

Contact Center & CRM

Anbieter | Produkte | Marktübersichten | Businessguide

Marktführer



MICROSOFT DIGITAL CONTACT CENTER PLATFORM

Rundum bessere Customer- und Agenten-Experience

Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit von KI



Ermöglicht Omnichannel-Interaktionen und intelligenten Self-Service



Steigert Kundenakquise und Umsatz



Personalisiert und schützt die Kundeninteraktionen



Fördert Einfachheit, Flexibilität und Innovation der IT-Infrastruktur



Verbessert die Produktivität der Mitarbeiter und modernisiert das Fallmanagement



Erfahren Sie hier mehr:



© 2022 Nuance. All rights reserved.

Mit Markt- und Anbieterübersichten in folgenden Bereichen:

SERVICE

Contact Center-Dienstleister
Servicrufnummern-Anbieter
Consultants/ Berater

TECHNIK/SYSTEME

ACD-Systeme
Multichannel-, VoIP- und
UC-Plattformen
Headsets

SOFTWARE

KI/ Big Data/ Analytics/ RPA
IVR/ Chatbots/ Voicebot/ Videochat
Contact Center-Software
CEM-Software · Dialer

Der TeleTalk-Marktführer Contact Center & CRM im Überblick:

Für alle diejenigen, die den TeleTalk-Marktführer Contact Center & CRM das erste Mal in den Händen halten: Der TeleTalk-Marktführer ist in die drei Ressorts Service, Technik und Software aufgeteilt. Vor den Marktübersichten listen wir jeweils Unternehmen auf, die sich für die einzelnen Produkte- und Dienstleistungsbereiche besonders empfehlen. Einführungstexte vor den Marktübersichten informieren über aktuelle Trends, neue Anwendungen oder Lösungsansätze.

UND DAS FINDEN SIE IN DEN DREI RESSORTS:

1. SERVICE ab Seite 12 Im Ressort Service sind dies die Übersichten zu Anbietern von Diensten und Dienstleistungen, also Anbietern von Beratungs- oder Consultingdiensten für alle Facetten des Betriebs von professionellen Serviceeinheiten, Anbieter von Contact Center-Dienstleistungen sowie Anbieter von Mehrwertdiensten (Servicerufnummern)	2. TECHNIK ab Seite 24 Im Technik-Ressort finden sich mehrere Übersichten zum großen Bereich „Hardware“, speziell solche, die Produkte anbieten, wie sie zum Betrieb von Service- und Contact Centern oder in Unternehmen mit hohem Kommunikationsaufkommen notwendig sind. So finden sich in den Übersichten Anbieter von Multichannel-, UC- und VOIP-Plattformen oder ACD-Systemen ebenso wie Hersteller von professionellen Headsets	3. SOFTWARE ab Seite 34 Das große Feld Software wird mit sechs Marktübersichten abgedeckt, die einerseits spezielle Lösungen für den Betrieb von Service- und Contact Centern auflisten, also etwa für die Personaleinsatzplanung oder Bestellannahme. Und Sie finden hier die Übersichten zu den Trend-Themen Ki/Big Data/Analytics sowie zu IVR/Chat-und Voicebots
---	---	--

BUSINESS GUIDE

Gesamtlösungen	7
Headsets / Audio-Video-Lösungen	7
Beratung und Consulting	7
Contact Center-/ CRM-Dienstleister	8
Agenturen / Telemarketing	9
CRM-Software	9
ACD-Systeme	9
Qualitätsmonitoring	9
Workforce-Management	9
Sprachportale	10
Visual Management	10
Contact Center-Software	10

TOPAKTUELLE MARKTÜBERSICHTEN:

SERVICE	
Contact Center-Dienstleister	12
Servicerufnummern-Anbieter	16
Consultants / Berater	18
TECHNIK / SYSTEME	
ACD-Systeme	24
Multichannel-, VoIP- und UC-Plattformen	28
Headsets	32
SOFTWARE	
KI / Big Data / Analytics / RPA	34
IVR / Chatbots / Voicebot / Videochat	36
Contact Center-Software	40
CEM-Software	44
Dialer	46



Im Dialog liegt unsere Leidenschaft

Als Experte für Ihren Kundendialog unterstützen wir Sie individuell im Customer Care. Und das sogar multilingual in allen europäischen Sprachen!

Mehr auf tdm.de

Wir sehen
uns auf der CCW
in Halle 3 am
Stand D3
-
28.2-2.3.2023
in Berlin


40 Jahre
TDM.
Wir sprechen Erfolg



85% aller Fortune-100-Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Als Unternehmen von Microsoft bieten wir marktführende KI-Lösungen und umfangreiches Branchen-Knowhow, um Ihre größten Herausforderungen zu meistern und Ihre Unternehmenserfolge zu steigern. Optimieren Sie Ihre digitale Customer Service-Strategie mit den kombinierten Vorteilen der Intelligent-Engagement-Lösungen von Nuance, Microsoft Dynamics 365 und Teams.

Die offenen, skalierbaren Lösungen von Nuance, die kollaborativ genutzt werden können, sind nun Teil der neuen Microsoft Digital Contact Center Platform.

Conversation Voice call



Contact
Lilli Bonne

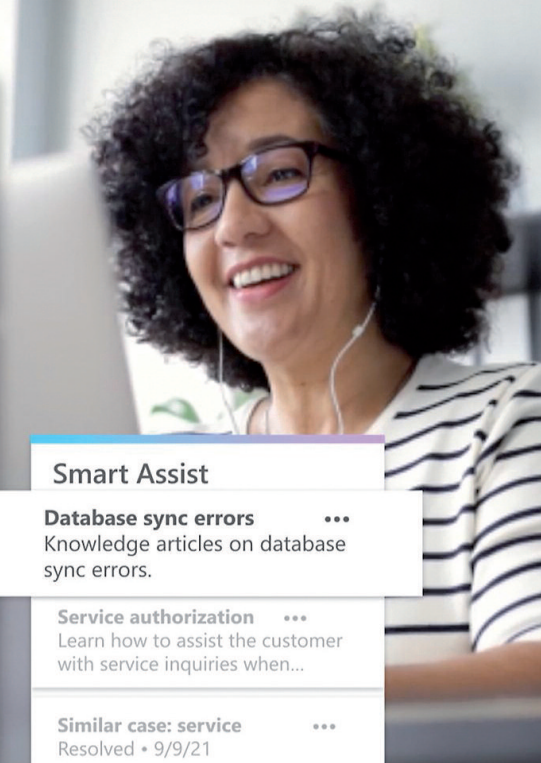
Transcript

Agent connected • 10:01 AM
Hi Lilli. I see you're having some **difficulty getting the database to sync.**

Customer • 10:01 AM
Yes, it **keeps getting stuck** at the same step.

Agent • 10:02 AM
I see what's causing the issue. I'm going to take a moment to reconnect your account and then we can walk through it together.

Customer • 10:02 AM
Thank you.



Smart Assist

Database sync errors ...
Knowledge articles on database sync errors.

Service authorization ...
Learn how to assist the customer with service inquiries when...

Similar case: service ...
Resolved • 9/9/21

KI-gestützte Contact Center Lösungen für die CUSTOMER LIVE-TIME VALUE

Die Zeiten stehen auf Veränderung. Im Contact Center hat sich die Zukunft schon offenbart. Wir sind definitiv in der Ära der Künstlichen Intelligenz angekommen. Mit der Microsoft Digital Contact Center Plattform werden etablierte Business-Services und KI-gestützte Contact Center Lösungen kombiniert und zeigen auf, wie die Zukunft aussehen wird – sozusagen eine «Tour de Force».

Customer Experience gehört seit jeher zu einem treibenden Faktor für eine erfolgreiche Unternehmensstrategie. Damit steigen die Erwartungen an das Contact Center von Unternehmensseite als auch von den Kund*innen. Geringe Kosten,

Investitionsschutz, Flexibilität, garantierte Sicherheit und Compliance stehen der Notwendigkeit eines nahtlosen Omnichannel Kundenerlebnis gegenüber. Die neue Digital Contact Center Platform bringt beide Seiten unter ein Dach und macht vor, wie innovativer Customer Service aussehen kann:

- digitale Erlebnisse für glückliche Kund*innen,
- Stärkung der IVR mit Conversational AI,
- flexible No-Code- bis zu Pro-Code-Lösungen,
- biometrische Authentifizierung und Betrugsprävention.

Self-Service IVR und Conversational AI

Mit der Digitalisierung hat die gesprochene Sprache eine Renaissance erlebt. Kund*innen sind den Umgang mit sprachbasierten digitalen Assistenten gewohnt und nehmen häufig das Telefon zur Hand, um mit einem Unternehmen in Kontakt zu treten. Damit eine positive Customer Experience garantiert werden kann, werden Self-Service-Angebote in das IVR eingebunden. Die Conversational AI mit NLU (Natural Language Understanding) erlaubt es den Kund*innen in ihrer Alltagssprache mit dem digitalen Assistenten zu sprechen. Das Abfragen von FAQs gehört dabei zu den Basics solcher Self-Service-Angebote. Mit intelligentem Routing erkennt die Conversational AI, wenn spezifische menschliche Kompetenz benötigt wird und leitet die Anliegen direkt weiter, inklusive KI-gestützten Empfehlungen und Informationen zu Person und Anfrage in Echtzeit.

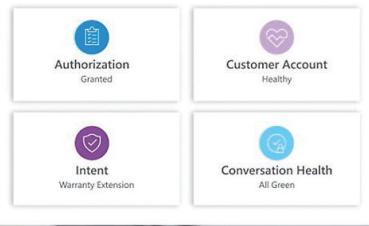
DYI mit No-Code bis Pro-Code

Der modulare Aufbau der Digital Contact Center Platform erlaubt es überall und für jedes Bedürfnis klein oder groß anzufangen. Bestehende Systeme können einfach ergänzt und neue Services hinzugefügt werden. So ist es möglich, schnell, unkompliziert und self-managed das Contact Center aufzubauen, zu optimieren und zu skalieren – vom einfachen Chatbot bis zu der komplexesten Anforderung eines Fortune 100 Unternehmens.

Höchste Sicherheit mit biometrischer Authentifizierung

Herkömmliche Authentifizierung wie Passwörter, Pins oder persönliche Informationen ist anfällig für Missbrauch und Betrug. Die biometrische Authentifizierung von Nuance ermöglicht es, mit Sicherheit Kund*innen anhand ihrer Stimme oder ihres Verhaltens zu identifizieren – während der natürlichen Konversation und kontinuierlich im Hintergrund. Durch die Kombination der biometrischen Sprachdaten mit

Nuance Insights



Um zu erfahren, wann der volle Umfang der Microsoft Digital Contact Center Platform einsetzbar ist, sprechen Sie uns gerne an. Weitere Informationen finden Sie hier:



Wertvolle digitale Erlebnisse schaffen

Die Ansprüche der Kund*innen steigen täglich. Ob weltweiter Branchenleader oder regionales Unternehmen, niemand kann es sich heute leisten, eine mittelmäßige Customer Experience zu bieten. Die Digital Contact Center Platform von Microsoft und Nuance verbindet bereits erfolgreich eingesetzte Komponenten und bietet wertvolle Erlebnisse inklusive wertschöpfendem Kundendialog bei reduzierten Kosten. Und das geht so: Intelligenter Self-Service erlaubt es, rund um die Uhr auf allen Kanälen für die Kund*innen da zu sein, hyper-personalisierte Problemlösungen einzusetzen und diese zu nutzen, um Up-Selling und Cross-Selling zu skalieren. Gleichzeitig werden die Agent*innen mit Live-Informationen versorgt und Kollaboration gefördert – während für die Automatisierung von Unternehmensprozessen im Contact Center das gesamte Microsoft-Angebot und alle Nuance-Lösungen zur Verfügung stehen.

Simplizität, Flexibilität und Innovation der IT-Infrastruktur:

3 Mrd. €

jährliche Einsparungen über verschiedene Branchen hinweg.

Höherer Agentenproduktivität und modernes Fallmanagement:

50%

weniger Mitarbeiter durch verbesserte Produktivität.

Steigende Kundengewinnung und Umsatz:

150%

Steigerung der Neuverkäufe.

Personalisierte und sichere Kundeninteraktionen:

2 Mrd. €

jährliche Einsparungen durch hochentwickelte Betrugserkennung.

Omnichannel-Engagement und intelligenten Selfservice:

80%

Anstieg des Net Promoter Score (NPS) für den Kundenservice.

Nutzungsinformationen können betrügerische Absichten früh erkannt und vermieden werden. Gegenüber herkömmlicher Authentifizierung können Unternehmen Kosten und Zeit einsparen und gleichzeitig die Customer Experience verbessern.

COGNIGY

POWER UP

Your Contact Center with Conversational AI



Besuchen Sie Cognigy auf der CCW in Halle 3 Stand G8/H7

Erleben Sie die nächste Generation automatisierter Telefoninteraktionen, smarter Selfservices und Agent + Assist.

Erfahren Sie, wie Conversational AI und generative KI (GPT-3) die Kundenzufriedenheit steigert und Contact Center Agenten in Echtzeit besser unterstützt.

Nutzen Sie unsere Vorträge:

KAIZEN im Contact Center – Toyotas Roadmap für Conversational AI im Kundenservice

27.02. | 11:00 – 11:30 im Kongress

- Vom Cost- zum Value-Center: Wie proaktive Contact Center Services Kunden binden und begeistern
- Digitale Self-Services: Wie Voicebots die Servicequalität steigern und Service-Teams entlasten
- Connected Service Experience: Wenn das Fahrzeug die Werkstatt anruft

Podiumsdiskussion zu KI im Kundenservice mit unseren Partnern Deloitte und Genesys

28.02. | 14:00 – 14:30 im Messeforum Halle 2



TeleTalk Demoforum mit Cognigy & Genesys

10 Minuten jeweils am:

28.02. | 10.20 - 11.30

01.03. | 13.10 - 14.20

02.03. | 15.40 - 16.50



LUFTHANSA GROUP



Mehr als 1000 Marken weltweit haben sich für Cognigy entschieden
Kontaktieren Sie uns noch heute und erleben Sie Conversational AI in Aktion

cognigy.com | info@cognigy.com



BUSINESS GUIDE

Produkte und Anbieter auf einen Blick

Gesamtlösungen

Headsets/
Audio-Video-Lösungen

Beratung und
Consulting

Kundenerfahrung
auf höchstem Niveau

Müheloses, konsistentes und personalisiertes Kundenservice

NICE Systems GmbH
de.nice.com

Thore Babin-Ebell
Sales Director, DACH
E: Thore.Babin-Ebell@nice.com
T: 069 971770



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Headsets & Video-Lösungen
für Office und Contact Center
GN Audio Germany GmbH
Tel: +49 8031 265 124
Info.de@jabra.com

Jabra.com.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



Service macht den Unterschied

junokai GmbH
Schumannstraße 17 / D - 10117 Berlin
info@junokai.de / www.junokai.de
T + 49 (0)30 57 70 48 99 0



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

EPOS THE POWER OF AUDIO

Professionelle Headset-
und Online-Konferenzlösungen

EPOS Germany GmbH
Sickingenstraße 70-71
DE-10553 Berlin
Tel. +49 30 7071 4670
contact@eposaudio.com



eposaudio.com



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



Personal- und
Unternehmensberatung
für Customer Service
und Digitalisierung

www.servicehead.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Smarte Software
für exzellenten
Kundendialog.



authensis AG · Landsberger Str. 408 · 81241 München
Tel: +49 (0) 89 720157-0 · info@authensis.de · www.authensis.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

WIR ARBEITEN
ZUSAMMEN, DAMIT
SIE ES AUCH KÖNNEN.



www.poly.com
+49 89 26 20 59 217
munichreception@poly.com



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Dialog Solutions
Inbound / Outbound

Market Research
CATI / Online

Kommunikationstraining

06 21 / 42 33 - 0
contact@tema-marketing.de

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015



TEMA Gesellschaft für
Marketing-Service mbH
Mannheim

www.tema-marketing.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Contact Center- / CRM-Dienstleister

VITAMIN C FÜR IHRE KUNDEN-BEZIEHUNGEN

Vielsprachig, über 25 Jahre Erfahrung

Fon +49 (0)221 963 72 15
www.aic-services.com



Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Stark. in der Kommunikation

amevida.de



Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Hey contact heroes

Ihr Ansprechpartner: **Benjamin Barnack**

Die **Nr. 1** im Customer Service

Inbound, Outbound & Backoffice

hey contact heroes GmbH
Willy-Brandt-Straße 23-25
20457 Hamburg

+49 40 76 12 3004

ben@hey-contact-heroes.de
www.hey-contact-heroes.de

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Dialog Solutions

Inbound / Outbound

Market Research

CATI / Online

Kommunikationstraining

06 21 / 42 33 - 0
contact@tema-marketing.de

Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2015



TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH
Mannheim

www.tema-marketing.de

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



CUSTOMER SERVICE SALES BACKOFFICE

NEARSHORE MESSENGER AUTOMATISIERUNG

Ihr Ansprechpartner:

Christian Lax
0351 21324-300
christian.lax@gevekom.de

gevekom
Your better place to work.

