

# ALLE KANÄLE – EINE INTELLIGENTE PLATTFORM

Mit ReplyOne von Sematell können Service Center das Potenzial von künstlicher Intelligenz bereits heute für den Kundenservice erschließen: für höhere Produktivität, flexible Automation und beste Kundenzufriedenheit.

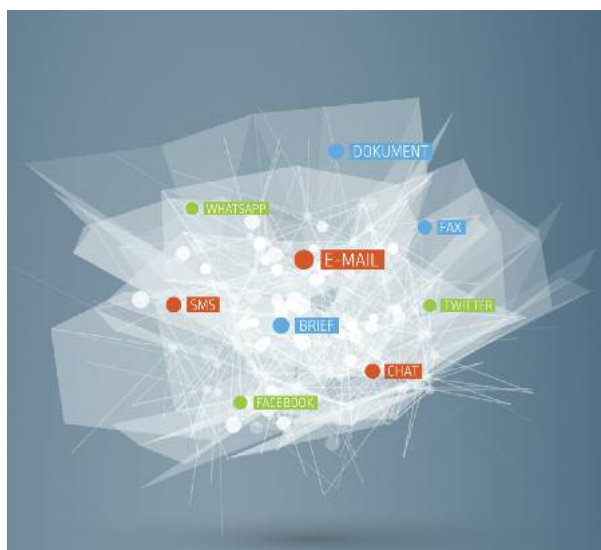
**S**erviceverantwortliche wissen, dass guter Service auf die Kundenbindung und damit die Wettbewerbsfähigkeit einahlt. Guter Service ist für Kunden vor allem eins: schnell die richtige Antwort auf ihre Anfrage. Unternehmen müssen aber mit einer begrenzten Anzahl von Servicemitarbeitern immer mehr Kommunikationskanäle mit hoher Servicequalität bedienen. An intelligenter Automation und dem Einsatz von „Blended Agents“ führt deshalb kaum ein Weg vorbei.

## Künstliche Intelligenz hat enormes Potenzial

Wenn KI im Kundenservice zur optimalen Unterstützung von Servicemitarbeitern genutzt wird, entfaltet die Technologie ihr volles Potenzial: Antwortprozesse können deutlich beschleunigt, schrittweise automatisiert und Kosten signifikant reduziert werden – und zwar ohne Kompromisse bei der Customer Experience. Der Schlüssel zum Erfolg: Künstliche Intelligenz in einer ausgereiften, leistungsstarken und praxiserprobten Lösung wie ReplyOne, die Mensch, Maschine und durchdachte Serviceprozesse intelligent kombiniert.

## State-of-the-Art KI für besten Service

ReplyOne eignet sich sowohl für kleine Serviceeinheiten als auch für multinationale Service-Organisationen mit mehreren tausend Mitarbeitern. Die von Sematell gemeinsam mit dem Deutschen Forschungs-



zentrum für Künstliche Intelligenz (DFKI) entwickelte Lösung deckt alle schriftlichen Kontaktkanäle ab – inklusive Social Media und Chat. Der leistungsstarke Klassifizierungsalgorithmus, der in ReplyOne zum Einsatz kommt, analysiert 3.000 Wörter pro Sekunde in über 70 Sprachen, „erkennt“ präzise das Thema der Anfrage, schlägt passende Antwortbausteine vor und greift dabei zum Beispiel das unymira Knowledge Center zu. Servicemitarbeiter erhalten so die bestmögliche Unterstützung bei der Beantwortung von Anfragen.

## Alle Kanäle auf einen Blick

Die zentrale, nutzerfreundliche Oberfläche erlaubt eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und schnellen Kanalwechsel. Chatverläufe aus dem neuen Sematell-Chatmodul Reply-

Chat werden für eine lückenlose Kundenkontakthistorie zentral protokolliert. Die standardisierte Schnittstelle zur telegra ACD macht darüber hinaus aus der intelligenten Multichannel-Lösung für den Schriftverkehr eine durchdachte Omnichannel-Lösung für alle Kommunikationskanäle. Auch Telefonnotizen können direkt in ReplyOne erfasst werden.

