Integrationswerkstatt, große Telefonzentrale
Produktinformationen	ThinkOwl					
Produktname	4Com Suite	ACX Multichannel	Quality Monit., Analytics, RPA, RT Interaction / Authentication	SpeechDesigner	Aspect Unified IP, Aspect Via, CXP, Workforce Management	Cloud Software für Call Center und Telefonzentralen
Einsatzgebiete						
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja		ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		ja			ja	
Beschwerdemanagement	ja		ja	ja	ja	
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja		ja	ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	optional	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	optional	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Authensis	Avaya	BSI	Cappgemini	CAS Software	Caseris	CCT Deutschland	Chordiant
Internet	www.authensis.de	www.avaya.de	www.bsi-software.com	www.cappgemini.com	www.cas-mittelstand.de	www.caseris.de	www.cct-contactpro.com	www.chordiant.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €			41,6 Mio.	10,1 Mrd.				
Anzahl der Mitarbeiter		> 10.000	235	130.000	500	60	30	
Referenzen / Branchen	Stadt Dortmund, Witt Weiden, Klüber Lubrication		Ergo Direct, Hermes, Lidl, Schufa, Walbusch	Allianz, Darty, Nespresso, Linde, Crédit Agricole			auf Anfrage	
Produktinformationen								
Produktname	Achat	Ip Office, CIE, Aura, u.a.	BSI Contact Center	Odigo	CAS genesisWorld / PIA / SmartWe	CAESAR Contact Center	CCT ContactPro	Chordiant
Einsatzgebiete								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung	mit Partnern	optional	ja	ja	ja	ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Cisco Systems	Clareon	Combit	Consol Software	Converneo	Dipro	Ecenta	eGain	Empolis
Internet	www.cisco.de	www.clareon.de	www.combit.net	www.consol.de/software	www.converneo.de	www.diprogbh.de	www.ecenta.com	www.egain.com	www.empolis.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €				23,9 Mio.				> 60 Mio. \$	
Anzahl der Mitarbeiter				260	8		200	> 600	150
<b>Referenzen / Branchen</b>		Klingel-Gruppe			ccES24, Vodafone, KCC			Vodafone, Barclays Bank, Virgin Mobile u.a.	Arvato, Versatel, Vodafone, Call-/Service Center in verschiedenen Branchen
<b>Produktinformationen</b>									
Produktname	Cisco Unified Contact Center	CIS	Combit Relationship Manager	Consol CM	Vocalcom, Hermes.Net	DIRPO-MSP	SAP Contact Center	eGain, Customer Engagement Suite	Empolis Smart Cloud®, Empolis Service Express
<b>Einsatzgebiete</b>								ja	
Kundenkontakt	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Helpdesk	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	ja	ja	mit Partnern	ja		ja	
Beschwerdemanagement	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
Bestellannahme	ja		ja		ja		ja	ja	ja
Customer Care	ja		ja	ja	ja		ja		ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	mit Partnern			ja	ja
Workflow	ja		ja	ja	ja		ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja		ja	ja	ja		ja	ja	mit Partnern
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja		ja		

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Flintec	Freshworks	Genesys	Gfos	Grutzeck-Software	HMI	HP Exstream	Iadvize
Internet	www.enghouseinteractive.de	www.flintec.de	www.freshworks.com	www.genesys.com	www.gfos.com	www.grutzeck.de	www.hmi-tec.com	www.hpexstream.de	www.iadvize.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)			850 Mio. \$ (2014)				86 Mio.	2,2 Mio. (2012)
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)		1.700	3.000	150			317.500	50
<b>Referenzen / Branchen</b>	alle Branchen		Handel, Logistik, E-Commerce, Software, Manufacturing	Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK, AXA		alle Branchen			SONY, Air France, Europcar
<b>Produktinformationen</b>									
Produktname	Elsbeth SP / Cosmocom, Andtek, QMS	Flintec Compact	Freshdesk (Omni-channel Helpdesk / Ticketing), Freshservice u.a.	Genesys CX Plattform	Gfos Workforce, Contact Center	AG-VIP SQL Contact Center	Smart Comm. Manager, Smart Dialog Agent u.a.	Exstream	Click to Chat, Click to Call, Click to Video
<b>Einsatzgebiete</b>									
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja			ja		ja	ja		ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja			ja	ja				ja
Beschwerdemanagement	ja		ja	ja		ja	ja	ja	
Bestellannahme	ja			ja		ja	ja		ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja		ja		ja	ja		ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung			ja	ja		ja	ja	ja	
Marketing				ja		ja	ja		