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

KLIMANEUTRALER KUNDENSERVICE

und maßgeschneidertes Customer Experience Management

www.tasag.de



Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

TREND

Service begeistert Kunden – Kunden schaffen Potentiale!

Branchenkenntnisse und -schwerpunkte:
Verlage, Mode, Sport, Versandhandel, Gesundheitswesen, Maschinenbau, Investitionsgüterindustrie, Versicherungen, Telekommunikation, IT-Branche, Öffentliche Einrichtungen, Nahrungsmittel und Getränke

Outbound:
- Kundenpflege und Kundenbetreuung
- Kundenakquisition / Telefonverkauf
- Adressqualifizierung / Terminvereinbarungen
- Marktforschung und Kundenbefragungen
- Kundenrückgewinnung / Fachhandelsbetreuung
- Offene Telefonmarketing Schulungen

TREND Service GmbH
In der Fleute 100
42389 Wuppertal
phone: 0800 - 25 15 800
fax: 0202 - 25 15 305
mail: info@trend-service.de
net: www.trend-service.de

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



Gesellschaft für Kommunikation.

Ihre Agentur für
B2B & B2C Telemarketing
Outbound Calls
seit 2012 inhabergeführt.

Partner im Dialog.

kontakt@communis-gmbh.com
0800 11155570
www.communis.gmbh

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



next generation customer experience

www.telusinternational.com/de



Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

TDM.

Wir sprechen Erfolg

seit 40 Jahren

Inbound · Outbound · BPO
Consulting · IT

Sprechen Sie mit uns über exzellenten **Kundenservice.**

In allen europäischen Sprachen.

www.tdm.de

05066 / 606 00 · info@tdm.de
Käthe-Paulus-Straße 12 · 31157 Sarstedt



Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Agenturen / Telemarketing

ACD-Systeme

Zukunftsfähige IT & UC Services

IT Lösungen · Managed Services · SD-WAN
Cloud-Telefonie · SIP Trunks · Datenanbindung

byon
communicate

069 710486400
info@byon.de
www.byon.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

TREND

Erreichbarkeit ist Qualität!

TREND Service GmbH
In der Fleute 100
42389 Wuppertal
phone: 0800 - 25 15 800
fax: 0202 - 25 15 305
mail: info@trend-service.de
net: www.trend-service.de

Branchenkenntnisse und -schwerpunkte:
Verlage, Mode, Sport, Versandhandel, Gesundheitswesen, Maschinenbau, Investitionsgüterindustrie, Versicherungen, Telekommunikation, IT-Branche, Öffentliche Einrichtungen, Nahrungsmittel und Getränke
Inbounds:
- Anzeigen- und Bestellannahmen
- Info- und Kundenservice – Hotlines
- Telefonzentralen mit Vermittlung
- User Help Desk und Beschwerdemanagement
- IVR – Lösungen, Ansagenproduktion
- E-Mail und Fax-Bearbeitung



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



authensis.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Qualitätsmonitoring

AC
SUPPMAYER

Qualitätssicherung neu ge(d)macht:

Mensch & Maschine (KI) kombiniert
Für den Wow-Effekt bei den Kunden
und begeisterte Mitarbeitende

+49 (0) 6805/9285-01 · info@acsueppmayer.de · www.acsueppmayer.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

CRM-Software

AG
Grutzeck-Software
Hessen-Homburg-Platz 1
63452 Hanau
Tel.: +49 (6181) 9701-0
Mail: info@grutzeck.de
Web: www.grutzeck.de

- In- / Outbound
- CRM
- Workflow
- Ticketingsystem
- Kampagnenmanagement

CRM- und Contactcenter-Software



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

VIER

UNLIMITED COMMUNICATION – ONE PLATFORM

Technology driven customer interaction
Designed, made and operated in Germany

VIER.ai



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Workforce-Management

opcyc opcycWFM
brain up your operation cycle

- konfigurierbarste
 - operativste
 - preisbeste
- WFM-Suite mit
Zeitwirtschaft und
Personalverwaltung

Tel.: +49 (40) 2385 804-0
Mail: wfm@opcyc.de
Web: www.opcyc.de



Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

INCAS ISO 9001
ISO 27001

Call Center Software
INCAS FrontOffice – aus der Cloud oder lokal
Call Center Software für Telemarketing & Support

- Kampagnenmanagement
- E-Mail-Integration
- Außendienststeuerung
- Web-basierend
- Gesprächsleitfäden
- ACD & IVR
- Multi-Channel (Video, Chat) • Dialer

INCAS GmbH – Medienstr. 8 – 47807 Krefeld
Tel.: 02151 6200 – http://www.intracall.de – info@incas.de




Mit diesem QR-Code
kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Sprachportale

SemanticEdge
FIRST CHOICE

KI-basierte Sprachassistenten

SemanticEdge GmbH
Kaiserin-Augusta-Allee 10-11
10553 Berlin
Tel (030) 345077-0
info@semanticedge.de
www.semanticedge.de

- Voice Bots / Voice Portale
- Voice Assistants (Alexa und Google Assistant)
- Textchat
- Multikanal-Intelligenz
- Pay-per-Use-Lösungen

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

COGNIGY

Leading the Automation of Conversations to Make Life Easier for Everyone

Meet the Market Leader in Conversational AI

Visit Cognigy.com

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Contact Center Software

INCAS ISO 9001 ISO 27001

Call Center Software
INCAS FrontOffice – aus der Cloud oder lokal
Call Center Software für Telemarketing & Support

- Kampagnenmanagement
- Außendienststeuerung
- Gesprächsleitfäden
- Multi-Channel (Video, Chat)
- E-Mail-Integration
- Web-basierend
- ACD & IVR
- Dialer

INCAS GmbH – Medienstr. 8 – 47807 Krefeld
Tel.: 02151 6200 – <http://www.intracall.de> – info@incas.de

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Microsoft + NUANCE

MICROSOFT DIGITAL CONTACT CENTER PLATFORM

Rundum bessere Customer- und Agenten-Experience

Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit von KI

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Visual Management

Texas Digital

VISUAL MANAGEMENT

Entscheidungsfindung in Echtzeit.
Datengesteuert. Faktenbasiert.

txdigital.eu

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Bringen Sie Ihr Contact Center in die Cloud - mit Five9

Sicher. Flexibel. Zuverlässig.

Five9
Theresienhöhe 28
80339 München
<https://www.five9.com/de-de/>

Sabine Winterkamp
sabine.winterkamp@five9.com

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

Sympalog VOICE SOLUTIONS

Ihr Partner für Sprachdialogsysteme.

- Maßgeschneiderte Lösungen
- Dialogdesign und Implementierung
- Einbindung in Geschäftsprozesse
- Technologiemodule:
 - Spracherkennung
 - Entwicklungs-/Pflegeumgebung für Sprachdialoganwendungen

Sympalog Voice Solutions GmbH
Karl-Zucker-Str. 10
91052 Erlangen
Tel.: 09131/61661-0
Fax: 09131/61661-20
E-Mail: sales@sympalog.de
Internet: www.sympalog.de

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

dialfire
beyond dialer

www.dialfire.com

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

odigo Customer experience inspired by empathy, driven by technology

Enterprise cloud contact center

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.

ERFOLGSFAKTOR KUNDENKOMMUNIKATION

Ob am Point of Sale, per Kundenchat oder in der Telefonhotline: Stehen Mitarbeitende eines Unternehmens im direkten Kundenkontakt, sind sie ein bedeutsamer Touchpoint, an dem Kaufende mit der tatsächlichen Marken-DNA einer Firma in Berührung kommen. Customer Centricity lautet das Stichwort! Folgende 5 Tipps legen den Grundstein für eine gelungene Customer Journey

1 Eine stabile Basis schaffen

Kein Vertrauen, kein Kauf. Verkaufsprofis bauen hier auf das kleine Einmaleins guter Beziehungen: Respekt, Empathie und proaktive Kommunikation. Aber auch aufmerksames Zuhören stärkt die Kundenbindung und stabilisiert den Kundenstamm. Liegt ein Kundenanliegen außerhalb des Kompetenzbereichs eines Mitarbeitenden, stört das den weiteren Beziehungsaufbau. Tritt ein solcher Fall ein, leiten Betroffene den Klienten bestenfalls an fachkundige Kollegen weiter und unterstützen ihn so aktiv in der Lösungsfindung.

2 Authentizität währt am längsten

Unternehmer, die langfristig Kundenzufriedenheit generieren, erfüllen die Erwartungen der Konsumenten zielsicher. Den Weg des Erfolgs weisen detaillierte Analysen von Kundenbedürfnissen anhand passgenauer Fragen. Ehrlichkeit und Authentizität kennzeichnen den Kundendialog – leere Versprechen hingegen lassen das Vertrauen bröckeln und ziehen Kundenfluktuation nach sich. Wer klotzt statt kleckert, leistet im Optimalfall Over Delivery und übertrifft die Erwartungshaltung der Klientel. Als Resultat dieser Besser-Leistung steigt das Zufriedenheitslevel als auch der Umsatz durch Weiterempfehlungen überproportional.

3 Kompetenz wohldosieren

Im Verkaufsgespräch glänzen Mitarbeiter primär durch Fachwissen. Wer potenzielle Käufer mit unverständlichen Begrifflichkeiten überfordert, sorgt schnell für Verärgerung und unterstellt im schlimmsten Fall Unwissenheit. Eine kompetente Kaufberatung, geprägt von Transparenz und Wertschätzung, gewinnt perspektivisch die Treue der Klientel und steigert die Weiterempfehlungsquote.

4 Erreichbarkeit online wie offline sichern

Taucht ein unerwartetes Problem auf, wollen Kunden dieses in der Regel so schnell wie möglich gelöst sehen. Hier geht es darum, Pain Points zu verstehen und zügig aus der Welt zu schaffen. Eine hohe Lösungsorientierung, die der Erwartungshaltung der Konsumenten nachkommt, zahlt maßgeblich auf die Sicherung der Kundenzufriedenheit ein. Am Point of Sale muss Klarheit darüber herrschen, wer Verantwortung im Beschwerdefall übernimmt. Online vermeiden versierte Kundenservice-Mitarbeitende mehrstündige Reaktionszeiten in Support Chats. Als Faustregel für Wartezeiten in Telefonhotlines gelten sechs Sekunden bis zur Anrufannahme.

5 Feedback als Erfolgskontrolle

Positive wie negative Kundenrückmeldungen unterstützen Unternehmen in der Reflexion ihrer eigenen Produkt- sowie Serviceleistungen und darin, sogenannte Blind Spots im Leistungsportfolio zu ermitteln. Üben Kunden im persönlichen Gespräch gerechtfertigte Kritik aus, müssen Mitarbeitende darauf sachlich, professionell – und nicht zuletzt dankend eingehen. Für Servicehotlines und Chatbots empfehlen sich automatisierte, leicht verständliche Benennungssysteme, die mittels eines KI-Tools Bewertungen der Klientel erbitten und diese anschließend auswerten.

Erfolgreiche Kundenkommunikation stärkt als Teil des Customer Relation Managements die Kundenbeziehung und -loyalität. Sie steigert das Ansehen sowie den Bekanntheitsgrad eines Unternehmens oder einer Marke. Kunden erwachsen zu Fans, fungieren als Empfehlungsgeber und betreiben letztlich kostenlose Neukundenakquise.

















Karolina und Alexander Friedrich, Glückliche Kunden

CUSTOMER FIRST: SERVICE ALS DIFFERENZIERUNGSMERKMAL










In Zeiten, in denen Produkte und Dienstleistungen austauschbarer und Kunden immer anspruchsvoller werden, ist die Service-Qualität für Unternehmen zu einem erfolgsentscheidenden Differenzierungsmerkmal geworden. Auf Kundenseite wird sie zum Entscheidungsfaktor: Erwartet wird ein schneller, unkomplizierter und problemlösungsorientierter













Service über alle Kanäle hinweg. Wird diese Erwartung nicht erfüllt, verlassen laut aktueller Erhebungen 91% der Kunden den Anbieter, aufgrund einer schlechten Kundenservice-Erfahrung ohne Vorwarnung. Doch obgleich diese signifikanten Zusammenhänge erkannt werden, fehlt es oft noch an operationalisierbaren Service-Strategien, die den Kunden zum

Mittelpunkt des unternehmerischen Denkens und Handelns machen. Die Komplexität und das Tempo der technologischen Entwicklung, fehlende Manpower sowie Kosten- und Effizienzfragen können dabei eine Rolle spielen. Nutzen Sie für die Beantwortung Ihrer Fragen zum „make or buy“ die fachliche Expertise der hier gelisteten Outsourcing-Experten.