## Mehr Transparenz für bessere Steuerung

ReplyOne verfügt über umfangreiche Monitoring- und Reportingtools für Team- und Service Center-Leiter. Serviceverantwortliche können mit ReplyControl sämtliche operativen Servicevorgänge mit Abgleich aller für sie relevanten KPIs beobachten, auswerten und bei Bedarf sofort steuernd eingreifen – und das nicht nur vor Ort, sondern auch auf mobilen Geräten von unterwegs.

## Eine zentrale Lösung für alle Servicekanäle

Die zentrale Oberfläche reduziert signifikant die Komplexität bei der Beantwortung von Serviceanfragen über verschiedene Kommunikationskanäle, sorgt für ein einheitlich hohes Qualitätsniveau und eliminiert Fehlerquellen. Gleichzeitig erhöht sich durch die intelligenten Antwortvorschläge und das einfache Kanal-Blending die Produktivität. Ticketkosten werden damit deutlich gesenkt und Kunden erhalten sehr viel schneller die richtige Antwort.

ReplyOne macht somit aus Mensch und Maschine ein „Winning Team“ für perfekten Service – für eine messbar höhere Kundenzufriedenheit.

**SEMATELL**  
INTELLIGENT ANSWERS  
www.sematell.com

# MIT BLICK IN DIE ZUKUNFT

**E**ine aktuelle Studie von Lösungsanbieter unmira, in der die „digitale Zukunft des Kundenservices“ genauer hinterfragt wurde, kommt zu dem Ergebnis, dass eine detaillierte Digitalisierungsstrategie Dreh- und Angelpunkt einer erfolgreichen digitalen Transformation im Service ist. Eine solche Strategie zeichne sich dadurch aus, dass sie klare, realistische und messbare Zielschritte vorgebe, Raum für Agilität in der Umsetzung lasse und sich nahtlos in die unternehmensweite Gesamtstrategie einfüge. Obwohl die digitale Transformation auf der Agenda meist ganz oben stehe, habe bislang nur knapp ein Viertel der befragten Unternehmen eine „Digital Strategy“ konkret definiert.

Insbesondere für den Customer Service sei jedoch eine eigene Digital-Strategie erforderlich


– davon seien über 95 Prozent der Befragten überzeugt. Denn die Ziele des Kundenservice seien „spezifisch“. So werden vor allem die erfolgreiche Positionierung als innovativer, persönlicher Kundenservice, kürzere Antwortzeiten, ein Multi-Channel-Ansatz sowie die Steigerung der Erst-Lösungsrate (so genannte First Contact Resolution Rate) angestrebt. Die effektive Nutzung einer professionellen Wissensdatenbank, die Integration von Künstlicher Intelligenz sowie das Beherrschen und Nutzen von Big Data seien die Meilensteine auf diesem Weg. Bei etwa der Hälfte der befragten Unternehmen laufe gerade ein Projekt zur Erarbeitung einer Strategie für den digitalen Kundenservice, bei weiteren 37 Prozent ist dies kurz- bis mittelfristig geplant.










Auch die Online-Befragung „Digitalisierungs-Check“, durchgeführt von Januar bis November 2018 vom Münchner Unternehmen




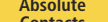






Stepahead, kommt zu einem ähnlichen Ergebnis: Rund 60 Prozent der befragten Unternehmen sehen sich gut oder eher gut für die Digitalisierung aufgestellt. Über eine klar definierte Digitalisierungsstrategie verfügten allerdings nur 18 Prozent der Unternehmen. Rund die Hälfte der befragten Mittelständler erfasste ihre Kundenkorrespondenz vollständig oder zumindest zu gewissen Teilen digital, und bei knapp 60 Prozent erhalten die Kunden Informationen und Belege (Rechnungen, Lieferscheine etc.) zu den Produkten auch in digitaler Form. Allerdings gebe es branchenübergreifend noch „Luft nach oben“. So hätten über 40 Prozent der Unternehmen kein festes jährliches Budget für die Digitalisierung eingeplant.

