

80 PROZENT DER DEUTSCHEN SHOPPEN ONLINE



Bitkom-Verbands für die meisten Deutschen nicht. 80 Prozent der Bevölkerung ab 14 Jahren – 56 Millionen Bundesbürger – kaufen demnach in beiden Welten ein. Wer nicht im Web einkaufte, dem fehle meist schlicht der Internetzugang. Ist dieser vorhanden, würde er fast immer auch zum Shoppen genutzt. Das gelte für 97 Prozent der Verbraucher, die über, wie eine repräsentative Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom im Januar 2019 ergeben hat.

O nline-Shopping vom heimischen Sofa oder Einkaufsbummel in der Innenstadt? Diese Frage stellt sich nach der jüngsten Erhebung des






Die rasante Zunahme in der Nutzung moderner Kommunikationskanäle bedeutet für Kundenservices in Unternehmen, dass man sich diesen neuen Herausforderungen stellen muss – sofern die eigenen Kunden Smart-

phone & Co. nutzen. Eine direkte Folge dieser Entwicklung ist Prozessautomation an der Kundenschnittstelle durch Chatbots, Self-service- oder Videolösungen. 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 noch immer mit einer enormen Dynamik.

In der 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	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT	dtms	EMPOLIS INFORMATION MANAGEMENT	infiniT.cx	NOVOMIND
Internet	www.bericon.de	www.dtms.de	www.empolis.com	www.infiniT.cx/omnikanal-app	www.novomind.com
Ansprechpartner	Christopher Richter	Matthias Geyer	Martina Tomaszowski	Kai Nörtemann	Sylvia Feja
Telefon	(06172) 6679530	(06131) 4646186	(0631) 680370	(06196) 7660 86111	(040) 8080710
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	Matthias.Geyer@dtms.de	martina.tomaszowski@empolis.com	info.cx@infiniT-services.de	info@novomind.com
Jahresumsatz in €			24,1 Mio.		31 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		70	220	107	< 300
Kategorie					
Chatbot	ja	ja	ja	ja	ja
Voicebot	ja	in Vorbereitung	Alexa Skill – „Frag Empolis“	ja	
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja		ja	
sonstiges (z.B. Videochat)	u.v.m.			Rückruf & Umfragen	Videochat, Social Media, etc.
Integration					
Keine Anbindg. notw./ Standalone	flexibel, nach Kundenanforderg.	über dtms Cloud	über Empolis Smart Cloud		Stand-alone Tool möglich
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja	ja
Nutzungsmodell					
On premise	ja	ja		ja	ja
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	Auf Anfrage	ja
Referenzen					
	ja			Auf Anfrage	Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse
Branchen					
		alle Branchen		Telekomm., Banken & Versich. Utilities & mehr	alle
Anwendungsbereich					
	Autom. Kundendialog, Self Service-Prozesse	Kundendialog, Self Services		Mobile Omnikanal-App mit IM, Chatbot, Rückruf u. Umfragen	Customer Service; div. Eingangskanäle über eine Oberfläche

UNTERNEHMEN			SOGEDES	4Com	Aspect Software	Crealog	
Internet	www.semanticedge.de	www.sympalog.de	www.sogedes.com	www.4Com.de/ produkte	www.aspect.com/de	www.crealog.com	
Ansprechpartner	Dr. Lupo Pape	Dr. Martin Schröder	Sebastian Eggert				
Telefon	(030) 345077-0	(09131) 61661 0	(0621) 49093130				
E-Mail	lupo.pape@semanticedge.com	sales@sympalog.de	contact@sogedes.com				
Jahresumsatz in €				18 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter				70	ca. 1.700 weltweit	50	
Kategorie							
Chatbot	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)			ja	Video / Messeng.	ja		
Integration							
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja	
Nutzungsmodell							
On premise	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Abrechng. nach Nutzung		ja	ja	ja		ja	
Referenzen							
	Commerzbank, Allianz, Innogy / RWE, Sparkassen				z.B. Teambank	Chatbot Margot-Lidl UK u.a.	> 400 Kunden Refer. auf Anfrage
Branchen							
	alle Branchen: Banken, Versicherungen, Medien, Energieversorger 	alle Branchen 	Banken, Versich., Telekomm., Handel, Touristik, Öff. Verwaltung 		alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	siehe Homepage	Banken /Versicher. Netzbetr. TK., Energieversorger
Anwendungsbereich							
	Natürlich-sprachliche Voice Portale, Conversational Self Service-Bots	Vorqualifizierung, Fallabschließende Dialoge		Service Bot, Sales Bot, FAQ Bot, Voice Bot		Kundenservice	Service Center Telefonbank., CSS

UNTERNEHMEN	Dimension Data	Freshworks	Genesys	SAP SE	Sematell	Sikom Software	Unymira	VirtualIQ
Internet	www.dimensiondata.com/	www.freshworks.com/	www.genesys.com/de-de	www.sap.com, www.recast.ai	www.sematell.com	www.sikom.de	www.unymira.com	www.virtualq.ai
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €	7,4 Mrd.	2 Mrd. (2016)					> 84 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	28.000	1.700	4.000		50	50	700 Mitarbeiter	25
Kategorie								
Chatbot	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Voicebot	ja		ja			ja (IVR)		ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	ja	ja		ja		ja
sonstiges (z.B. Videochat)	Videochat	Videochat	ja	Videochat		in Planung		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
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja, KI auf Anfrage	ja	ja
Nutzungsmodell								
On premise	ja		ja		ja	ja	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	Option	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja		ja			Option		
Referenzen								
	Banken Versicherungen		sämtliche Branchen			Consons Bank, StepStone etc.	Deutsche Telekom Allianz	Große Enterprise-Kunden
Branchen								
	Banken Versicherungen	alle	sämtliche Branchen		TK, Retail, Finanzen, Logistik, EVU	alle Branchen	alle Branchen	Versich., Tourismus, Dienstl., Finanzen, Handel
Anwendungsbereich								
	Helpdesk, Cust.+ Self Service	Support, Sales	sämtliche Branchen		Call- & Contact Center	Service Center, Self Services	Informationsbot, Qualifikations-Bot,	Kundenkomm., Support. Vertrieb