UNTERNEHMEN				
Internet	www.acsueppmayer.de	www.amevida.de	www.boschservicesolutions.com/de/	www.cho-time.de
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Sori Chionidis	Arne Schönfeld	Herr Ralf Hoffmeister
Telefon	+49 6805 / 9285 950	+49 172 9107770	(0391) 59081988	+49 21619479310
E-Mail	mtalovic@acsueppmayer.de	Sori.Chionidis@amevida.de	info.bso@de.bosch.com	hoffmeister@cho-time.de
Jahresumsatz in €		85 Mio.	389 Mio. (2021)	72 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	50	2.400	Rund 10.000 weltweit	2.250
Referenzen / Branchen	alle Branchen	Telekommunikation, IT, Banken, Versicherungen, Immobilien, Energie, Touristik, Handel, E-Commerce, öffentl. Dienst	Automotive, Communication & Technology, Transportation & Travel	1&1 Telecom GmbH Deutsche Telekom AG congstar GmbH
Tätigkeitsschwerpunkte	Qualitätssicherung: Kombination von Mensch & KI für einen erfolgreichen Kundenservice	Sales & Service (In-/Outbound, Omnichannel, BPO), IT as a Service, Webinar-Hosting	Customer Experience Management, Automation, Mobility Services, Monitoring Services	Telekommunikation Energiewirtschaft
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze		2.650		2.100
FTE (full time equivalents)		2.185 		1550 
Betriebszeiten (Std./ Tage)		24 / 7 / 365 	24 / 7 	18 Std / 365 Tage 
Calls (Inbound / Outbound)		35 % / 65 % 		12,5 Mio / 5 Mio (p.a) 

UNTERNEHMEN				
Internet	www.getaline.de	www.gevekom.de	www.hey-contact-heroes.de	www.kikxxl.de
Ansprechpartner	Axel Dunker	Christian Lax	Benjamin Barnack	Nils-Frederic Sanders
Telefon	(040) 646046 - 6050	+49 (351) 21324-300	0151 / 414 620 70	0541 3305 2928
E-Mail	adunker@getaline.de	sales@gevekom.de	ben@hey-contact-heroes.de	vertrieb@kikxxl.de
Jahresumsatz in €	26,9 Mio.	44,49 Mio. (2022)	5,8 Mio.	90 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	1.200	1.890	372	2.800
Referenzen / Branchen	Distanzhandel, E-Commerce, Tourismus, Energieversorger, Telekommunikation	E-Comm., Gesundheit, Tourismus, Automotive, Verlage, Transport/Logistik, Personenverkehr, EVU, Banken, Öffentl. Hand, HR/Recruiting	Handel/E-Comm., Gesundheit, Reisen, Automotive, Verlage, Transport/Logistik, Personenverkehr, Energie/EVU, Banken, Öffentl. Hand	Telekommunikation, Energie Automobil, Finanzen Versicherungen, E-Commerce
Tätigkeitsschwerpunkte	In- / Outbound, Backoffice, Trainings, Terminierung, Sales	In- und Outbound, Backoffice, BPO, Messaging, Chat, Social Media	In- und Outbound, Backoffice, BPO, Messaging, Chat, Social Media	In-/ Outbound, Backoffice Chat, Support, Social Media
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze		1.500	441	2.200
FTE (full time equivalents)		1.650 	315 	2.400 
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7 	24 / 7 	24 / 7 	24/7 - 365 Tage 
Calls (Inbound / Outbound)	ca. 75% / 25% 	IB/OB: 75% / 25% 	80% / 20% 	50% / 50% 

UNTERNEHMEN				
Internet	www.rhenus-people.de	www.tasag.de	www.tdm.de	www.teleffekt.de
Ansprechpartner	Marion Buchberger	Oliver Fleißner	Dietmar Klug	Sandra Wolfgangten
Telefon	0951 993919 20	(0341) 355950	05066 606 00	(0211) 935698-0
E-Mail	marion.buchberger@de.rhenus.com	vertrieb@tasag.de	info@tdm.de	s.wolfgangten@teleffekt.de
Jahresumsatz in €	ca. 28.000.000	17 Mio.	20 Mio.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	ca. 700	600	500	150
Referenzen / Branchen	Energieversorgung, Telekommunikation, Versicherungen, öffentl. Einrichtungen, E-Commerce	Banken & Finanzen, Versicherungen, Energie, E-Commerce	e-commerce, Finanzdienstleister, Industrie, Health-Care, Handel	Industrie, Kosmetik, Haushaltsgeräte, Automobil, Banken
Tätigkeitsschwerpunkte	Service Excellence, Automation, Sales, KI/Chat Bots, Consulting, Backoffice	Customer Experience Management, Consulting	After-Sales Service, multi channel customer service, Terminvereinb., national / intern.	In-/Outbound, Service-Hotlines, Kundenbetreuung
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze			450	200
FTE (full time equivalents)				125,75
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24/7 	24 / 7 	24 / 7 	14 / 6 
Calls (Inbound / Outbound)				1,0 Mio. 

UNTERNEHMEN				
Internet	www.telusinternational.com	www.trend-service.de	www.summacom.de	www.baruti.ch
Ansprechpartner	Jan Karls	Karsten Schievelbusch	Marc Kirch	Albulena Sula
Telefon	+49 171 203 31 91	(0202) 2515-300	06894 145 4010	+41 71 552 0124
E-Mail	jan.karls@telusinternational.com	kschievelbusch@trend-service.de	marc.kirch@summacom.de	sales@baruti.ch
Jahresumsatz in €			21,7	
Anzahl der Mitarbeiter	>70.000	135	450	322
Referenzen / Branchen	Finanzdienstl. & Fintech, Energie, Travel, E-Commerce, Kommun. & Medien, Gaming, Gesundheitswesen, Technology	alle Branchen DIN EN ISO 9001:2015, DIN ISO 27.001	Banken & Finanzdienstleister Baumärkte E-Commerce und Energieversorger (EVU)	eCommerce, Travel & Leisure, Transport & Logistics, IT & Tech, HR Consulting, Insurance
Tätigkeitsschwerpunkte	In-/Outbound, Digital & Omnichannel, BPO, Near-shore, Trust & Safety, KI, Backoffice & Automation	Inbound, Outbound, E-Services, Fulfillment, BPO	Multimedialer Kundenservice, BPO, In- & Outbound, Training / Coaching	Customer Experience Backoffice
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze		150	400	450
FTE (full time equivalents)		123 	360 	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7 	24 / 7 	24/7/365 	18/7 
Calls (Inbound / Outbound)			8,7 Mio. 	90/10 

UNTERNEHMEN	A. Sutter Dialog	Baur Fulfillment Solutions	Bkd	CALLWAYS Call Center	Capita	Communication Factory
Internet	www.sutter-dialog.de	www.baur-fs.de	www.bkd.de	www.callways.de	www.capita-europe.com	www.commfac.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	4,6 Mio.	30 Mio.	6,05 Mio.	2.2 Mio.		7,5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	164	1.500	172	82	52.000	
Referenzen / Branchen	Messeveranstalter, Banken, Industrie, Verlage, Kultur	Handel, Versandhandel, E-Commerce	Verlage, Health Care, EVU, Service Desk	Wohnungswirtsch., Mobility, Technischer Support	alle Branchen	Versandhandel, Pharma, Finanzdienstleister, Versorger
Tätigkeitsschwerpunkte	Kundenserv., Helpdesk, Hotlines	Inbound, Outbound, Backoffice	In-/ Outbound, Customer Care, Sales	Inbound Services und Support, Backoffice	Customer-Management, BPO	Verkauf, Abogewinn/-rückgewinnung, Neukund.
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	168	700	150	110		350
FTE (full time equivalents)	150	900	140	78		224
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	12 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		9 Mio. / 6 Mio.		2,1 Mio.		

UNTERNEHMEN	Communicall	Concentrix	Davero	Embers	Gedikom	Gefta
Internet	www.communicall.de	www.convergys.de	www.davero.de	www.embers.at	www.gedikom.de	www.gefta.eu
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	1,75 Mio.		27 Mio.		4,1 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	65					300
Referenzen / Branchen						
	Schwerpunkt Industrie und Maschinenbau	Handel, Industrie, Tourismus, Pharma / Health Care u.a.	IT und Telekommunikation, Groß- und Einzelhandel, Öff. Hand / Behörden	alle Branchen	Gesundheitswesen	Telekommunikation, e-commerce, Software
Tätigkeitsschwerpunkte						
	Vertriebsunterstützung, Terminierung, Service	Kundenrückgewinn./ -betreu./ Social Media	Inbound, Outbound, Consulting, Training	In- /Outbound, Kundenservice, Bestg., Verk.	Medizinische Call Center-Dienstleistungen	Cust. Service, techn. Helpdesk, Bestellannahme
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	50		608	400	120	280 (im Home Office)
FTE (full time equivalents)			620		95	220
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	16 / 6	24 / 7	24 / 7	07-01 Uhr / 7 Tage
Calls (Inbound / Outbound)	900.000		5 Mio.	2 Mio.	1,8 Mio. / 900.000	Inbound

UNTERNEHMEN	icare Dialogmarketing	Invacon	Invitel	Interact Tele Service AG	Kunden Profi	Majorel
Internet	www.icare-ag.com D, CH, AT	www.invacon.de	www.invitel-unternehmensgruppe.de	www.interact-ag.de	www.kundenprofi.de	https://de.majorel.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €		5 Mio.	60 Mio.	4 Mio.		1.200 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	450	150	2.050	200		48.000
Referenzen / Branchen						
	alle Branchen	Automotive, Industrie, Dienstleistungsunternehmen	Energie, Wohnungswirtschaft, Telekommunikation, E-Commerce, Banken	Industrie, Dienstleist., Finance, Tourismus, Öffentl. Dienst, Verlage	Telekomm., Energie, Finanzen, Versandhandel, Verlagswesen, IT u.a.	alle Branchen
Tätigkeitsschwerpunkte						
	In- / Outbd., Kundenservice, E-Mail u.a.	Neukundengewinnung, Bestandskundenaktivierung	In- / Outbound, Kundenservice, techn. Service	Outbound, Inbound, Backoffice Sales	Kundenbetrg., In- / Outbd., Beschwerdem.	Customer Care BPO
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	250	100	2.100	250	260	
FTE (full time equivalents)	350	100	2.180	150	300	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	6-24 Uhr / 7	15 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		1 Mio.	19,2 Mio. / 5,4 Mio.	ca. 3 Mio.		

UNTERNEHMEN	Netex	Nürnberger Communic. Center	Quality Communications	Samhammer	S-Markt & Mehrwert	Sitel
Internet	www.netex.ro/de/contact	www.ncc.nuernberger.de	www.quality-comm.de	www.samhammer.de	www.s-markt-mehrwert.de	www.sitel.com/de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	4,7 Mio.	7 Mio.				
Anzahl der Mitarbeiter	> 500	220	300	550	1.300	15.000
Referenzen / Branchen						
	Referenzen: Delticom AG Branchen: eCommerce	Versicherungen, Finanzdienstleistung	Automotive, Handel, EVU, Medien, Telekommunikation		alle Branchen	Kommunik., Finanzen, Gesundheitswesen, Einzelhandel / Konsumgüter
Tätigkeitsschwerpunkte						
	Inbound	In- und Outbound	In- / Outbound, kaufm. Kundenbetreuung	B2B und B2C Services, In- und Outbound	In- und Outbound, Social Media, Video etc.	Kundenserv., Techn. Support, Backoffice, Vertrieb
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	> 500	230	260	148	619	
FTE (full time equivalents)	> 500	246	200	174	859	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	12-16 / 6	15 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	Inbound	6 Mio. / > 2 Mio.				

UNTERNEHMEN	Sykes Enterprise Bochum	Sympatel	Tas Mülheim	Tdm	Teleffekt	Teleperformance
Internet	www.sykes.com/ germany	www.sympatel.de	www.tas-muelheim.de	www.tdm.de	www.teleffekt.de	www.teleperformance.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	72,4 Mio.			20 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	2.150			500	200	250.000
Referenzen / Branchen						
	EVU, Automotive, Technologie, Finanzdienstleistungen etc.	alle Branchen	Verlagswesen, Pharma, Handel	e-commerce, Finanzdienstleister, Industrie, Health-Care, Handel	Industrie, Kosmetik, Haushaltsgeräte, Automobil, Banken	Telekomm., Energie, Technologie / ITK, Autom., Handel / Versandh.
Tätigkeitsschwerpunkte						
	Customer Care, Techn. Support, Bestellannahme	Adressqual., Verkauf, Terminvereinbarung	Outbound, Social Media	After-Sales Service, multi channel customer service	In-/Outbound, Service-Hotline, Kundenbetreuung	Kundenserv. Inbound, Tech. Support, Help-Desk
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.251	300	480	450	220	
FTE (full time equivalents)	1.900	600	400		125,75	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / -	24 / 7	24 / 7	14 / 6	
Calls (Inbound / Outbound)		9 Mio.			1,56 Mio.	

UNTERNEHMEN	TeleTeam	Tema	Tms Connected	Value5	Vanad	Yoummday
Internet	www.call-teleteam.de	www.tema-marketing.de	www.tms-connected.de	www.value5.com	www.vanadengage.com	www.yoummday.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €			14 Mio.		42 Mio.	5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		180			1.500	7.000
Referenzen / Branchen						
	Telekommunikation, Energieversorger, Dienstleister, Industrie	Industrie, Dienstl., IT, Pharma / Health Care, Verlage, Öff. Verw., Energie	Energieversorger, IT-TK, Health Care / Pharma, Industrie	Versand, Versicherungen, Tourismus, Finanzdienstleistungen	Telekommunikation, Retail, E-commerce, Automotive, E-mobility	Telefonica, Sat1, Cadillac
Tätigkeitsschwerpunkte						
	Kundenservice, Auftragsbearbeitung, Terminver.	Helpdesk, Mailbearbeitung, In- und Outbound	Kundenbetreug, Neukundenakquise, Rückgew.	Customer Service, Helpdesk und Support	Convers. Intellig., Inbound, Tech-Supp., Backoffice, Chat	CC-Dienste
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	286	132	425	3.000	800	unbegrenzt
FTE (full time equivalents)	300	160	450	60	1.200	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	nach Bedarf	24 / 7	17 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)				1,2 Mio.		



Teletalk-Branchen-Newsletter

jetzt abonnieren: [www.teletalk.de /newsletter](http://www.teletalk.de/newsletter)



Wissen was Sache ist
in der Branche.

IMPRESSUM

Anschrift des Verlages
telepublic Verlag GmbH & Co. Medien KG
Friesenstraße 14 · D-30161 Hannover
Tel.: +49 (0)511 / 33 48 - 400
Fax: +49 (0)511 / 33 48 - 499
www.teletalk.de

ISSN 2195-5360

Vertrieb/Kundenservice/Anzeigenverkauf
E-Mail: Kundenservice@teletalk.de
Tel.: +49 (0)511 / 33 48 - 417

Druck
Silber Druck OHG, Lohfelden

Erscheinungsweise
halbjährlich

Anzeigenpreise
Es gelten die Anzeigenpreise der Mediadaten 2020

Das Magazin **Contact Center & CRM Marktführer** sowie alle enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck nur mit Genehmigung des Verlages.

Die in dieser Ausgabe genannten Unternehmenskennzahlen können abweichen. Für aktuellste Angaben kontaktieren Sie bitte die Unternehmen direkt.

Herausgeber
Olav V. Strawe-Higuchi

Geschäftsführung
Manuela Micheli-Liebsch (V.i.S.d.P.)
E-Mail: Micheli-Liebsch@teletalk.de

Redaktion
Manuela Micheli-Liebsch
E-Mail: micheli-liebsch@teletalk.de
Rüdiger Mühlhausen
E-Mail: muehlhausen@teletalk.de

Layout
JLGrafik, J. Lüttke · Hannover · info@jlggrafik.de

MIT SERVICERUFNUMMERN KUNDENORIENTIERT AUFGESTELLT

Servicerufnummern sind spezielle Telefonnummern, die von Unternehmen und Organisationen eingerichtet werden, um Kunden einen einfachen und direkten Zugang zu ihrem Kundenservice zu bieten. Diese für Kundenservice, technischen Support, Informationsdienste und ähnliche Zwecke konzipierten Nummern, kommen heute aber auch bei Gewinnspielen, Spendenhotlines, Flirtlines, Astrolines, Telefonerotik und vielen anderen Bereichen zum Einsatz.