Software-Tools, -Anwendungen und -Plattformen für Digitalisierungsprozesse finden sich auf den folgenden Seiten in Hülle und Fülle, ob für Ticketing, Kampagnenmanagement, Personaleinsatzplanung oder Qualitätssicherung.

**Kai-Werner Fajga**

UNTERNEHMEN	 <b>DELIBERATE</b>	 <b>dimelo</b> A RingCentral Company	 <b>infinIT.cx</b>	 <b>SEMATELL</b> INTELLIGENT ANSWERS
Internet	www.deliberate-gmbh.de	www.dimelo.com/de	www.infinet.cx/endlich-omnikanal	www.sematell.com
Ansprechpartner	Thomas Denk	Camille Sprenger	Kai Nörtemann	Carsten Fiegler
Telefon	(07033) 54884-0	(0049 176) 617 608 26	(06196) 7660 86111	(0681) 8576788
E-Mail	info@deliberate-gmbh.de	camille.sprenger@dimelo.com	info.cx@infinet-services.de	carsten.fiegler@sematell.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	25	4.100	107	50
Referenzen / Branchen	Dienstleistung, Versicherungswesen Finanzen, Automotive, Fertigung	Banken: HypoVereinsbank, BNP, LCL Versicherung: AXA, Allianz, SUVA Energie: RWE, Engie, Total Telekom: Orange, Bouygues Transport: DB, BVG, BMW	Deutsche Telekom, Swisscom, Unicredit, BMW, E.ON	Consors Bank, StepStone, FINANZCHECK.de, bonprix, EWE, Deutsche Telekom, Medion
Produktinformationen				
Produktname	PureCloud, Cloud Contact Center Managed Services Beratung & Konzeption	Dimelo – Ring Central Engage	Omnikanal in 4 Wochen! Sind Sie bereit? Wir sind es. #EndlichOmnikanal	ReplyOne
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	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 	ja 	mit Partnern 

UNTERNEHMEN				
Internet	<a href="http://www.aspect.com/de">www.aspect.com/de</a>	<a href="http://www.nice.com">www.nice.com</a>	<a href="http://www.novomind.com">www.novomind.com</a>	<a href="http://www.oracle.com/de">www.oracle.com/de</a>
Ansprechpartner	Stephan Ditz		Sylvia Feja	Carsten Ratzlaff
Telefon		(069) 97177-0	(040) 8080710	(06103) 397528
E-Mail	<a href="mailto:contactDE@aspect.com">contactDE@aspect.com</a>	<a href="mailto:DACHenterprisesales@nice.com">DACHenterprisesales@nice.com</a>	<a href="mailto:info@novomind.com">info@novomind.com</a>	<a href="mailto:carsten.ratzlaff@oracle.com">carsten.ratzlaff@oracle.com</a>
Jahresumsatz in €		1,14 Billion	31 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	ca. 1.700 weltweit	> 6.100	< 300	
Referenzen / Branchen	siehe Homepage	85% der Fortune 100 Kunden Alle Branchen	Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Parship, Elite Group PSAPeugeot Citroen
Produktinformationen				
Produktname	Aspect Via®, Aspect® Unified IP®, Aspect® Workforce Management™, Aspect® CXP™	Engage & AIR Recording, Adaptive Workforce Optimization, Quality Central Employee Engagement Manager	novomind iAGENT	Oracle Service Cloud
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	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 	ja 	ja 