UNTERNEHMEN	Incas	InfinIT.cx	Interflex	Invision	Jacada	Just Intelligence	Jtel	Materna
Internet	www.it-systemhaus.de	www.infinet.cx	www.interflex.de	www.invision.de	www.jacada.com	www.just-intelligence.de	www.jtel.de	www.materna.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €				12,7 Mio.				
Anzahl der Mitarbeiter		120		100				
<b>Referenzen / Branchen</b>		Bosch Service Solutions, Telefonica, Maxdome		Arvato, IKEA, Walter Services, Callpoint				
<b>Produktinformationen</b>								
Produktname	INTRACALL	SocialCom®	SP-Expert	Invision WFM, Injixo	Work Space und Fusion	ICC	jtel ACD	IT-Service-management, Framework
<b>Einsatzgebiete</b>								
Kundenkontakt	ja	ja	ja		ja		ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja			ja		ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja		ja		ja	ja
Personaleinsatzplanung			ja	ja		ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja			ja		ja	ja
Bestellannahme	ja	ja			ja		ja	
Customer Care	ja	ja	ja		ja		ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja				ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja			ja		ja	
Marketing	ja	ja			ja		ja	

UNTERNEHMEN	MM-Infotec	Mycom	Nemo	NICE	Opti-Serv	Oracle	Ositron	Sabienzia Technologies
Internet	www.mmDial.de	www.mycomet.com	www.nemo-net.de	www.nice.com	www.opti-serv.de	www.oracle.com/de	www.ositron.de	www.sabienzia.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter			3		20		30	
<b>Referenzen / Branchen</b>					Automotive, Bank, Versicherung, EVU, Telekommunikation			
<b>Produktinformationen</b>								
Produktname	mmDial	MYKENE	AG-VIP SQL Contact Center	Workforce Optim., Customer Journey, Solutions, Robotic	Quality Management, Modaview, Speech Analytics	Oracle 4 Cloud Service	OSITRON Contact Center	Interactive Dialogie Platform
<b>Einsatzgebiete</b>								
Kundenkontakt	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		mit Partner		ja				ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja		ja	ja	ja	mit Partner
Marketing	ja	ja	ja		ja	ja	ja	mit Partner

UNTERNEHMEN	Sabio	Salesforce.com	Samhammer	SAP SE	Serviceware	Sikom Software	Telekom Deutschland	Telesys
Internet	www.sabio.de	www.salesforce.com/de	www.samhammer.de	www.sap.com	www.serviceware.de	www.sikom.de	www.telekom.de/contact-solutions	www.TeleSys.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter			550		250	49	rund 450	64
<b>Referenzen / Branchen</b>					alle Branchen, Kunden z.B. MPREIS, Wiener Wohnen, Sortimo, BIG		DPD, Pitstop, Bundesverband Kinderhospiz	Handel, Dienstleistung, Gesundheitswesen, Automotve
<b>Produktinformationen</b>								
Produktname	Sabio	Salesforce	First Answer HD, Dialog Bot, u.a.	SAP Cloud, u.a.	Serviceware	AgentOne CC Suite	Multichannel ACD	TS Agent Panel Office Panel, Dialog Center
<b>Einsatzgebiete</b>								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		mit Partner	ja	ja	ja	über Partner	ja	ja
Beschwerdemanagement		ja	ja	ja	ja	Anbindg. vorh.	ja	ja
Bestellannahme		ja	ja	ja	ja	Anbindg. vorh.	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Workflow		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung		ja	ja	ja	ja	Anbindg. vorh.	ja	ja
Marketing		ja	ja	ja		optional	ja	ja

UNTERNEHMEN	Tele Train	Unify	USU	Vera Software	Verint Systems	virtualQ	Voxeo	Zendesk
Internet	www.tele-train.de	www.unify.com/de	www.usu-knowledgesolutions.de	www.verasoftware.de	www.verint.de	www.virtualq.ai	www.voxeo.com	www.zendesk.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €		2,1 Mrd.	59 Mio.		ca. 1 Mrd.			
Anzahl der Mitarbeiter		> 10.000	450		5.000			2.200
<b>Referenzen / Branchen</b>			BASF, VW, Wincor-Nixdorf, Allianz, Europcar		Air Berlin, SIS, MainCom, Lindner Hotels, Davero	Lufthansa, Albatros, Capita, Gothaer u.a.		L'Oreal, Hello Fresh, Trivago, Nintendo, Bauhaus
<b>Produktinformationen</b>								
Produktname	Impact 360, Workforce Optimierung	OpenScape Cloud-/ Contact Center	USU KnowledgeCenter	VERA	Impact 360	Digital Peak Management	Voxeo CXP	Zendesk
<b>Einsatzgebiete</b>								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	mit Partner	ja	ja	ja	ja		
Beschwerdemanagement		ja	ja	ja	ja			ja
Bestellannahme		ja	ja	ja			ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja			ja	ja
E-Mail-Bearbeitung		ja	ja	ja	ja			ja
Marketing		ja	ja	ja		ja		ja