Im Service eingesetzt, bieten Unternehmen ihren Kunden damit eine einfache, komfortable Möglichkeit direkten mit einem Ansprechpartner im Kundenservice Kontakt aufzunehmen, um ihre

Probleme und Fragen schnell zu klären. Im Idealfall ohne lange Wartezeiten und ohne Kampf im Labyrinth von automatischen Anrufbeantwortern oder Menüs. Diese Nummern haben den Vorteil, dass sie für den Kunden kostenlos oder zu einem ermäßigten Preis erreichbar und eine schnelle und effiziente Lösung für Probleme oder Fragen sind. Es gibt mehrere Arten von Servicerufnummern, die für unterschiedliche Zwecke verwendet werden können: 0800-Nummern beispielsweise sind kostenlose Rufnummern, die von Unternehmen und Organisationen im Kundenservice bereitgestellt werden. 0180-Nummern haben eine variierende Kostenstruktur und werden

oft von großen Unternehmen und Organisationen verwendet, die hohe Bedarfe und Volumina handeln. 118-Nummern kommen zum Einsatz, um Informationen zu erhalten, beispielsweise zu Adressen, Telefonnummern oder Firmeninformationen. Die Kosten für die Nutzung von Servicerufnummern können je nach Anbieter oder Land variieren. Die Einsatzmöglichkeiten von Servicerufnummern sind vielfältig und in der Kombination mit neuesten Analysetools und KI, lassen sich über diesen Kanal z.B. wichtige Erkenntnisse über sich wiederholende Kundenanliegen erkennen und so etwaige Problemfelder frühzeitig identifizieren.

UNTERNEHMEN	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT	VIER	Byon
Internet	www.bericon.de	www.vier.ai/loesungen/contact-center-essentials/servicerufnummern	www.byon.de
Ansprechpartner	Christopher Richter	Thomas Döschl, Sales Manager	
Telefon	06172 6679 530	+49 511 957 395 1111	
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	info@vier.ai	
Jahresumsatz in €		k.A.	
Anzahl der Mitarbeiter		200	
Referenzen / Branchen	Renommierte nationale / internationale Referenzen	ADAC, DHL, alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	siehe Website
Dienste-/ Nummern-Angebot	0800, 0180, lokale und internationale Service-Rufnummern/Rufnummernblöcke, SIP-Trunks, physikalische Anbindung an Contact-Center, cloudbasierte KI-/Bot-Lösungen	0800, 0180, 0900, 0137, geografische Servicenummern mit Ortsvorwahl	0800, 0180x, geographische Rufnummern und internationale Servicerufnummern
Inhalte	dtmf-/sprachgesteuerte IVR-/Sprachdialog-/KI-Lösungen, virtuelle Telefon-/ACD-Lösung, autom. Rückrufservice und Kundenbefragung, Gesprächsaufzeichnung, komfortables IN-Steuerungstool für Ihre intl. Service-Rufnummern, Beratung, Projekt-Management, BPO, Kosten-/Dialog-Optimierung, intl. professionelle Ansagenproduktion, u.v.m.	Unternehmenshotline, Flirtlines, Gewinnspiele, Astrologie, Lebensberatung, Micropayment etc.	Unternehmenshotlines, Gewinnspiele, Spendenhotlines, Kostenlose Warteschleife, Call Center-Lösungen, Statistiken & Portale
Online-Statistik-Tools	ja	ja	ja
SMS-Statistik-Versand	ja	ja	
DVTM-Mitglied			
Andere Mitgliedschaften		CCV	
Anzahl Kunden allg.		k.A.	> 1.500
Anzahl Kunden MWD		k.A.	> 500



UNTERNEHMEN	1&1 Versatel	Avaya	Bt Germany	Call One	Colt Technology Services	InternetQ
Internet	www.versatel.de	www.avaya.de	www.bt.com/de	www.callone.de	www.colt.net	www.kanzaroo.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €						
Anzahl der Mitarbeiter		> 10.000			4.900	200
Referenzen / Branchen						
	EnBw, Beate Uhse, HMG, Ant. Thüringen		Sky		Panini, HS24, TelServ	alle Branchen Referenzen auf Anfrage
Dienste-/ Nummern-Angebot						
	0800, 0180, 0900, 0137, geografische Rufnummern	0800, 01801 - 01805, Geo Rufnummern	0800, 0180, 11869, geografische Rufnummern, int. Freephone	0800, 0180, lokale RN, 0900 (gesichert), SRN international, Mobile Payment, Online-SRN-Interaktion	0800, 0180, 0137, geografische Rufnummern	0800, 0180, 0900, internationale Servicernummern, Mobile Payment, DCB, PSMS, Pay per Call, Geonummern
Inhalte						
	Unternehmenshotlines, Telefonerotik / Flirtline, Gewinnspiele, Astrologie / Lebensberatung, Micropayment / Dialer, Pay per Call	Kundendialog Lösungen, Customer Care Hotlines, Bestellothlines	Unternehmenshotlines, Telefonbanking, reine Auskunft, Backup-Dienste	Indiv. Kundenlösungen mit Carriervergleichsmöglichkeiten, Customized IVR-Programm., Asterisk, virt- ACD, Callback-Lösung mit Onlinesteuer., umfangreiches Lösungsportfolio im Bereich Entertainment u.a.	Unternehmenshotlines, Telefonbanking, Gewinnspiele, Abstimmungen, Infodienste	Micropayment, Pay per Call, IVR-Dienste, Servicehotlines, Beratungsdienste, Infodienste, Gewinnspiele, Auskunftsdienste, Konferenzen etc.
Online-Statistik-Tools	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SMS-Statistik-Versand				www.s-wie-sms.de		ja
DVTM-Mitglied		ja	ja	ja		ja
Andere Mitgliedschaften	VATM, Breko, Eco, Bitkom	CCV	VATM, Eco, Bitkom		VATM, Eco	
Anzahl Kunden allg.			ca. 1.000			> 1.000
Anzahl Kunden MWD			ca. 300			

UNTERNEHMEN	Multiconnect	Telefonica Germany	Teleforwarding Deutschland	Telegra	Telequest & Internet Solutions
Internet	www.multiconnect.de	www.telefonica.de	www.teleforwarding.de	www.telegra.de	www.telequest.de
Ansprechpartner					
Telefon					
E-Mail					
Jahresumsatz in €			1 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	> 40		5	70	
Referenzen / Branchen					
	alle Branchen, Referenzen auf Anfrage		intern. / nationale Hotlines, Webshops, Beratg.	Gira, WWF Deutschland	siehe Website für Referenzen
Dienste-/ Nummern-Angebot					
	0800, 0180, 0137, 0900, 118, alle geograf. Rufnummern, Internationale Servicernummern > 80 Ländern, Bulk SMS	0800, 0180, 0900, 0137, P-SMS, Shortcodes, geografische Rufnummern	nationale, internationale, geografische, Shared-Cost & Mehrwertnummern	0800, 0180, geografische sowie internationale Rufnummern und 00800	intern- Servicernr., geogr. Rufnummern, 0800-FreeCall, 00800-UIFN, SharedCall, Premium Rate, IVR-Lösungen
Inhalte					
	VoiP Anbindung, Hosting, Intern. Terminierungen, Call Tracking, Web RTC, Virtuelle ACD, Kundendialog IN / IVR-Lösungen, Gewinnspiele, Massenlastplattformen, Auskunftsdienste u.a.	Unternehmenshotlines, Astrologie / Lebensberatung, Abstimmungen, Klingeltöne / Logos, Infodienste, Gewinnspiele, Telefonerotik / Flirtline, Micropayment / Dialer / Pay per Call, Telefonbank	Servicehotlines, Kundenbetreuung, techn. Beratungsdienste, Unternehmen mit ausländ. Filialen, Anrufweiterleitung, Gewinnsp., SIP-Trunking, Info- und Entertainmentdienste u.a.	Unternehmens-, Service- und Beratungshotlines	individ. Lösungen im Bereich Service Telefonie (IVR-Applikationen, Cloud Telefonie (questFON), SIP-Trunking, Call-Tracking)
Online-Statistik-Tools	ja	ja	ja	ja	ja
SMS-Statistik-Versand	ja				ja
DVTM-Mitglied					
Andere Mitgliedschaften	VATM			CC-Club	CCV, CCF, OVE
Anzahl Kunden allg.		20 Mio.	1.000	über 3.500	
Anzahl Kunden MWD					

UNTERNEHMEN	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT <small>by mind</small>	b+s bucher+suter	client solutions	C.M.B.S. Beratung & Coaching
Internet	www.bericon.de	www.bucher-suter.de	www.clientsolutions.de	www.cmbs.de
Ansprechpartner	Christopher Richter	Thorsten Schneider	Sebastian de Lanck-Thimm	Manfred Stockmann
Telefon	06172 6679 530	(06251) 8622500	(069) 66554341	(08142) 449759
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	info@bucher-suter.de	info@clientsolutions.de	contact.us@cmbs.de
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter		160	12	6
Referenzen / Branchen	alle Branchen Beratung, BPO, Projektmanagement	400+ Kunden, alle Branchen, 60 Länder	siehe Website und auf Anfrage	siehe Website und auf Anfrage
Branchenschwerpunkte				
Industrie	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	mit Partner
Sonstige	Transport / Logistik, Energie	Logistik, Medien, TK	Intl. Corporations, Verlage	Logistik, EVU, TK
Projekte				
Anzahl der Berater	nach Absprache	40	nach Absprache	4 / 14
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig / Anfrage	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen				
Organisation	nein	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	mit Partner
Arbeitsplatzgestaltung	ja		ja / mit Partnern	ja
Personal	nein 	ja 	ja 	ja 
Marketing	nein	ja	ja	mit Partner
Vertrieb	nein	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	CONET	junokai a majorel company	S SCHACHTCONSULTING	SERVICEHEAD
Internet	www.conet-communications.de	www.junokai.de	www.schacht-consulting.de	www.servicehead.de
Ansprechpartner	Katharina Schug	Jonas Leismann	Attikus A. Schacht	Jens Mühlberg
Telefon	(02242) 939-712	+49 30 577 048 990	+49 (151) 15374-308	+49 (0)30 959 986 830
E-Mail	ics@conet.de	jonas.leismann@junokai.de	info@schacht-consulting.de	info@servicehead.de
Jahresumsatz in €	200 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	1.500	40	> 20	
Referenzen / Branchen	auf Anfrage	branchenübergreifend Referenzen auf Anfrage	B2B, BSC, u.a. Gesundheit, Energie DL & Inhouse - vgl. Referenzen	branchenübergreifend Referenzen auf Anfrage
Branchenschwerpunkte				
Industrie	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja
Sonstige	Öffentliche Sicherheit, EVU, Transportation	Telko, EVU, Logistik, Medien	Energie, Gesundheit	EVU, Mobilfunk/Internet, Transport/Logistik
Projekte				
Anzahl der Berater	35	38	>20	10
Verfügbar. eines Teams	sofort	ja	kurzfristig auf Anfrage	nach Absprache
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja	ja	ja
Personal		ja 	ja 	ja 
Marketing		ja	ja	ja
Vertrieb		ja	ja	ja



UNTERNEHMEN	TAS	WOODPECKER FINCH	zeitgeist	AC Süppmayer	Aixvox
Internet	www.tasag.de	www.woodpecker-finch.com	www.zeitgeist-manufaktur.com	www.acsueppmayer.de	www.aixvox.com
Ansprechpartner	Oliver Fleißner	Verena Fink	Sandra Gnoth / Roland Schmidkuz		
Telefon	0341-355950	(0221) 25947454	(040) 22818042		
E-Mail	vertrieb@tasag.de	info@woodpecker-finch.com	info@zeitgeist-manufaktur.com		
Jahresumsatz in €	17 Mio		auf Anfrage		
Anzahl der Mitarbeiter	500	> 5	5	50	8
Referenzen / Branchen	alle Branchen	woodpecker-finch.com/kunden	siehe Website und auf Anfrage	alle Branchen	
Branchenschwerpunkte					
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja			ja
Sonstige	ja	Energie, Telko, Mobilität	Telko, Medien, Verlag	Energie, Verlg., Automob.	
Projekte					
Anzahl der Berater	10	12	5	5	5
Verfügbar. eines Teams	kurzfristig	sofort	auf Anfrage	auf Anfrage	kurzfr. / Anfrage
Beratungsleistungen					
Organisation	ja	ja	ja	ja	
Technik	ja	ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja			
Personal	ja	ja	mit Partnern	ja	
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Bosch Communication Center	Bfkm	Capita	CCT Deutschland	Cerasus Consulting	Clareon	Consol
Internet	www.boschcommunicationcenter.com	www.bfkm-halle.de	www.3c-dialog.de	www.cct-solutions.com	www.cerasus-consulting.com	www.clareon.de	www.consol.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €			14 Mio.				20,6 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.300	110	350	30	20		240
Referenzen / Branchen				auf Anfrage			siehe Website
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Touristik	ja	ja		ja	ja	ja	
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja			ja	ja
Sonstige	TK, Technik	TK	Energie, Medien		Logistik	Fernabsatzhand.	Automot., IT, Prod.
Projekte							
Anzahl der Berater	10	15	15	12	18	2	30
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	nach Anfrage	nach Anfrage	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Technik	ja		ja	ja		ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja						
Personal	ja	ja	ja		ja		
Marketing	ja		ja		ja		
Vertrieb	ja	ja	ja		ja		

ZUKUNFTSSZENARIO TRAINING 2030

Seit 2019 wird auch in Deutschland das 5G-Netzwerk ausgerollt. Mit 5G sind theoretisch Downloadgeschwindigkeiten von 10 Gigabit (eigentlich also „10G“) pro Sekunde möglich. Damit ist die Technik bis zu 100-mal schneller als das heutige LTE. Welches Szenario ist dadurch für das Training von Mitarbeiter:innen im Kundenservice und Telesales denkbar? (vgl. www.10gplatform.com)

STELLEN WIR UNS EINMAL VOR,

dass seit der Pandemie 2020 bis 2023 immer mehr Menschen das Recht auf Homeoffice einforderten und aus der Stadt in ländliche Gebiete gezogen sind. Auch Deutschland verfügt 2030 endlich über flächendeckende 10G-Netze. Diese grenzenlose Konnektivität ermöglichte inspirierende, personalisierte digitale Tools, die das Lernen motivieren, wo immer die Lernenden das wollen.

Trainer:innen ergänzen diese Möglichkeiten durch emotionale Unterstützung, Aufmerksamkeit und individuelle Anleitung. In Präsenz oder auf dem Bildschirm zu Hause oder auf dem Handy. Dazu unterstützt digitales Hilfspersonal die Trainer:innen, sei es online durch einen synthetischen Tutor oder durch einen freundlichen Roboter im Homeoffice, der auf die individuellen Bedürfnisse des Lernenden eingeht. Synthetische Trainer – also realistisch aussehende Klone von echten Trainer:innen – die per Algorithmus mit dem Lernenden interagieren, sind etabliert. Technologie-Giganten konnten aufgrund der durch die Digitalisierung gewonnenen vermarktbareren Datenmengen die Hardware für diese VR und XR-Lernerlebnisse kostenfrei zur Verfügung stellen.

Ob remote oder in der Präsenzschulung

Mitarbeiter:innen können nun entscheiden, ob sie remote lernen oder an Präsenzschulungen teilnehmen. Diejenigen, die lieber zu Hause lernen, können sich per Livestream realtime am Training beteiligen, während ihr Robot Companion zu Hause die Rolle eines Coaches übernimmt und ihre Aufmerksamkeit auf den Lerninhalten hält. Dank Künstlicher Intelligenz konnte sich der Roboter an den bevorzugten Kommunikationsstil und die Lernmethode der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anpassen. Das Verständnis des Lernstoffes und die Übung der Anwendungen in der Praxis geschieht fast spielerisch, denn die Lerntechnologie ist auf die individuellen Bedürfnisse des Lernenden optimiert.