UNTERNEHMEN						
Internet	<a href="http://www.sogedes.com">www.sogedes.com</a>	<a href="http://www.thinkowl.de">www.thinkowl.de</a>	<a href="http://www.4Com.de">www.4Com.de</a>	<a href="http://www.absolute-contacts.com">www.absolute-contacts.com</a>	<a href="http://www.almato.de">www.almato.de</a>	<a href="http://www.aspect.com/de">www.aspect.com/de</a>
Ansprechpartner	Berndt Walz	Vanessa Elsermann				
Telefon	(0621) 49093130	(02203) 89987199				
E-Mail	<a href="mailto:contact@sogedes.com">contact@sogedes.com</a>	<a href="mailto:service@thinkowl.de">service@thinkowl.de</a>				
Jahresumsatz in €			18 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter		> 150	70		30 >	1.700
Referenzen / Branchen	Alle Branchen, > 3000 Kunden, Vocalcom, Sogedes Cloud, CC4Skype	200 Kunden, 24 Länder	alle Branchen		E.ON, Lufthansa, Kabel Deutschland	
Produktinformationen						
Produktname		ThinkOwl	4Com Suite	ACX Multichannel	Quality Monit., Analytics, RPA, RT Interaction / Authentication	Aspect Unified IP, Aspect Via, CXP, Workforce Management
Einsatzgebiete						
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja		ja	ja		ja
Beschwerdemanagement	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	ja	ja
Workflow	ja 	ja 	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja 	ja 	ja	optional	ja	ja
Marketing	ja 	ja 	ja	optional	ja	ja

# MESSAGING ALS NEUER KANAL FÜR DEN KUNDENSERVICE



Kommunikationskanäle wie Email, Chat oder Social Media. Dadurch sind Ihre Berater in der Lage, dem Kunden in Rekordzeit zu antworten, egal über welchen Kanal.

Da die Schnittstelle für alle Kanäle gleich ist, entfällt eine spezielle Schulung zu diesem neuen Kommunikationskanal für die Kundenbetreuer. Sie können ohne weiteres mit der Beantwortung von WhatsApp-Nachrichten beginnen und weiterhin Nachrichten von anderen Kanälen (Messenger, Apple Business Chat, E-Mail, Live-Chat) bearbeiten.

Die Integration erhöht die Flexibilität der Kunden und verbessert die Personalisierung der Kundenbetreuung, da asynchrones Messaging den Kundenbetreuern ermöglicht, sich den Kundenbedürfnissen anzupassen, ohne ihre Wartezeit zu verlängern.

Führende Marken wie AXA Schweiz, HypoVereinsbank, Allianz, SUVA, BNP, Total, Bouygues Telecom, Deutsche Bahn, ENGIE, LeroyMerlin, BVG verwenden RingCentral Engage, um ihre Kundenservicekosten zu senken, ihre Kundenzufriedenheit messbar zu verbessern ihren Markenwert dauerhaft zu steigern.

Stéphane Lee, Mitbegründer von Dimelo, a Ring Central Company: „Messaging ist die Zukunft der Kundenbetreuung. Mit dieser neuen Integration können unsere Auftraggeber auf schnelle und effiziente Weise mit ihren Kunden in Kontakt treten. Kunden können direkt mit einem Unternehmen chatten, als würden sie mit Freunden oder

**In jedem Unternehmen sollten digitale Kanäle Bestandteil der Customer Care Strategie sein. Doch bei so vielen möglichen Kanälen (Chat, WhatsApp, Email, Social Media, E-Mail, Chatbots usw.) kann es schwierig sein, die richtigen auszuwählen. Essenziell ist zu wissen, wo sich Ihre Kunden befinden und wo Sie Touchpoints zu ihrem Unternehmen benötigen.**

Bekanntem sprechen. Gleichzeitig können Unternehmen alle ihre digital geführten Gespräche über eine einzige Plattform managen. Messaging-Tools wie die WhatsApp Business Solution helfen Unternehmen bei der Verbesserung, Personalisierung und Beschleunigung ihrer Kundeninteraktionen.“

WhatsApp ermöglicht Usern den Versand verschiedener Medien: Texte, Fotos, Videos, Dokumente und Standortinformationen sowie Sprachanrufe. Einer der Hauptvorteile ist der Datenschutz: Alle Nachrichten werden durch End-zu-End-Verschlüsselung gesichert, das heißt, dass keine Drittpartei auf sie zugreifen kann. Dank der WhatsApp Business Solution können Kunden nunmehr mit Unternehmen genauso in Kontakt treten wie mit Freunden und Verwandten. Anstatt den Kundenservice anzurufen oder eine E-Mail zu senden können Kunden über eine ihrer Lieblings-Apps Fragen stellen und direkt Antworten erhalten.

