

DIALOGORIENTIERTE **SELF SERVICE-TECHNOLOGIE** SIND IM TREND

Eine gute Kundenbeziehung aufzubauen und zu erhalten, ist für viele Unternehmen das wichtigste Differenzierungsmerkmal.

Allerdings ändert sich das Kommunikationsverhalten von Verbrauchern rasant durch die Nutzung von Smartphones, Apps und sozialen Medien. Unternehmen, die die Gunst ihrer Kunden behalten möchten können nicht anders, als alle zur Kommunikationskanäle zu „bespielen“, die Kunden wünschen. Umso mehr rücken Technologien in den Vordergrund, die dabei helfen, das digitale Kundenerlebnis zu verbessern und Ka-

näle effizienter zu bearbeiten oder gar Anfragen mit Hilfe von Chatbots automatisiert zu beantworten.





Moderne Dialogassistenten – möglichst auch mit Spracherkennung – wecken bei Unternehmen neue Begehrlichkeiten: Mehr Kundendialoge sollen mit automatisierten Lösungen, die natürliche Sprache und Dialekte erkennen sollen, abgedeckt werden. Chatbots spielen dabei in der digitalen Kundeninteraktion eine wichtige Rolle und die Entwicklung dieses Marktsegment verläuft mit einer enormen Dynamik. Verantwortliche Entscheider stehen insbesondere bei der Gestaltung ihrer Kundenservices vor der

Herausforderung, zukunftsweisende Entscheidungen in einem sehr komplexen Umfeld fällen zu müssen.

In der neuen Marktübersicht „IVR/ CHATBOTS/ VOICEBOT/ VIDEOCHAT“ listet der *TeleTalk*-Marktführer Contact Center & CRM erstmals Unternehmen, die mit sprachverarbeitenden Technologien arbeiten und Lösungen für verschiedenste Aufgabenstellungen im Kundenservice anbieten – von der klassischen – sprachgesteuerten – Anrufer-Verteilung für Contact Center bis hin zu Voicebot-Anwendungen.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN				
Internet	www.dtms.de	www.empolis.com	www.novomind.com	www.semanticedge.de
Ansprechpartner	Matthias Geyer	Martina Tomaschowski	Sylvia Feja	Dr. Lupo Pape
Telefon	(06131) 4646186	(0631) 680370	(040) 8080710	(030) 345077-0
E-Mail	Matthias.Geyer@dtms.de	martina.tomaschowski@empolis.com	info@novomind.com	lupo.pape@semanticedge.com
Jahresumsatz in €		24,1 Mio.	31 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	70	220	< 300	
Kategorie				
Chatbot	ja	ja	ja	ja
Voicebot	in Vorbereitung	Alexa Skill – „Frag Empolis“		ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja			ja
sonstiges (z.B. Videochat)			Videochat, WhatsApp, Social Media, etc.	
Integration				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	IVR nein / Chatbot ja / Voicebot ja	Anbindung über Empolis Smart Cloud	Stand-alone Tool möglich	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	IVR nein / Chatbot ja	ja	ja	ja
Nutzungsmodell				
On premise	ja		ja	ja
SaaS	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	
Referenzen			Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Commerzbank, Allianz, Innogy / RWE, Sparkassen
Branchen	alle Branchen 		alle 	alle Branchen: Banken, Versicherungen, Medien, Energieversorger, Versandhandel 
Anwendungsbereich	Kundendialog, Self Services		Customer Service; Handling div. Eingangskanäle über eine Oberfläche	Natürlich-sprachliche Voice Portale, Conversational Self Service-Bots

UNTERNEHMEN	 Sympalog VOICE SOLUTIONS	 unymira ^{USU}	4Com	Aristech	Aspect Software	Cisco	Crealog
Internet	www.sympalog.de	www.unymira.com	www.4Com.de/ produkte	www. aristech.de	www.aspect .com/de	www.cisco.de	www.crealog.com
Ansprechpartner	Dr. Martin Schröder	Sven Kolb					
Telefon	(09131) 61661 0	(07141) 4867404					
E-Mail	sales@sympalog.de	sven.kolb@unymira.com					
Jahresumsatz in €		> 84 Mio. Euro Umsatz	18 Mio.	600.000			
Anzahl der Mitarbeiter		700 Mitarbeiter	70	15	ca. 1.700 weltweit		50
Kategorie							
Chatbot	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Voicebot	ja		ja	ja	ja	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja		ja	ja	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)			Video / Messeng.		ja	ja	
Integration							
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	keine Anbindung notwendig / ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja	ja	ja
Nutzungsmodell							
On premise	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SaaS	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja		ja	ja			ja
Referenzen							
	<<	Deutsche Telekom Allianz	z.B. Teambank	ja ja	Chatbot Margot-Lidl UK u.a.		> 400 Kunden Refer. auf Anfrage
Branchen							
	Banken, Energiewirtschaft, Autovermietung 	alle Branchen 	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	ja ja	siehe Homepage		Banken /Versicher. Netzbetr. TK., Energieversorger
Anwendungsbereich							
	Vorqualifizierung, Fallabschließende Dialoge	Informationsbot, Qualifikations-Bot, Service-Bot, Survey-Bot, FAQ-Bot			Kundenservice		Service Center Telefonbank., CSS

UNTERNEHMEN	Dimension Data	Freshworks	Genesys	SAP SE	SemanticEdge	Sikom Software	Sogedes	Telekom Deutschland	VirtualQ
Internet	www.dimension data.com/	www.freshworks .com/	www.genesys .com/de	www.sap.com, www.recast.ai	www.semantic edge.de		www. sogedes.com	www.telekom.de/ contact-solutions	www.virtualq.ai
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	7,4 Mrd.								
Anzahl der Mitarbeiter	28.000	1.700				49			25
Kategorie									
Chatbot	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Voicebot	ja		ja		ja	ja (IVR)	ja		ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	ja	ja	ja	IVR	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	Videochat	Videochat	Videochat, Mess.	Videochat	ja	in Planung	ja	ja	ja
Integration									
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja / ja		ja	ja	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja / ja	ja	ja (DB)	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja	ja
Nutzungsmodell									
On premise	ja		ja			ja	ja	ja	
SaaS	ja	ja	ja	ja	ja	Option	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja		ja		ja	Option	ja	ja	
Referenzen									
	Banken Versicherungen				Commerzbank, Allianz, Innogy/RWE			Lufthansa Cargo, ADAC, Dt. Post, DPD	Große Enterprise-Kunden
Branchen									
	Banken Versicherungen	alle			Banken, Versich., Medien, Energievers., Versandhdl.	alle	alle	alle Branchen	Versich., Tourismus, Dienstl., Finanzen, Handel
Anwendungsbereich									
	Helpdesk, Cust.+ Self Service	Support, Sales			Voice Portale, Conv.Self Serv.Bots	Service Center, Self Services			Kundenkomm., Support. Vertrieb