Im Homeoffice beginnt die typische Lern-Session damit, dass die Mitarbeiter:innen ihre Smartglasses aufsetzen und sich auf ihrem Bildschirm, ihren Augenbewegungen und Mausclicks folgend, virtuelle Assistenten mit Tipps & Tricks anbieten. Arbeitsunterbrechungen durch Lernzeiten konnten so minimiert werden. Und auch in der Präsenzschulung erfüllen die Smartglasses über die beschriebenen Augmented-Reality-Anwendungen ihren Zweck. Hinzu kommen über einen Pairing-Algorithmus generierte Vorschläge für die Bildung von Lerngruppen, die sich real sowie virtuell zusammenfinden.

Mit dem Synth individueller lernen

Der/die Trainer:in aus der Präsenzschulung wird nach der Schulung orts- und zeitunabhängig als Synth (synthetischer Tutor) zur Verfügung stehen, individuelle Unterstützung anbieten, Fragen stellen oder bedarfsorientiert Informationen liefern. Der/die Synth wird aber auch die Lerngruppe leiten, deren Diskussion anregen und Wissen an Praxisanwendungen abfragen. All das geschieht in real time. Der/die Synth ist in der Lage, auf die Lernenden in Echtzeit zu reagieren. Lernende aus allen sozioökonomischen Schichten, aus unterschiedlichen Generationen und

junokai
a majorel company

Consultants für Customer Service & Customer Experience Management:

- CX-Strategie • Transformationskonzepte
- Prozess- und Technologieoptimierung
- Projektumsetzung • Interimsmanagement

Kontakt: *Jonas Leismann, Principal*
jonas.leismann@junokai.de, 0800-junokai

CCW 2023:
Halle 3
Stand F1

Das Lernen von morgen gestalten - Die junokai Learning Experience

junokai Learning Experience - Methodik






*RoL = Return on Learning

Unser Consulting Ansatz

-  Durchführung einer **workshop- und interviewbasierten Zielbild-Analyse** zur Ermittlung von **Stärken und Schwächen** im Training. Abgleich mit Trends, Unternehmensstrategie und CS-Zielen zur Ermittlung von **Chancen und Risiken**
-  Konzeption einer **zukunftsfähigen Lernarchitektur**: Lernziele, -methoden, Formate, Systeme und Praxistransfer
-  Ableitung konkreter **Handlungsempfehlungen und Prioritäten** bezogen auf Ziele, Prozesse, Inhalte, Medien, Didaktik, Infrastruktur, Technologie und Kultur

Ergebnisse & Mehrwerte

-  spezifische **Lernarchitektur und abgestimmte Vorgehensweise** bei deren Umsetzung.
 -  Business Case: Transparenz über **Return on Learning-Investment**.
 -  Wettbewerbsvorteile durch **kompetente und zufriedene Mitarbeiter**, die die Kunden begeistern.
- Maßnahmen können umfassen:
- **Strategie**
 - **Didaktik/ Gestaltung**
 - **Inhalte**
 - **Technologie**
 - **Ressourcen (€/t)**
 - **Trainer/ -skills**
 - **Lernkultur**

Wir laden Sie ein, Ihr faktisches Wissen und Ihre Trendannahmen zu diskutieren: Welche Wünsche, welche Absichten entstehen für Ihre individuelle Zukunft des Trainings im Kundenservice? Wir wünschen Ihnen für 2023 die richtige Entschlusskraft für die Weichenstellungen in eine erfolgreiche Zukunft.

aus allen Kulturen nehmen miteinander solche Lernmöglichkeiten wahr und knüpfen untereinander Kontakte. Übungsaufgaben können – allein oder gemeinsam und auf der Hardware der eigenen Wahl – durchgeführt werden (Smartphone, Smart-TV, Computer, ...). Der synthetische Tutor lernt mit jeder Interaktion besser auf die Bedürfnisse der Lernenden einzugehen und macht in Realtime immer passendere Vorschläge für Lernmethoden, -formate oder -tageszeiten. Lernprobleme können so angegangen werden, sobald sie entstehen. Fortschritte und Herausforderungen werden in täglichen Berichten über Lernfortschritte einfach dargestellt und analysiert. Dem/der Trainer:in und einer Führungskraft wurde von den Lernenden Zugriff auf diese Berichte gegeben, um Hilfe zu erbitten oder Verbesserungsvorschläge für die Trainings zurückzumelden.

Menschliches Miteinander bleibt wichtig

Menschliches Miteinander bleibt maßgeblicher Bestandteil der Aus- und Weiterbildung. Technologien werden eingesetzt, um das Knüpfen von Kontakten auch zu dezentral arbeitenden und lernenden Kolleg:innen zu ermöglichen. Trainer:innen erhalten durch die digitalen Kanäle zeit- und ortsunabhängig Möglichkeiten, die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Lernenden kennenzulernen und fachlich optimal auf diese einzugehen. Unternehmen, die sich frühzeitig mit den Möglichkeiten der 10G-Zukunft beschäftigt haben, setzen mittlerweile Branchenstandards in der Aus- und Weiterbildung. Sie öffneten ihre

Lernformate für Externe, denn die damit erzielten Zertifikate ersetzen mittlerweile herkömmliche Abschlüsse der regionalen IHK.

! Unser Tipp: Treffen Sie mit Fakten und Vorhersagen kraftvolle Entscheidungen

Möchten Sie mit **Kreativität und Optimismus die Zukunft Ihres Trainings im Kundenservice gestalten**? Dann ist es gut, von Zeit zu Zeit nach vorne zu schauen und Signale und Tendenzen aus Technologie, Gesellschaft oder Wirtschaft wahrzunehmen. Auch wenn Vorhersagen unzuverlässig sind und Ereignisse oftmals anders ausfallen als gedacht, lohnt sich das Vorausdenken: Eine Haltung zu finden und daraus ein Ziel zu fassen begründet sich auf einem Abwägen von Fakten und Vorhersagen. Starten Sie mit einer workshop- und interviewbasierten Herangehensweise und skizzieren Sie die vor Ihnen liegenden Chancen und Risiken. Nutzen Sie die unternehmensspezifischen Erfahrungen Ihrer Trainer:innen, Lernenden und Führungskräfte und gestalten sie die Roadmap ihrer Learning Experience der Zukunft.



Sebastian Schmidt,
junokai Senior Consultant

UNTERNEHMEN	Conteam	Davero	Diamond-Search	Die Erfolgs-lotsen	Dimension Data	Dr. Fried & Partner	Enghouse Interactive
Internet	www.conteam-tec.de	www.davero.de	www.diamond-search.com	www.die-erfolgs-lotsen.de	www.dimensiondata.com	www.fried-partner.de	www.enghouse-interactive.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	14,65 Mio.				7,4 Mrd.	1,8 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	110	700		3	28.000	14	750
Referenzen / Branchen	auf Anfrage				Banken, Versicherungen	Thoms Cook, Stage, Ebay	
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja			ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja		ja	ja		ja
Touristik	ja			ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja		ja	ja		ja
Sonstige	Telco	IT, Energievers.	alle Branchen	ja	ja	Verkehr, TK, EVU	ja
Projekte							
Anzahl der Berater	10	8	2 + Partner	2	26	11	100
Verfügbar. eines Teams	auf Anfrage	innerh. 1 Woche	nach Absprache	innerh. 7 Tagen	nach Absprache	1-2 Wochen	nach Absprache
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja					ja	
Personal	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Marketing	ja	ja		ja		ja	
Vertrieb	ja	ja	ja	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Fiebig Business Communication	Gefta	Gordelik	Grutzeck	Gutes Consulting	Hcd Human Call Center Design	I-CEM
Internet	www.fiebig.com	www.gefta.eu	www.gordelik.de	www.grutzeck.de	www.gutes-consulting.de	www.hcd-gmbh.de	www.i-cem.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter	60	300	8	10	30	5	5
Referenzen / Branchen	auf Anfrage						
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Versicherungen	ja		ja	ja		ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	Medien / TK	TK, Immob., e-com.	E-Business	Verlage, Medien	Softw., Energie		
Projekte							
Anzahl der Berater	10		20	2	30	2	4
Verfügbar. eines Teams	auf Anfrage		1 Woche	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja		ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja				ja	
Personal	ja	ja	ja		ja		ja
Marketing			ja	ja	ja		ja
Vertrieb			ja	ja	ja		ja

UNTERNEHMEN	Indera GmbH	infini.cx	Interflex Datensysteme	Kano4U	Materna	Mycom	Opti-Serv
Internet	www.ndera.de	www.infini.cx	www.interflex.de	www.kano4u.com	www.materna.de	www.mycomnet.com	www.opti-serv.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €					323,8 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	9	111	500		mehr als 2.300		20
Referenzen / Branchen	Siehe Webseite und auf Anfrage	Dt. Telekom, Unicredit, KfW, Swisscom, E.ON			ja		Telekomm., IT, EVU, Medien
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Handel		ja	ja	ja		ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma		ja	ja	ja		ja	ja
Touristik		ja	ja	ja		ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	Telekommunikation	Genesys Gold-Partner	Aviation	ja			Medien, TK u.a.
Projekte							
Anzahl der Berater	8	>80				7	9
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache		nach Absprache			innerh. 2 Wochen
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung						ja	ja
Personal		ja	ja	ja		ja	ja
Marketing		ja		ja		ja	ja
Vertrieb		ja		ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	Optivendo	Phone-Service	Qualitycube	Ruf Beratung	Samhammer	Sogedes	Tema
Internet	www.optivendo.de	www.erfolg-am-telefon.de	www.qualitycube.de	www.ruf-beratung.de	www.Samhammer.de	www.sogedes.com	www.tema-marketing.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter	5	4	15	5	550		180
Referenzen / Branchen	BPO, IT, Energie, eMobility, Finance			Auf Anfrage			DIN EN ISO 9001:2008
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja		ja	
Versicherungen	ja	ja	ja	ja		ja	
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja		ja	
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja			ja
Sonstige	Vertrieb, KI, RPA	Inkasso	Energievers., TK	Telko, Medien, SW	ja	KI & Automatisierung	Autom., Health C.
Projekte							
Anzahl der Berater	7	4	10	5			10
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	innerh. 2 Wochen	innerh. 1 Woche	nach Absprache		nach Rücksprache	nach Bedarf
Beratungsleistungen	ja						
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja / mit Partnern	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja	ja		ja		ja
Personal	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Vertrieb		ja	ja	ja		ja	ja

ACD: PERFEKTES ORGANISATIONSTALENT MIT ENTWICKLUNGSPOTENZIAL

Für Contact-Center und andere Organisationen, die hohe Anrufvolumina verarbeiten müssen, ist eine ACD-Lösung (Automatisierte Call Distribution) ein wichtiges Tool. Es hilft dabei, die Effizienz und die Kundenzufriedenheit zu verbessern, indem es eingehende Anrufe schnell und effektiv an die richtigen Personen weiterleitet. Dabei ist die ACD ein wahres Organisationstalent, denn die Verteilung der eingehenden Anrufe kann nach verschiedenen Parametern erfolgen, wie etwa der Reihenfolge des Eingangs, des Anrufzwecks, der Verfügbarkeiten der Agenten sowie deren Kenntnissen und Fähigkeiten. Auch bei hohem Anrufaufkommen behält sie jederzeit den Überblick, stellt die Erreichbarkeit sicher, reiht Anrufer in die Warteschleife ein und

unterhält sie dort mit Musik oder Ansagen. Das ist aber nicht alles. Eine ACD kann heute viel mehr. Durch das veränderte Kommunikationsverhalten und die zunehmende Kanalvielfalt stehen Unternehmen vor immer neuen Herausforderungen. Kunden entscheiden heute situativ über welchen Kanal sie mit einem Unternehmen Kontakt aufnehmen möchten. Unternehmen sollten deshalb zunächst die Frage beantworten, welche Funktionen eine solche Lösung aufweisen muss und welche Kanäle (E-Mail, Chat, WhatsApp, etc.) zusätzlich integriert werden sollen. Mit den neuen technologischen Möglichkeiten haben sich auch die Anforderungen und Aufgaben einer ACD deutlich erweitert. Das perfekte Verteilen an passende Adressaten

gehört heute zum Pflichtprogramm einer ACD. State-of-the Art-Lösungen überzeugen mit der Kür: Sie starten parallel Datenbankanfragen, um Kundendaten zu ergänzen (Kundenhistorie), oder beziehen Wissensdatenbanken ein, um passende Antwortvorschläge vorzubereiten. Mit einer Verbindung zu einer Kundendatenbank ist eine ACD in der Lage, einen Anrufer an einen Agenten weiterzuleiten, der mit einem bestimmten Produkt besonders gut vertraut ist, nachdem das System erkannt hat, dass der Anrufer dieses Produkt gekauft hat. Und im Zusammenspiel mit einer IVR und Bots kann sie künftig noch in vielen weiteren Bereichen lösungsorientiert eingesetzt und erweitert werden. Unsere Anbieter informieren Sie gern ausführlich dazu.