RingCentral Engage zentralisiert alle digitalen Kanäle in eine übergreifende Plattform und ermöglicht Ihnen, Nachrichten via WhatsApp genauso zu bearbeiten und zu beantworten wie Nachrichten über andere

**dimelo**   
A **RingCentral** Company

**Dimelo SA, a RingCentral Company**

Gotzingerstraße 8  
81371 München  
Tel.; +49 (89) 45 20 79 52  
E-Mail: germany@dimelo.com

UNTERNEHMEN	Assley	Authensis	Avaya	BSI	Capgemini	CAS Software	Caseris	CCT Deutschland	Chordiant
Internet	www.assley.de	www.authensis.de	www.avaya.de	www.bsi-software.com	www.capgemini.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	bis 20		> 10.000	235	130.000	500	60	30	
<b>Referenzen / Branchen</b>									
	Call Center, Business Center, Integrationswerkstatt, große Telefonzentrale	Stadt Dortmund, Witt Weiden, Klüber Lubrication		Ergo Direct, Hermes, Lidl, Schufa, Walbusch	Allianz, Darty, Nespresso, Linde, Crédit Agricole	ASYS Group, Almdudler, MS Motorservice, Renz, Isabelhütte, Walter Knoll, Diakonie etc,		auf Anfrage	
<b>Produktinformationen</b>									
Produktname	Cloud Software für Call Center und Telefonzentralen	Achat	Ip Office, CIE, Aura, u.a.	BSI Contact Center	Odigo	CAS genesysWorld / CAS PIA / SmartWe	CAESAR Contact Center	CCT ContactPro	Chordiant
<b>Einsatzgebiete</b>									
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		mit Partnern	optional	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Beschwerdemanagement		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	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	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	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	ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	ja	ja	mit Partnern	ja	ja	ja	ja
Beschwerdemanagement	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	mit Partnern	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	mit Partnern
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	



## Contact Center für Mittelstand, StartUps und E-Commerce

# KUNDENKOMMUNIKATION 4.0 MIT PURECLOUD

Schnell installiert, kostengünstig und einfach zu bedienen – das sind die zentralen Merkmale des Cloud Contact Centers PureCloud. Es basiert auf der weltweit führenden Technologie von Genesys. Der Böblinger Digitalisierungs-Spezialist Deliberate bietet Vertrieb und Support.

**S**ouveräne Kommunikation mit Kunden zählt zu den zentralen Erfolgsfaktoren für Unternehmen im digitalen Zeitalter. Das gilt für StartUps und E-Commerce-Unternehmen ebenso wie für viele Mittelständler, deren größte Marktpotenziale oft jenseits der deutschen Grenzen liegen. Für sie ist PureCloud allein schon deshalb interessant, weil die Lösung schnell implementiert, einfach zu handhaben und weltweit in 15 Sprachen verfügbar ist.

### Die wichtigsten Vorteile von PureCloud:

1. Die Plattform bietet alle Funktionen eines modernen Contact Centers, ohne dass der Anwender eigene Infrastruktur und IT-Ressourcen benötigt. Selbst die Carrier-Anbindung für den Sprachkanal kann in der Cloud erfolgen.
2. PureCloud basiert auf der Technologie von Genesys, deren Leistungsfähigkeit als weltweit führend anerkannt ist. Die Lösung bietet alle potenziell erforderlichen Funktionalitäten und macht sämtliche Kommunikationskanäle transparent.
3. Höchste weltweite Verfügbarkeit, stets aktueller Softwarestand und geringstmöglicher Aufwand für Installation, Hardware und Support.

