



DIE ZUKUNFT VON KI IM CONTACT CENTER

Bis vor kurzem hielten viele Unternehmen KI für eine Technologie, die man „im Auge behalten“ sollte, bis sie einen angemessenen Reifegrad erreicht hat. Dies ist nun der Fall. Obwohl die Bedeutung von Künstlicher Intelligenz (KI) im Kundenservice heute unbestritten ist, gibt es bei der Umsetzung noch viel Luft nach oben, insbesondere wenn es darum geht, KI auf sinnvolle und transformative Weise im Unternehmen einzusetzen.

H heute verbessern KI-Lösungen die Customer Experience erheblich und eröffnen Unternehmen Kosteneinsparungen, Effizienzsteigerungen und ganz neue Möglichkeiten. KI wird nun zunehmend als eine Notwendigkeit betrachtet, um sich durch die Bereitstellung eines schnelleren und genaueren Kundenservice effektiv auf dem Markt abzuheben. KI-Technologien definieren die Welt des Kundenservice neu. Damit nehmen sie grundlegenden Einfluss auf den Betrieb von Contact Centern.

Wenn also KI im Contact Center immer mehr Fuß fasst, wie wird diese Technologie die Zukunft der Customer Experience (CX) gestalten? Wie sieht die Rolle der Mitarbeiter aus? Wie wird sich die Art und Weise verändern, in einer zunehmend digitalen und virtuellen Welt Mehrwert zu schaffen? Und welchen Hindernissen stehen Contact Center bei der Einführung von KI gegenüber? Um diese und viele andere Fragen geht es in dem aktuellen Bericht von Talkdesk „Die Zukunft von KI im Contact Center“. Zudem werden

die wichtigsten Einflüsse und Erwartungen für das KI-Wachstum zwischen heute und 2025 untersucht, einschließlich der Investitionsbereitschaft.

Status Quo: Zwischen Akzeptanz und Hindernissen

Akzeptanz und Wachstum werden nicht in Frage gestellt, aber es bestehen noch immer Hindernisse. Die befragten CX-Experten wissen, wie wichtig KI für eine positive Customer Experience und die betriebliche Effizienz von Contact Centern sind. Dennoch haben Unternehmen immer noch Schwierigkeiten beim Einsatz von KI.

89% der CX-Experten sind von der Bedeutung der Nutzung von KI im Contact Center überzeugt. Nur 14% der Unternehmen betrachten sich selbst als „transformativ“. Die wirtschaftlichen und organisatorischen Hindernisse für die KI-Implementierung bestehen nach wie vor, was sich auf die KI-Reife im Contact Center auswirkt.

43% nennen die Kosten für Tools als Hindernis für die KI-Implementierung. **30%** nennen die Abhängigkeit von der IT-Abteilung als Hindernis. **26%** sehen eine lange „Time-to-Value“ als Hindernis für mehr Investitionen in KI-Funktionen.

Die genannten Vorteile von KI gehen dabei weit über eine bessere Customer Experience hinaus. KI soll auch die Agent Experience (AX) verbessern und Mitarbeiter in die Lage versetzen, die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden noch besser erfüllen zu können. Außerdem soll sie Arbeitsabläufe und Prozesse über verschiedene Bereiche hinweg rationalisieren, um Innovationen und Markteinführungspläne zu beschleunigen.

Vier wichtige Prognosen, wie KI die CX im Contact Center bis 2025 prägen wird:

Prognose 1:

Unternehmen werden stärker in KI-Fähigkeiten investieren. Wachsende Belege für die Reife von KI sowie der Druck, schnellere, genauere und skalierbare Services auf Augenhöhe mit Wettbewerbern bereitzustellen, haben das Interesse an KI-Technologien verstärkt.

84% der Unternehmen gehen davon aus, dass ihre Gesamtausgaben für KI/Automatisierung im Jahr 2025 im Vergleich zu 2021 steigen werden. **58%** der CX-Experten erwarten, dass KI im Contact Center „extrem wichtig“ sein wird, was einer Steigerung der prognostizierten Wachstumsrate von **+21%** im Jahr 2025 gegenüber 2021 entspricht.

Prognose 2:

Automatisierung wird die betriebliche Effizienz und CX steigern. Die Automatisierung von Prozessen und Workflows, um Kunden und Mitarbeitern Zeit zu sparen, ist wünschenswert – Unternehmen wenden sich der KI zu, um Self-Service-Optionen für Kunden bereitzustellen.

84% der CX-Experten gehen davon aus, dass Kunden rund um die Uhr Self-Service-Optionen erwarten. **69%** der Unternehmen haben in KI/Automatisierung zur Bereitstellung von Self-Service-Funktionen für Kunden investiert.

Prognose 3:

Menschen werden im KI-basierten Contact Center aufsteigen. In dem Maße, wie KI die Arbeitsweise von Contact Centern neu gestaltet, werden sich auch die Rolle und die erforderlichen Fähigkeiten der menschlichen Vertreter verlagern.

79% der CX-Experten gehen davon aus, dass KI den menschlichen Mitarbeitern mehr Tools zur Verfügung stellen wird, statt sie zu

ersetzen. **63%** der CX-Experten glauben nicht, dass ihre Mitarbeiter derzeit über die erforderlichen Fähigkeiten verfügen, um den Wert der KI-Technologie zu maximieren.

Prognose 4:

KI optimiert die Customer Journey auf sichere Weise. CX-Experten werden versuchen, KI und Automatisierung zu nutzen, um eine reibungslosere, einfachere Customer Journey zu schaffen – eine, die Kunden begeistert und Umsätze steigert. Die Verbesserung und Automatisierung der Datensicherheit mithilfe von KI steht dabei an erster Stelle.

80% der CX-Experten glauben, dass KI insgesamt eine bessere Contact Center-Erfahrung für Kunden bieten wird. **79%** der CX-Experten glauben, dass die Interaktion mit KI mehr Sicherheit bietet als die Interaktion mit menschlichen Vertretern.



:talkdesk®

Talkdesk® ist ein weltweit führender Anbieter von Customer Experience-Lösungen, der kundenorientierte Unternehmen dabei unterstützt, Kunden überall und über alle Kontaktkanäle eine exzellente Customer Experience zu bieten.

Bericht im Download

Hier lesen Sie den gesamten Bericht über „Die Zukunft von KI im Contact Center“ und darüber, welche Schritte Sie auf Ihrer KI-Reise unternehmen müssen, um erfolgreich zu sein.