UNTERNEHMEN	 authensis	 b+s bucher+suter	 byon communicate
Internet	www.authensis.de	www.bucher-suter.de	www.byon.de
Ansprechpartner	Stephan Schopf	Thorsten Schneider	Markus Michael
Telefon	+49 89 720157-60	(06251) 8622500	(069) 710486-450
E-Mail	s.schopf@authensis.de	info@bucher-suter.de	markus.michael@byon.de
Jahresumsatz in €			
Anzahl der Mitarbeiter		160	70
Referenzen / Branchen	Klüber Lubrication Münchener Verein u.v.m	400+ Kunden, alle Branchen, 60 Länder	z. B. atrikom fulfillment., DGB Rechtsschutz GmbH
Produktinformationen			
Produktname / Dienst	ACHAT	Webex CX, b+s Private Cloud, Cisco CC UCCE/PCCE/UCCX, Omnichannel Routing	byon vACD
Anbietertyp			
Hersteller Hard- / Software	ja	ja	- / ja
Systemintegrator	ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja
Technische Angaben			
Verteilprogramm	authensis ACHAT	GUI, Regeln / Skript	ja
Minimale Anzahl Agents	10	20	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Skill Based Routing			
Anzahl Skills	beliebig	beliebig / 50 pro Agent	beliebig
Anzahl Prioritäten	beliebig	nach Bedarf	beliebig
Kriterien Anrufverteilung			
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	diabolocom	VIER	Avaya	Bt
Internet	www.diabolocom.com	www.vier.ai/produkte/ contact-center-essentials	www.avaya.de	www.bt.com/ globalservices
Ansprechpartner	René Jacobi	Thomas Döschl, Sales Manager		
Telefon	+49 176 22001213	+49 511 957 395 1111		
E-Mail	rene.jacobi@diabolocom.com	info@vier.ai		
Jahresumsatz in €	20.000.000	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	126	200	10.000	
Referenzen / Branchen	Versicherungen/Banken Outsourcer	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	IP Office CC, CIE, Aura CC, Elite, Oceana	
Produktinformationen				
Produktname / Dienst	Diabolocom ENGAGE	VIER engage	mehrere	Bt Hosted Contact Center
Anbietertyp				
Hersteller Hard-/ Software	Ja	ja	ja	
Systemintegrator	Ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	Ja	ja	ja	ja
Technische Angaben				
Verteilprogramm	Ja	ja	Script	Virtuelle ACD
Minimale Anzahl Agents	1	1	5	1
Maximale Anzahl Agents	Nein	unbegrenzt	10.000	beliebig
Maximale Anrufversuche	Nein	nach Bedarf	bis 900.000	nach Bedarf (ASP)
Maximal vermittelte Anrufe	Nein	nach Bedarf	bis 300.000	nach Bedarf (ASP)
Skill Based Routing				
Anzahl Skills	beliebig	unbegrenzt	bis unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	50	unbegrenzt	bis 100	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung				
Verkehrsaufkommen	Ja	ja	ja	ja
Wartezeit	Ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	Ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Caseris	Cisco Systems	Clarity	Comsys	CWB-IT	Dimension Data	ECT
Internet	www.caseris.de	www.cisco.de	www.clarity-ag.de	www.comsys.de	www.cwb-it.com	www.dimension data.com	www.ect-telecoms.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						7,4 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter	60					28.000	
Referenzen / Branchen					Versandhaus Jungborn, icare AG	Banken Versicherungen	
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	CAESAR Contact Center	Cisco Unified Contact Center	Communication Center	C-ACO	GabTel & GabCom	Genesys PureEngage, -PureCloud, Voxtron CC	effective® ACD
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	- / ja	ja	ja		ja
Systemintegrator	ja		ja	ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	über Partner			ja	ja		
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	Script, Virtuell	Domäne	Sript	Regeln	unendlich	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	1	1	2	unbegrenzt
Maximale Anzahl Agents	1.500	unbegrenzt	1.000	1.000	unbegrenzt	20.000	unbegr. skalierbar
Maximale Anrufversuche	konfigurierbar	unbegrenzt	2.500	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar
Maximal vermittelte Anrufe	skalierbar	unbegrenzt	2.000	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unendlich	beliebig
Anzahl Prioritäten	beliebig	unbegrenzt	beliebig	99	unbegrenzt	unendlich	beliebig
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Enterprise Communications	Flintec IT	Genesys	Incas	Mass Response	Mm-infotec
Internet	www.enghouse-interactive.de	www.enterprise-communications.net	www.flintec.de	www.genesys.com/de	www.intracall.de	www.massresponse.de	www.mmDial.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)			mehr als US\$ 2 Mrd.		6 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)			mehr als 5.000		35	
Referenzen / Branchen	alle Branchen						
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	SP / Cosmocom	TNTdial	Flintec Agent, Flintec	Genesys Cloud CX	INTRACALL	iMos® Contact	mmDial
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	Software	– / ja	Flintec	ja	ja	ja	Software webbasiert
Systemintegrator	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	GUI	ja	Script	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	2	unbegrenzt	1	unlimitiert	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	NICE	novomind	Ositron	Point Omega	Sikom Software	Sogedes
Internet	www.nice.com	www.novomind.com	www.ositron.de	www.pointomega.de	www.sikom.de	www.sogedes.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	> 1,3 Mrd.					
Anzahl der Mitarbeiter	> 6.500		30		60	
Referenzen / Branchen	alle Branchen	alle Branchen			alle Branchen, Banken und Versicherungen	alle Branchen
Produktinformationen						
Produktname / Dienst	inContact	novomind iAGENT	OSTRION Complete	ASP Contact Center	AgentOne® Omnichannel ContactCenter Suite	SOGEDES.X
Anbietertyp						
Hersteller Hard-/ Software	Software	nein / ja	ja		Software	
Systemintegrator	ja	ja	ja		ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja		ja	Sikom AgentOne® Cloud	ja
Technische Angaben						
Verteilprogramm	Regeln	ja	ja	Intelligent Routing	ja, Echtzeitroutingengine	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	5	1	10	10
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	500	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt
Skill Based Routing						
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung						
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja

DIGITALE TRANSPARENZ BRAUCHT KOMMUNIKATIVE TRANSPARENZ

Wie es Unternehmen gelingt, die Vorteile digitaler Tools zu nutzen

Die digitale Transformation in Unternehmen wirkt sich nicht nur auf die Prozesse innerhalb einer Organisation, sondern auch auf die Strukturen und die Beschäftigten selbst aus. Das Thema Mitbestimmung bekommt eine völlig neue Bedeutung, denn sie reicht über die Auseinandersetzung zur Frage von Arbeitsort und -zeit hinaus.

Für Arbeitnehmer bietet die digitale Präsenz, die sich beispielsweise über Unified-Communications-Plattformen (UC) abbilden lässt, einen großen Vorteil. Sie können über die zentrale Plattform, die auch E-Mails, Anrufe, Chat und Videokonferenzen abbilden kann, ihre Zeitplanung im Arbeitsalltag den Kolleginnen und Kollegen zur Verfügung stellen. Dadurch wird vermieden, dass zeitlich unpassende Terminanfragen gestellt oder kurzfristige Arbeitsaufträge an jemanden erteilt werden, der gar nicht verfügbar ist. Alle Beteiligten sparen sich so unnötige Abstimmungsschleifen. Dabei muss es ein gemeinsames Verständnis geben, dass die digitale Präsenz der effizienten Zusammenarbeit im Team dienen und diese nicht behindern soll. Zugleich müssen mögliche Konfliktfelder bedacht werden: Bei den Beschäftigten darf nicht der Eindruck entstehen, dass der Präsenzstatus von den Führungskräften als Kontrollinstrument von Arbeitszeit, -verhalten oder -leistung herangezogen wird. Stattdessen muss das Management den Beschäftigten Vertrauen entgegenbringen.

Ein weiterer Vorteil ist in Arbeitsmodellen mit Homeoffice relevant: Früher konnten Kollegen häufiger direkt im Büro miteinander sprechen. Heute sitzen Beschäftigte öfter am heimischen Schreibtisch und die schnelle, persönliche Abstimmung ist nicht mehr möglich. Mithilfe von Collaboration-Tools können Mitarbeiter spontane Chats oder Videokonferenzen realisieren sowie gemeinsam an Dokumenten arbeiten. Dabei können Informationen darüber, ob Kollegen in einem Online-Meeting sind oder ein Telefonat führen, in der neuen Arbeitswelt hilfreich sein und alle Mitarbeiter in der internen Abstimmung entlasten.

Mitarbeiter an die Hand nehmen

Bei der Einführung gilt es, die Beschäftigten frühzeitig einzubeziehen, denn digitale Tools wie etwa Kollaborationsplattformen sind nur

so gut, wie sie in die Organisation hineingetragen und dort verwendet werden. Erfahrene Anbieter von UC-Plattformen wie byon analysieren deshalb vor der Implementierung, wie die Arbeitsgewohnheiten der Beschäftigten aussehen, um daraus ein Schulungskonzept zu entwickeln. Zudem müssen Mitarbeiter die Lösung testen dürfen, um etwaige Fragen zu klären. Schließlich braucht es im Unternehmen eine klare Vereinbarung, wie die Belegschaft beziehungsweise einzelne Teams mithilfe der Tools künftig zusammenarbeiten wollen.

Betriebsrat als Wegbereiter

In Wandlungsprozessen, die sich in größeren Unternehmen abspielen, ist ebenso der Betriebsrat nicht zu vergessen, denn bei „technischen Einrichtungen“, die das Verhalten oder die Leistung der Arbeitnehmer erfassen können, gibt es ein Mitbestimmungsrecht. Einerseits sind Betriebsräte dazu angehalten, neue digitale Tools und deren Anwendung im Betriebsablauf zu verstehen. Zugleich kann dies, wenn die Informationen unzureichend ausfallen, eine Herausforderung sein. Im schlimmsten Fall steht fehlendes Know-how der Implementierung eines neuen Tools im Weg. Um an dieser Stelle Sicherheit zu vermitteln, sollten Unternehmen in Veränderungsprozessen darauf achten, den Betriebsrat frühzeitig einzubeziehen und zu informieren. Idealerweise kann das Gremium die Einführung neuer Tools und damit neuer Prozesse aktiv mitgestalten.

Nutzen Unternehmen die Vorteile des digitalen Wandels und beziehen alle relevanten Akteure in den Prozess ein, können sie Arbeitsabläufe optimieren und die Produktivität steigern.



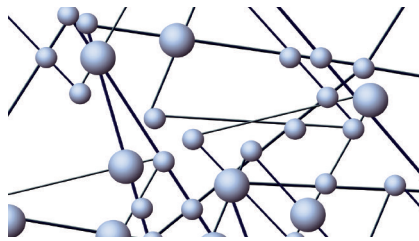
Udo Thermer
Geschäftsführer byon GmbH
Fon: +49 (0) 69 - 710 486 456
udo.thermer@byon.de

Foto: © byon GmbH

byon
communicate

MULTICHANNEL PERFEKT INSZENIERT




Ganz gleich aus welchem Grund Kunden Kontakt mit einem Unternehmen aufnehmen, sie erwarten neben der Erreichbarkeit vor allem eine fachlich kompetente und schnelle Lösung ihres Anliegens - und das am besten 24/7. Multichannel-Lösungen der neusten Generation setzen genau hier an: Sie verbessern nicht nur die Customer Experience, sondern zahlen gleichzeitig auf die Employee Experience ein. Systemwechsel in der Bearbeitung von Kundenanliegen und eine komplizierte Bedienung gehören mit den intelligenten Alleskönnern der Vergangenheit an. Alle Kanäle, wie Telefon, E-Mail, Chat und soziale Medien, werden auf einer einzigen integrierten Plattform zusammengeführt und automatisiert an die richtigen Mitarbeiter weitergeleitet, die Zugang zu einer einheitlichen, zentralisierten




Sicht auf alle Interaktionen mit den Kunden haben. Sie können miteinander kommunizieren und interagieren, was dabei unterstützt, bessere Entscheidungen zu treffen und Kundenanliegen schneller und effizienter zu lösen. Im Hintergrund überwacht die Lösung permanent die Interaktionen mit Kunden und stellt Informationen bereit, die für die Optimierung von Prozessen und Arbeitsabläufen nützlich sind und zeigen, wie effizient das Call Center arbeitet. Dazu gehört auch das Sammeln und

Analysieren von Daten, um Trends und Muster in den Kundenanliegen zu erkennen, damit daraus frühzeitig verbesserte Prozesse und Entscheidungen für die Customer Experience abgeleitet werden können. Die Suche nach einer zukunftsfähigen, passgenauen Lösung sollte mit einer genauen Analyse und einem Anforderungsprofil starten. Es zahlt sich aus, die genaue Betrachtung der Prozesse in den Mittelpunkt zu rücken und genau zu definieren, welche Zielsetzung mit der Lösung verfolgt wird und welche Probleme gelöst werden sollen. In jedem Fall muss sie einfach und intuitiv für Mitarbeiter zu bedienen sein, damit sie ihr gesamtes Potenzial entfalten kann. Das haben alle Anbieter längst erkannt. Den richtigen Weg zur passgenauen Lösung finden Sie mit den Anbietern dieser Marktübersicht.

UNTERNEHMEN	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT <small>© WIRTSCHAFTS</small>	b+s bucher+suter	byon communicate	diabolocom
Internet	www.bericon.de	www.bucher-suter.de	www.byon.de	https://de.diabolocom.com
Ansprechpartner	Christopher Richter	Thorsten Schneider	Udo Thermer	René Jacobi
Telefon	06172 6679 530	(06251) 8622500	(069) 710486-456	+4917622001213
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	info@bucher-suter.de	udo.thermer@byon.de	rene.jacobi@diabolocom.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter		160	70	
Referenzen / Branchen	renommierte nationale und internationale Referenzen	400+ Kunden, 60 Länder, alle Branchen	z. B. Weltbild, ingeus, Krämer Marktforschung, Caritas	Insurance/Banking FinTech und BPO
Produktname	Telefon- / ACD Lösungen 0800, 0180, nat./intern. Rufnummern	Webex Customer Experience, Webex Contact Center, Cisco Private Cloud, UCCE	byon vTK	Diabolocom Engage
Klassifizierung				
Hardwareplattform	Cloud-Lösung	ja, auch Hybrid / Cloud	ja, auch Cloud	Cloud
Software	ja	ja	ja	100% Cloud
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja, auch Cloud	ja	100% Cloud
Beschreibung	sehr flexibel - skalierbar - redundant, übersichtliche Administration, umfangreiche Funktionalitäten, international verfügbar, Business Support, Teststellung/-betrieb möglich!	Chatbots, Voicebots, Virtual Assistants, CCAI, Conversational AI, Omnichannel, Cobrowse, WebRTC, Knowledge, WFM, QM, Recording, CRM Integration, Reporting, Analytics, Mobile Agents	Flexibel skalierbare Cloud-Telefonanlage, modularer Funktionsaufbau, >240 Funktionalitäten, international verfügbar, Telefonie für Microsoft Teams	Intelligente und einfach konfigurierbare Multichannel ACD inkl. einfacher Anbindung per REST-API an CRM, ERP Systeme.
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	Ja
SIP-Konform	ja 	ja 	ja 	Ja 
Endgeräte / Telefone	ja	optional / optional	ja	Nein / WebRTC
Softphones /-clients	ja	optional	ja	WebRTC / Ja