4. Uneingeschränkte DSGVO-Konformität. Sämtliche Daten laufen in der Amazon Cloud AWS im Rechenzentrum in Frankfurt am Main. PureCloud ist sogar PCI DSS zertifiziert – die Voraussetzung für die Handhabung von Kreditkarten und Transaktionsdaten.
5. Die Benutzeroberfläche steht in 15 Sprachen zur Verfügung. Weitere Sprachen kommen sukzessive dazu.
6. Unternehmen, die keine eigene Telefonanlage besitzen, können deren komplette Funktionalität über PureCloud abdecken. Im Lieferumfang enthalten ist überdies ein UC Collaboration Tool für die firmeninterne Kommunikation.
7. Installation, Administration und Support leistet das in Böblingen ansässige Unternehmen Deliberate. Es stehen also immer deutschsprachige Experten zur Verfügung.

### Einfach und hoch flexibel

Die werden allerdings nach der Implementierung so gut wie nie gebraucht, so Thomas Denk: „Die Routings sind bei PureCloud nicht wie bei vielen anderen Contact Center Lösungen fest vorgeschrieben. Und das System ist so einfach aufgebaut, dass ein von uns geschulter Admin innerhalb weniger

Stunden in der Lage ist, neue Routings selbst zu erstellen oder bestehende zu ändern.“

Einmal wöchentlich werden im Hintergrund Updates „on the fly“ eingespielt. Durch die agile Entwicklung in kleinen Einheiten läuft das System immer zuverlässig und stabil. Sämtliche Updates sind im Preis inbegriffen.

Die Lösung arbeitet via SIP-Protokoll mit jeder gängigen Telefonanlage zusammen und ist innerhalb weniger Wochen komplett installiert. Thomas Denk: „PureCloud ist nicht nur erheblich schneller implementiert als eine große On-premise Contact Center-Lösung, sie ist auch um ein Vielfaches niedriger im Preis.“



**„Kleine und mittelständische Unternehmen, die ihren Digitalisierungsprozess vorantreiben und sich für die Zukunft fit machen wollen, sind mit PureCloud hervorragend bedient“.**

Thomas Denk,  
Geschäftsführer von Deliberate

Übrigens: Selbst große, weltweit agierende Konzerne wickeln inzwischen ihre Kundenkommunikation mit PureCloud ab.



## DELIBERATE

Kontakt:  
**Deliberate GmbH**  
 Thomas Denk  
 Konrad-Zuse-Straße 12  
 D-71034 Böblingen  
 Tel.: +49 (0)7033 54884-0  
 Mail: info@deliberate-gmbh.de  
 Web: www.deliberate-gmbh.de

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Flintec	Freshworks	Genesys	Gfos	Grutzeck-Software	HP Exstream	Iadvize	Incas
Internet	www.enghouseinteractive.de	www.flintec.de	www.freshworks.com	www.genesys.com/de-de	www.gfos.com	www.grutzeck.de	www.hpexstream.de	www.iadvize.com	www.it-systemhaus.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)			2 Mrd. \$ (2016)			86 Mio.	2,2 Mio. (2012)	
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)		1.700	4.000	150		317.500	50	
<b>Referenzen / Branchen</b>	alle Branchen		Handel, Logistik, E-Commerce, Software, Manufacturing	sämtliche Branchen		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 -PureEngage, -PureConnect, -PureCloud	Gfos Workforce, Contact Center	AG-VIP SQL Contact Center	Exstream	Click to Chat, Click to Call, Click to Video	INTRACALL
<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	InfinIT.cx	Interflex	Invision	Jacada	Materna	MM-Infotec	Mycom	Nemo	Opcyc
Internet	www.infinit.cx	www.interflex.de	www.invision.de	www.jacada.com	www.materna.de	www.mmDial.de	www.mycomnet.com	www.nemo-net.de	www.opcyc.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €			12,7 Mio.						
Anzahl der Mitarbeiter	120		100					3	
<b>Referenzen / Branchen</b>									
	Bosch Service Solutions, Telefonica, Maxdome		Arvato, IKEA, Walter Services, Callpoint						
<b>Produktinformationen</b>									
Produktname	SocialCom®	SP-Expert	Invision WFM, Injixo	Work Space und Fusion	IT-Service-management, Framework	mmDial	MYKENE	AG-VIP SQL Contact Center	ICC
<b>Einsatzgebiete</b>									
Kundenkontakt	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Auftragsbearbeitung	ja			ja	ja	ja	ja	ja	
Helpdesk	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung		ja	ja				mit Partner		ja
Beschwerdemanagement	ja			ja	ja	ja	ja	ja	
Bestellannahme	ja			ja		ja	ja	ja	
Customer Care	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
Qualitätssicherung	ja					ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja			ja		ja	ja	ja	
Marketing	ja			ja		ja	ja	ja	