UNTERNEHMEN				
Internet	www.five9.com/de-de	www.nuance.de/enterprise	www.mitel.de	www.sikom.de
Ansprechpartner	Sabine Winterkamp	Karin Paget-Bräuer		Udo Schönemann
Telefon	089 541 955 060	+49 175 570 41 31 - Mobile	030 6104 - 0	0375/690010-231
E-Mail	Five9DACH@five9.com	CXexpertsEMEA@nuance.com	beratung@mitel.com	u.schoenemann@sikom.de
Jahresumsatz in €		> US\$ 500 Mio		
Anzahl der Mitarbeiter	2.300 weltweit	> 8.000	3.500 weltweit	60
Referenzen / Branchen	alle Branchen	Sämtliche Branchen	VfL Wolfsburg, Movie Park Germany, Stöer, Carlsberg, Steinel	Alle Branchen
Produktname	Five9 Intelligent Cloud Contact Center	Microsoft Digital Contact Center Plattform	MiVoice Office 400, MiVoice Business	AgentOne® Omnichannel ContactCenter Suite
Klassifizierung				
Hardwareplattform			ja	nein
Software	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja	ja
Beschreibung	Cloud Contact Center Lösung	Offene, erweiterbare und kollaborative Plattform für nahtlose Omnichannel-Kundeninteraktion im großen Maßstab – mit KI als Herzstück, unterstützt von Nuance-Technologien. Live Chat, Messaging, Agent AI, Microsoft Dynamics 365, Microsoft Teams, Microsoft Power Virtual Agents, Microsoft Azure	UCC-Lösungen für kleine, mittlere und große Unternehmen, einschließlich u.a. Audiokonferenz-, Video-, Präsenz-, Chat- und Datei-/Bildschirmfreigabe-Funktionen auf allen Geräten	Omnichannel Routing von Chat/Messenger, Mail, Voice, Social Media, Callback, Video mit Hilfe von Bots & KI, Unified Desktop Frontend für MA
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone			ja	ja
Softphones /-clients	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN		Absolute Contacts	Alcatel-Lucent Enterprise	Assley	Authensis	Avaya	Bintec Elmeg
Internet	www.vier.ai/produkte/vier-engage-enterprise	www.absolute-contacts.com	www.al-enterprise.com	www.assley.de	www.authensis.de	www.avaya.de	www.bintec-elmeg.com
Ansprechpartner	Thomas Döschl, Sales Manager						
Telefon	+49 511 957 395 1111						
E-Mail	info@vier.ai						
Jahresumsatz in €	k.A.						
Anzahl der Mitarbeiter	200		2.700			10.000	150
Referenzen / Branchen	Teambank, DHL, ADAC			Unternehm., Behörden CC, Agenturen	Kantar, Klüber Lubrication		KMU, Filialisten, Carrier, Provider
Produktname	VIER engage	UC1 Cloud	Open Touch Customer Service	NFON	ACHAT	IP Office / Aura	Bintec Elmeg be.IP plus
Klassifizierung							
Hardwareplattform			ja		ja	ja	ja
Software	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	optional	ja	ja	Managed Service	ja
Beschreibung	Verteilung u. Bearbeitung von Voice- und Non Voice, IVR, Monitoring, Chat, KI, Bots, Dashboard, VoIP, Unfied Desktop, Anb.an ext. Datensysteme		In-/ Outbound, Multimedia	Cloud Telefonanlage > 160 Funktionen, Qualität und Sicherheit Made in Germany	z.B. gemischtes VoIP-/ TDM-Dialing, Presence-basiertes Multichannel-Routing, Multimedia Queueing	UC-Softwareplattform und Hybridlösung für KMU	IP-TK-Anlagen und Media Gateway
Eigenschaften							
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	BT Germany	Capgemini	Caseris	Cisco Systems	Damovo	Dimension Data	Ecenta	Enghouse Interactive
Internet	www.bt.com/globalservices	www.capgemini.com/cloud-services/odigo	www.caseris.de	www.cisco.de	www.damovo.de	www.dimensiondata.com	www.ecenta.de	www.enghouse-interactive.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €		10,573 Mrd.				7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)
Anzahl der Mitarbeiter		140.000	60		500	28.000	200	120 (DACH)
Referenzen / Branchen		Allianz, Darty, Nespresso, Pôle Emploi u.a.				Banken Versicherungen		alle Branchen
Produktname	BT Converged LAN/IPT	Odigo	CAESAR, timio	Unified Communication Manager		Genesys PureEngage und -PureCloud	SAP BCM	SP / Cosmocom
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja			ja	ja	ja		
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Managed Service	ja		ja	ja	ja		
Beschreibung	BT Converged LAN / IP-Telefonie (IPT) basiert auf Cisco-Technologie	Odigo ist eine cloudbasierte Omnichannel Contact Center-Lösung	Omnichannel-Chat / Windows-Client, Mobility-Lösungen	Lösungen für Multichannel-Routing & Reporting u.a.	Contact Center- und UC-Software	Management und Verteilung unterschiedl. Touchpoints wie Sprache, Messaging, E-Mail, Video, uvm. über eine Plattform	Software- und Dienstportfolio für KMU und große Unternehmen	Software- und Dienste für KMU, große Unternehmen und Contact Center
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja		ja	ja	ja	ja		Standard-Telefone
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja	ja	verschied. Herst.	ja	ja

UNTERNEHMEN	Ferrari electronic	Flintec IT	Genesys	Innovaphone	Mass Response	Mycom	NICE
Internet	www.ferrari-electronic.de	www.flintec.de	www.genesys.com/de-de	www.innovaphone.de	www.massresponse.de	www.mycomnet.com	www.nice.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €			mehr als US\$ 2 Mrd.		6 Mio.		> 1,3 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter			mehr als 4.000	100	35		> 6.500
Referenzen / Branchen	Eurovia, de Beukelaer		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK etc.			Kundenservice, Contact Center	alle Branchen
Produktname	OfficeMaster	Flintec VoIP	Genesys CX-Plattform.	Innovaphone PBX, IP 302-6000		MYKENE	inContact
Klassifizierung							
Hardwareplattform	ja			ja	ja		
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Cloud-Lösung / Dienst		ja			ja	ja	ja
Beschreibung	Integriert Fax, SMS, Voicemail in bekannte E-Mail- & Anwendungssysteme; inkl. Telefonmitschnitt-Funktion	Fax- und Gesprächsvermittlung, One Number, alle Codecs	Kanalübergreifende Kundenkommunikation – Telefon, Brief, Internet, Fax, E-Mail, SMS, Video, Chat oder Social Media-Kanäle	On Premises und in der Cloud	Multichannel-Cloud-UC-Plattform inkl. IVR und Contact Center		Komplette Call Center-Infrastruktur mit IVR, ACD, Dialer und CRM Integration aus der Cloud; In-/ Outbound, Multimedia
Eigenschaften							
CC-Anwendung		ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone		ja			ja	ja	
Softphones /-clients		ja	ja	ja	optional	optional	ja

UNTERNEHMEN	novomind	Oracle	QSC	Reventix	Sangoma	SAP SE	Sematell
Internet	www.novomind.com	www.cloud.oracle.com	www.qsc.de	www.reventix.de	www.sangoma.com	www.sap.com	www.sematell.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €					100 Mio		
Anzahl der Mitarbeiter				25	320		50
Referenzen / Branchen							
	DP, EnBW, Sixt, Techniker KK, Telefonica						
Produktname	novomind iAGENT	Oracle CX Cloud	mehrere	virtuelle Telefonanlage EASY	Freepbx, PBXact Switchvox	SAP Engagement Center	ReplyOne+ Voice / ACD
Klassifizierung							
Hardwareplattform					ja		Cloud / Hybrid
Software	ja	ja			ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja		ja	Telefonie / UC / Fax			ja
Beschreibung							
	Customer Service Tool für Analyse, Routing und Bearbeitung aller eingehenden Kundenanfragen; Perfektionierung der Customer Journey		Netzbasierte Kommunikationssteuerung für KMU und Telefonanlage	Cloud-Telefonanlage	UC Lösung für kleine, mittlere und große Firmen, VoIP PBX On Premise oder in der Cloud Telefone, SBC, Karten Gateways u.a.		KI-basierte, flexibel skalierbare Omnichannel-Lösung für max. Produktivität von Blended Agents basierend auf ReplyOne & telegra u.a.
Eigenschaften							
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefon	ja		ja	ja	ja		optional
Softphones /-clients	optional	ja	ja	ja	ja	ja	optional

UNTERNEHMEN	Sogedes	Telegra	Telesys	ThinkOwl	Toplink	Unify	Zendesk
Internet	www.sogedes.com	www.telegra.de	www.telesys.de	www.thinkowl.de	www.toplink.de	www.unify.com/de	www.zendesk.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						2,1 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter		70	60	120	40	> 10.000	3.200
Referenzen / Branchen							
	Alle Branchen > 3.000 Kunden	Finanzcheck, itec systems		Alle Branchen	Sogedes, SEW Eurodrive, Bechtle, Polygon, FAZ		Alle Branchen Siehe Website
Produktname	Portfolio	telegra FON PRO	Medien Routing	ThinkOwl	Cloud-Lösungen, Lync, vPBX, Access, VoIP & SIP	OpenScape Business	Zendesk Suite
Klassifizierung							
Hardwareplattform	Ja	ja			ja	ja	
Software	Ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Ja	ja	E-Mail / Fax / Soc.Med.	Cloud	ja		ja
Beschreibung							
	KI unterstütztes Omnich. Mgmt., IVR, Voice, Email, Social Media, WhatsApp, Chat, Bots, Customer Journey Mgmt., 360 Grad Kundensicht, CRM Anbindung.	Cloud-Telefonanlage für KMU und Contact Center. Modernste Telefonie-Features, Profi-Routing und einfachste Administration	Kundenanfragen innerhalb einer Oberfläche bearbeiten	Omnichannel Cloudsoftware auf Basis von KI für effiziente Kundenkommunikation und automatisierte Service-Workflows über alle Dialogkanäle hinweg	Wir verwandeln Technologie in Kommunikation, individuelle und innovative Lösungen	Hardware- und Softwareportfolio für Sprach- / Datenanwendg. inkl. integrierter Unified Communicatin Applications Suite	Cloudbasierte Software integriert in die Zendesk CRM Suite für Omnichannel-Kundenkommunikation
Eigenschaften							
CC-Anwendung	ja, WebRTC	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja	option	ja	ja	
Softphones /-clients	ja	ja	ja	option	ja	ja	ja

EMOTION ALS KPI IM CONTACT CENTER

Mit Jabra Engage AI messen und verbessern, was wirklich zählt

Um die Performance von Contact Centern und somit die Kundenzufriedenheit zu verbessern, werden eine ganze Reihe an Erfolgsindikatoren (KPI) gemessen, wie zum Beispiel die durchschnittliche Wartezeit oder die Anzahl der gelösten Anfragen beim ersten Kundenkontakt. Neben diesen objektiv messbaren Werten, gewinnen Unternehmen zudem durch Umfragen einen ungefähren Einblick, wie Kunden über ihren Service denken.

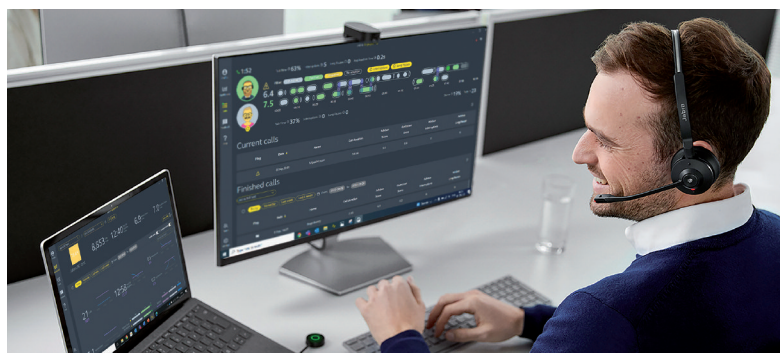
In den letzten Jahren ist neben der „Customer Experience“ zudem die „Agent Experience“ in den Vordergrund gerückt: also das Arbeitserlebnis und die Zufriedenheit der Contact-Center-Agenten. Denn glückliche Mitarbeitende leisten besseren Service. Auch hier gibt es Indikatoren, anhand derer sich messen lässt, ob Maßnahmen für bessere Arbeitsbedingungen erfolgreich waren – wie zum Beispiel die Mitarbeiterfluktuationsrate und Bewertungen in Mitarbeiterbefragungen.

Persönlicher Service ist unersetzlich

Kunden nutzen zunehmend digitale Angebote und Self-Service-Portale. Für komplexe Anliegen bevorzugen aber viele Menschen immer noch den direkten persönlichen Kontakt zu einem Mitarbeiter per Telefon. Bei einem Telefongespräch fallen non-verbale Kommunikationsmittel wie Gestik und Mimik komplett weg, wodurch sich alles auf Stimme und Sprache konzentriert. Im besten Fall signalisiert die Stimme eines Beraters Kompetenz, Einfühlungsvermögen und Engagement. Agenten müssen sowohl ihre Worte als auch ihren Tonfall bewusst einsetzen, um den Eindruck des Kunden von der Interaktion und letztlich vom Unternehmen, dem Produkt oder der Dienstleistung positiv zu beeinflussen.

Die Bedeutung der Stimme

Wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass Stimme und Tonfall mehr über die Emotionen der Sprechenden verrät, als die Wortwahl und inhaltlichen Aussagen. Daher ist es essenziell, dass die Agenten ihre Kunden glasklar hören können und ihre Stimme wiederum einwandfrei beim Kunden ankommt. Professionelle Contact-Center-Headsets wie die Jabra Engage Reihe sind also ein



absolutes Muss. Jabra geht jetzt mit seiner neuen intelligenten Software-Lösung Engage AI aber noch einen Schritt weiter und analysiert Gespräche auf einem ganz neuen Level.

Mit Künstlicher Intelligenz messen, was wirklich zählt





Die KI-gestützte Software Jabra Engage AI, ist in der Lage den Tonfall in Echtzeit zu analysieren, um die in der menschlichen Stimme verborgenen emotionalen Signale zu entschlüsseln. Jabra nutzt diese Technologie und bringt damit zwei völlig neue KPIs für Call Center ins Spiel – „Customer Sentiment“ und „Agent Tone“. Engage AI ermöglicht es einerseits, den Agenten Echtzeit-Feedback zu beiden KPIs – also sowohl zur Kundenzufriedenheit als auch zu ihrem eigenen Tonfall – zu geben und andererseits, den Führungskräften ein umfassendes Bild des Kunden- und Mitarbeiter-Erlebnisses zu vermitteln. So können Agenten direkt auf die Emotionen ihrer Gesprächspartner reagieren und werden bei Bedarf daran erinnert, ihren eigenen Tonfall dementsprechend anzupassen. Manager helfen diese Informationen für Schulungen, Coachings und Maßnahmen zur Verbesserung des Betriebsklimas.

DIE ZUKUNFT DER ARBEIT IST DAS WOHLBEFINDEN DER MITARBEITER

Remote Work-Konzepte haben sich etabliert und lösen die gekannten Grenzen zwischen Arbeit und Leben auf. In den Fokus rückt damit die Frage nach dem physischen und psychischen Wohlbefinden der Mitarbeiter. Remote-Work-Stress ist in der heutigen schnelllebigen Welt weit verbreitet. Laut Wrike Epidemic Report berichten mehr als 90% der Arbeitnehmer,

dass sie bei der Arbeit Stress empfinden. Während gelegentliche Stresssituationen bei fast jeder Position zu erwarten sind, kann zu viel Stress am Arbeitsplatz die körperliche und geistige Gesundheit beeinflussen. Stressquellen können variieren, aber trotz vieler Kommunikationskanäle, ist eine ineffiziente Zusammenarbeit einer der Haupttreiber für Stress am Arbeitsplatz.

Verantwortliche sollten deshalb ihr Augenmerk besonders auf die Analyse dieser Bereiche legen und mit passgenauen Konzepten gegensteuern. Ein Baustein sind intelligente Audio- und Konferenzlösungen, die mit zahlreichen Features heute einen wertvollen Beitrag zur Stressreduktion am Arbeitsplatz und zum emotionalen Wohlbefinden der Arbeitnehmer leisten.