# PRAGMATISCHE DIGITALTRANSFORMATION BEGINNT IM KUNDENSERVICE #EndlichOmnikanal

**54** Prozent der Transformations-Initiativen in Unternehmen modernisieren die Kontaktpunkte zu deren Kunden (Altimeter, 2018). Trotz schnell lieferbarer Cloud-Lösungen geht das schleppender als nötig. Was tun?

Anrufe im Call Center zu verteilen ist das kleine Einmaleins der Kundenkommunikation. Viele Unternehmen behandeln weitere



Kommunikationskanäle wie E-Mail, Social Media und Web-Chat stiefmütterlich oder integrieren sie mehr schlecht als recht. Es herrscht Innovationsstau.

Cloud-Lösungen versprechen zu helfen, diesen schnell abzubauen. Die fachlichen Anforderungen passgenau umzusetzen braucht trotzdem Zeit. Wenn die Public Cloud zum Beispiel aus Gründen des Datenschutzes keine Option ist, steigen schnell die Aufwände, die Contactcenter-Plattform in der Private Cloud oder sogar im eigenen Rechenzentrum zu implementieren.

## Auf Bewährtes aufsetzen, Notwendiges anpassen

Der Fachkräftemangel stellt für Unternehmen die schwierigste Hürde der Digitalisierung dar (Capgemini, 2018). Es gilt also die Aufwände für IT-Abteilung und Fachbereich so klein wie möglich zu halten!

Eine attraktive Möglichkeit ist es, Software standardisiert zu liefern. Die Logik der Verteilung von Interaktionen im Kundencenter und das Zusammenspiel der Kommunikationskanäle folgen bewährten Mustern. Obwohl diese sogenannten Best Practices existieren, wird in der fachlichen Umsetzung oftmals das Rad erneut erfunden. Um dem entgegen zu wirken, lassen sich fachliche Konfiguration, deren Dokumentation und Test ebenfalls flexibel standardisieren. Flexibel bedeutet hier: es gibt Module und

„Hebel“ der Konfiguration. Es darf und soll kein One-Size-fits-all-Contactcenter entstehen. Weiterentwicklung und (inhaltliche) Skalierbarkeit sind weiterhin möglich – das Pareto-Prinzip fürs Contactcenter.

## Private Cloud bevorzugt

24 Prozent der Unternehmen in Deutschland bevorzugen die Private Cloud, nur 11 Prozent entscheiden sich für die Public Cloud (Lünendonk, 2018). Mit einem standardisierten und doch flexiblen Liefermodell für Fachanwendungen in der Private Cloud,

erzielen Unternehmen eine ideale Balance aus Schnelligkeit, Integrationsfähigkeit und Sicherheit.

Best Practices standardisiert und flexibel auszuliefern, komme den heutigen, herausfordernden Rahmenbedingungen im Kundenservice entgegen, kommentiert Stefan Grünzner, Geschäftsführer der infinIT.cx GmbH, und verkündet mit Stolz: „Wir geben uns 4 Wochen Zeit, jedes Unternehmen mit modernster Kundenkommunikation im Service auszustatten – kurz: Omnikanal in 4 Wochen!“ Technische Lösungen aus der Cloud bringen nicht automatisch bessere und schnellere Ergebnisse. Es ist die Kombination aus bewährter Technik und Erfahrung, die den Unterschied macht.

## Über infinIT.cx

### infinIT.cx GmbH

Erika-Mann-Str. 21  
80636 München

Tel. +49 (6196) 7660 86 111

info.cx@infinIT-services.de

www.infinIT.cx · www.infinIT.cx/endlich-omnikanal



Relevante Lösungen für nahtlos guten Omnikanal-Service – einfach machen! Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung die #1 für komplexe Contactcenter-Projekte in Deutschland. Beratung, Systemintegration, Betrieb und Support: Wir führen Sie von der Vision zum Ergebnis.

### Referenzen:

Altimeter (2018): „The State of Digital Transformation 2018/2019“

Capgemini (2018): „Studie IT-Trends 2018“

Lünendonk (2018): „IT-Strategien und Cloud-Sourcing im Zuge des digitalen Wandels“



### Ihr Ansprechpartner

Kai Nörtemann, Marketing  
& Communications Manager  
bei infinIT.cx



UNTERNEHMEN	Opti-Serv	Sikom Softwar	Ositron	Sabienzia Technologies	Sabio	Salesforce .com	Samhammer	SAP SE	Serviceware
Internet	www.opti-serv.de	www.sikom.de	www.ositron.de	www.sabienzia.com	www.sabio.de	www.salesforce.com/de	www.samhammer.de	www.sap.com	www.serviceware.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €									
Anzahl der Mitarbeiter	20	50	30				550		250
<b>Referenzen / Branchen</b>									
	Automotive, Bank, Versicherung, EVU, Telekommunikation	alle Branchen							alle Branchen, Kunden z.B. MPREIS, Wiener Wohnen, Sortimo, BIG
<b>Produktinformationen</b>									
Produktname	Quality Management, Modaview, Speech Analytics	AgentOne® ContactCenter Suite	OSITRON Contact Center	Interactive Dialogie Plattform	Sabio	Salesforce	First Answer HD, Dialog Bot, u.a.	SAP Cloud, u.a.	Serviceware
<b>Einsatzgebiete</b>									
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		viele Anbindg. vorh.		ja		mit Partner		ja	ja
Beschwerdemanagement	ja	viele Anbindg. vorh.	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	viele Anbindg. vorh.	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	viele Anbindg. vorh.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	viele Anbindg. vorh.	ja	ja		ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	mit Partner		ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	Option	ja	mit Partner		ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Sikom Software	Telesys	Tele Train	Vera Software	Verint Systems	virtualQ	voiXen GmbH	Zendesk
Internet	www.sikom.de	www.TeleSys.de	www.tele-train.de	www.verasoftware.de	www.verint.de	www.virtualq.ai	www.voixen.ai	www.zendesk.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €					ca. 1 Mrd.			
Anzahl der Mitarbeiter	20	64			5.000			2.500
<b>Referenzen / Branchen</b>								
	alle Branchen	Handel, Dienstleistung, Gesundheitswesen, Automotive			Air Berlin, SIS, MainCom, Lindner Hotels, Davero	Lufthansa, Albatros, Capita, Gothaer u.a.	Versicherungen, Energieversorger, Finanzdienstl., Verlage, Telcos, eCommerce	Alle Branchen notebooksbilliger.de, Babbel, Runtastic, Fossil, Kreditech, Deliveroo
<b>Produktinformationen</b>								
Produktname	AgentOne® CC Suite	TS Agent Panel Office Panel, Dialog Center	Impact 360, Workforce Optimierung	VERA	Impact 360	Digital Peak Management	voiXen Text- und Sprachanalyse	Zendesk
<b>Einsatzgebiete</b>								
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja		ja	ja		ja	ja
Helpdesk	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	viele Anbindg. vorh.		ja		ja	ja		
Beschwerdemanagement	viele Anbindg. vorh.	ja		ja	ja		ja	ja
Bestellannahme	viele Anbindg. vorh.	ja		ja			ja	ja
Customer Care	viele Anbindg. vorh.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Workflow	viele Anbindg. vorh.	ja	ja	ja				ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja		ja	ja			ja
Marketing	optional	ja		ja		ja	ja	ja