HERSTELLER		 	
Internet	www.jabra.com/de	www.poly.com	www.eposaudio.com
Ansprechpartner	Sebastian Wastlhuber	Uwe Remy	
Telefon	+49 8031265149	uwe.remy@hp.com	030 70714670
E-Mail	swastlhuber@jabra.com	+49 89 262059-244	contact@eposaudio.com
Modell	Engage Serie Evolve2 Serie Evolve Serie, Pro Serie	Blackwire Serie, Encore Pro Serie, Savi Serie, Voyager Serie	IMPACT-Linie ADAPT-Linie - EXPAND-Linie COMMAND-Linie
Übertragungstechnik			
Kabel / Bluetooth / schnurlos	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja
Trageform			
Überkopfbügel	ja	ja	ja
Unterkinnbügel		ja	
Ohrbügel	ja	ja	ja
Nackenbügel	ja	ja	ja
Ohrhaken	ja	ja	ja
Eigenschaften			
monaural	ja	ja	ja
binaural	ja	ja	ja

HERSTELLER	Freevoice	Imtradex	Plathosys	Procom-Bestmann	Tenovis Direct
Internet	www.freevoice.biz	www.imtradex.com	www.horst-platz.de	www.procom-bestmann.de	www.direct.de
Ansprechpartner					
Telefon					
E-Mail					
Modell	mehrere	mehrere BusinessLine- Modelle	mehrere	mehrere	Addcom, Jabra, Plantronics Sennheiser
Übertragungstechnik					
Kabel / Bluetooth / schnurlos	ja / ja / ja	ja / - / -	ja / - / -	ja / ja / ja	ja / ja / ja
Trageform					
Überkopfbügel	ja	ja	ja	ja	ja
Unterkinnbügel				ja	ja
Ohrbügel	ja		ja	ja	ja
Nackenbügel	ja	ja		ja	ja
Ohrhaken	ja			ja	ja
Eigenschaften					
monaural	ja	ja	ja	ja	ja
binaural	ja	ja	ja	ja	ja









RPA: POTENZIALE HEBEN

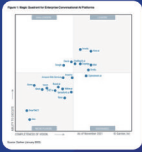
In einer Umfrage von Economist Intelligence gaben 70 Prozent der CEOs an, dass RPA für sie eine hohe Priorität bei der Erreichung ihrer strategischen Ziele hat, weil sie dadurch wettbewerbsfähiger

werden. RPA-Tools sind fünf bis zehn Mal schneller als der Mensch, machen keine Pausen, werden nicht krank und haben eine Fehlerquote von null Prozent. Das erhöht die Produktivität und senkt die

Kosten signifikant. Aber auch angesichts knapper Manpower-Ressourcen spielen die Helferlein eine immer wichtigere Rolle: Sie reduzieren die Arbeitslast der Mitarbeiter, die damit von manuellen, repetitiven und eher monotonen Tätigkeiten entlastet und für höherwertige Aufgaben eingesetzt werden können.

UNTERNEHMEN	 BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT <small>DMBH</small>	 Microsoft + NUANCE	 NICE®	 SemanticEdge
Internet	www.bericon.de	www.nuance.de/enterprise	www.nice.com	www.semanticedge.com
Ansprechpartner	Christopher Richter	Karin Paget-Bräuer	Chris Karagiannis	Dr. Lupo Pape
Telefon	06172 6679 530	+49 175 570 41 31 - Mobile	(069) 97177337	(030) 345077-0
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	CXexpertsEMEA@nuance.com	Chris.Karagiannis@nice.com	lupo.pape@semanticedge.com
Jahresumsatz in €		> US\$ 500 Mio	> 1,3 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter		> 8.000	> 6.500	
Anwendungsbereich				
Kundenkommunikation	ja	ja	ja	ja
Support	ja	ja	ja	ja
Vertrieb & Marketing	ja	ja	ja	ja
Prozessautom./Robotics	ja	ja	ja	ja
Softwareentwicklung	ja	ja	ja	ja
Sonstige	cloudbasierte KI-Lösungen für alle Bereiche	Microsoft Digital Contact Center Platform	Einsparung / Optimierung, ML, KI	Nat. Language
Nutzungsmodell				
On Premise (Kauflösung)	ja	ja	ja	ja
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Sonstige	dtmf-/sprachgesteuerte IVR-/ KI-Lösung		ja	
Referenzen				
	Telefon / Dialogprozessanalyse und Konfig. IVR/ KI-Sprachdialog-Anwendungen u.v.m.	Auf Anfrage	Alliance, American Airlines, EE, Webhelp, Telefonica, etc.	Deutsche Bahn, Westnetz
Branchen	0800, 0180 Servicrufnummern alle Branchen 	alle Branchen 	alle Branchen 	alle Branchen 

UNTERNEHMEN	 Typewise	 VIER	 CreaLog	 Empolis	 Genesys	 Sogedes
Internet	typewise.app	www.vier.ai/produkte/ vier-interaction-analytics	www.CreaLog.com	www.service. express	www.genesys.com /de-de	www.sogedes.com
Ansprechpartner	David Eberle	Thomas Döschl, Sales Manager				
Telefon	+41794531960	+49 511 957 395 1111				
E-Mail	david.eberle@typewise.app	info@vier.ai				
Jahresumsatz in €		k.A.			mehr als US\$ 2Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter	15-20	200	50	220	mehr als 4.000	
Anwendungsbereich						
Kundenkommunikation	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Support	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb & Marketing	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Prozessautom./Robotics	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Softwareentwicklung		ja			ja	ja
Sonstige		Emotion Analyse, Sprach- /Textanalyse		Service, IoT	Filialeinb., Einzhdl.	Sprach-/Textanalyse
Nutzungsmodell						
On Premise (Kauflösung)	Ja		ja	ja	ja	nein
SaaS / Cloud	Ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige		private Cloud		PaaS	Private Cloud	Bot-as-a-Service
Referenzen						
	DPD & weitere	Juniq, Funke Medien, mobile.de, T.D.M.	> 100 Kunden Ref. auf Anfrage			Referenzen auf Anfrage
Branchen	E-Commerce, Logistik, Telco, Versicherungen & weitere 	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen 	Finanzdienstleister, Energieversorger	Fertigungsindustrie, öff. Verwaltung		alle Branchen



Cognigy is named a **LEADER** in the January 2022 Gartner® **Magic Quadrant™** for Enterprise Conversational AI Platforms

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used here in with permission. All rights reserved. This graphic was published by Gartner, Inc. as part of a larger research document and should be evaluated in the context of the entire document. The Gartner document is available upon request from Cognigy.

Gartner®



POWER UP YOUR CONTACT CENTER

mit Conversational AI von Cognigy

Immer anspruchsvollere, durch Krisen verunsicherte Kunden und steigende Kontaktzahlen auf der eine Seite. Immer größere Herausforderungen, Agenten zu bekommen, zu qualifizieren und zu halten auf der anderen. Noch nie war es so herausfordernd, exzellenten Kundenservice zu bieten. Gleichzeitig steigert Conversational AI die Teamleistung von menschlichen und virtuellen Agenten signifikant und führt zu einem gänzlich neuen Omnichannel-Serviceerlebnis. Unternehmen wie BioNTech, Bosch, E.ON, Henkel, Lufthansa Group, Mercedes-Benz, Toyota uvm. setzen deshalb auf Cognigy.AI und profitieren von einem Kundenservice der nächsten Generation – und klaren KPIs:

- + 30 % CSAT-Verbesserung
- + 15 % kürzere durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)
- + 99,5 % schnellere Reaktionszeit

Die Contact Center Solution Suite von Cognigy

- **Conversational IVR:** Intuitive, interaktive Dialogsysteme stellen sicher, dass Kunden den kürzesten Weg zur Lösung gehen – ohne sich wiederholen zu müssen.
- **Smart Self-Service:** Intelligente virtuelle Agenten ermöglichen End-to-End-Informations- und Transaktions-Self-Service auf jedem Sprach- und Digitalkanal.
- **Agent + Assist:** KI-Unterstützung in Echtzeit schlägt Antworten und Aktionen vor und hilft Agenten, schnell qualitativ hochwertigen Support zu leisten.

Mehrwerte von Cognigy.AI

- **Leistungsfähigere Agenten:** Cognigy.AI übernimmt wiederkehrende Anfragen, Ihre Agenten können sich auf hochwertigen, smarten Support konzentrieren. Die Suite gibt ihnen die dafür benötigten Tools an die Hand.
- **Begeisterte Kunden:** Bieten Sie das bestmögliche Kundenerlebnis



„Cognigy.AI ermöglicht es unseren Geschäftsanwendern und Entwicklern, fortschrittliche, mehrsprachige virtuelle Agenten mit komplexen Self-Service-Funktionen in großem Umfang einzurichten.“

Nick Allgaier, Product Manager
“Digital Assistant” bei der Lufthansa Group

mit reibungslosem, personalisiertem Self-Service über alle Kanäle hinweg. Automatisieren Sie Konversationen und bieten Sie jederzeit und überall konsistenten Support in über 100 Sprachen.

Smartes Gesamtsystem: Cognigy.AI fügt sich nahtlos in Ihre vorhandene Contact Center-Infrastruktur ein und führt KI-basiert nachweislich zu größerer Leistungsfähigkeit.

Resilienz und schnellere Time-to-Value: Die KI liefert Ihnen Alerts bei Unregelmäßigkeiten (z. B. gehäuften Problemanfragen zu einem Produkt/Service). Nutzen Sie dieses klar aufbereitete Wissen, um mit Ihrem Heer virtueller Agenten direkt und schneller als die Wettbewerber ad-hoc zu reagieren. Bleiben Sie im Kundenservice top-informiert und widerstandsfähig, egal was kommt.

Unterstützung hybrider Arbeit: Die KI macht Mitarbeiter im Kundenservice in Echtzeit auskunftsfähiger. Sie erhalten das benötigte Wissen in Echtzeit übersichtlich aufbereitet – egal von wo sie arbeiten. Neueinsteiger sind schneller einsatzbereit, hybride Arbeit im Homeoffice wird voll unterstützt.

COGNIGY

KONTAKT









COGNIGY GMBH
Speditionstraße 1
40221 Düsseldorf
info@cognigy.com
+49 211 54591991
www.cognigy.com









FRAGE AN CHATGPT: „WARUM SIND BOTS IM KUNDENSERVICE SINNVOLL?“









Chatbots im Kundenservice sind in den letzten Jahren immer beliebter geworden und das aus gutem Grund. Sie bieten eine Vielzahl von Vorteilen für Unternehmen und Kunden. Einer der größten Vorteile von Chatbots ist ihre Verfügbarkeit rund um die Uhr. Im Gegensatz zu menschlichen Kundendienstmitarbeitern können Chatbots jederzeit eingesetzt werden. So können Kunden jederzeit Unterstützung erhalten. Ein weiterer Vorteil ist ihre Fähigkeit, schnell auf Anfragen zu reagieren. Durch die Verwendung von natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) und Künstlicher Intelligenz (KI) können Chatbots Anfragen schnell verstehen und passende Antworten liefern. Dies kann dazu beitragen, die

Wartezeiten für Kunden zu reduzieren, die Effizienz des Kundenservice und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Chatbots können auch dazu beitragen, die Automatisierung von wiederkehrenden Aufgaben zu erhöhen, wie zum Beispiel das Ändern von Reservierungen oder das Stornieren von Bestellungen. Ein weiterer Vorteil von Chatbots ist ihre Fähigkeit, Daten zu sammeln und zu analysieren. Diese gesammelten Daten können dazu beitragen, das Verständnis der Kundenbedürfnisse und -präferenzen zu verbessern und die Entwicklung von personalisierten Angeboten zu unterstützen. **Frage an ChatGPT: Werden dann noch Mitarbeiter in Contact Centern benötigt?** „Ja, Mitarbeiter werden auch weiterhin eine wichtige Rolle

spielen. Chatbots und Voicebots können viele Anfragen automatisch beantworten, aber es gibt immer noch komplexere Anliegen, die eine menschliche Interaktion erfordern. Mitarbeiter können diese Anliegen bearbeiten und sicherstellen, dass Kunden eine zufriedenstellende Lösung erhalten. Zudem können Mitarbeiter Chatbots und Voicebots bei der Weiterentwicklung ihrer Leistungen unterstützen. Kurz gesagt: Bots können die Arbeit von Mitarbeitern in Contact Centern erleichtern, aber sie können sie nicht vollständig ersetzen. Mitarbeiter bleiben ein wichtiger Bestandteil des Kundenservices und arbeiten eng mit Chatbots und Voicebots zusammen, um eine optimale Kundenerfahrung zu bieten.“

UNTERNEHMEN				
Internet	www.aristech.de	www.bericon.de	www.cognigy.com	www.five9.com/de-de
Ansprechpartner	Cornelius Pfohl	Christopher Richter	Päivi Tabourin	Sabine Winterkamp
Telefon	06221 43859104	06172 6679 530	0211 54591991	089 541 955 060
E-Mail	cornelius.pfohl@aristech.de	christopher.richter@bericon.de	info@cognigy.com	Five9DACH@five9.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	20			2.300 weltweit
Kategorie				
Chatbot	ja	ja	ja	ja
Voicebot	ja	ja	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	Sprachtechnologie		Contact Center KI, Agent Assist, Smart Routing	KI, Analytics, IVA, Integr. + Einb. Datenb.
Integration				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja / ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja / ja	
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja / ja / ja	ja
Nutzungsmodell				
On premise	ja	ja	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	auf Anfrage	ja	ja	ja
Referenzen				
	ADAC, flatex, KVBW, Stadt KA, EG Factory, SWR, WDR, Landesamt f. Umwelt BW, uvm.	renommierte nationale / intern. Referenzen auf Anfrage	Bosch, Lufthansa Group, BioNTech, Mercedes-Benz, E.ON, Henkel uvm.	
Branchen				
	alle Branchen 	alle Branchen, Kundendialog & Self-Services 	alle 	alle Branchen 
Anwendungsbereich				
	Autom./Digit. im CC, Datenerf., Authent. + Routing per Voiceb., Echtzeitanal. von Calls	cloudbas. IVR-/ChatBot-Lösungen, Dialogprozess-Analysen, APP IVR / Web-Self-Services	Cust. Self-Service, Contact Center Autom., Agent-Coach., HR-Supp., IT-Helpdesk uvm.	Cloud Contact Center

UNTERNEHMEN	 LeadDesk	 Microsoft + NUANCE	 MUUUH! NEXT	 SemanticEdge
Internet	www.leaddesk.de	www.nuance.de/enterprise	www.muuh.me/ai	www.semanticedge.de
Ansprechpartner	Yücel Alagöz - Country Manager DACH	Karine Paget-Bräuer	Ben Ellermann	Dr. Lupo Pape
Telefon	+49 3025557280	+49 175 570 41 31 - Mobile	+49 541 33034-100	(030) 345077-0
E-Mail	yucel.alagoz@leaddesk.com	CXexpertsEMEA@nuance.com	next@muuh.de	lupo.pape@semanticedge.com
Jahresumsatz in €	24,6 Mio. €	> US\$ 500 Mio	k.A.	
Anzahl der Mitarbeiter	200	> 8.000	ca. 100	
Kategorie				
Chatbot	ja	ja	Ja	ja
Voicebot	ja	ja	Ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	Ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)		Microsoft Digital Contact Center Plattform	NPS Phonebot, Virt. Reality & WhatsApp Bots	
Integration				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	Ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	Ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	Ja	ja
Nutzungsmodell				
On premise		ja	Ja	ja
SaaS / Cloud	ja	ja	Ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	Ja	
Referenzen	Händlerbund, Edenred, Intrum Verisure, Manpower Group	Auf Anfrage	Home Shopping Europe, Decathlon, Deutsche Glasfaser, Swisslife, uvm.	Commerzbank, Allianz, Innogy / RWE, Sparkassen
Branchen	alle Branchen 	alle Branchen 	alle Branchen  www.muuh.de/next/ leistung/dialog-automation	alle Branchen:  Banken, Versicherung u.a.
Anwendungsbereich	Cloud Contact Center	Agent Coach, Analytics, Kundenservice, Self-Service, Kundenakquise, Marketing, Vertrieb-	Cust. Care (half) Automation, Sales Automation, Customer Experience, Routing, IVR	Natürlich-sprachl. Voice Portale, Conversational Self Service-Bots

UNTERNEHMEN	 Sympalog VOICE SOLUTIONS	 USU	 VIER	 novomind	 Sogedes
Internet	www.sympalog.de	www.usu.com	www.vier.ai/produkte/ vier-cognitive-voice-gateway	www.novomind.com	www.sogedes.com
Ansprechpartner		Anke Kanwischer	Thomas Döschl, Sales Manager		
Telefon		+49 0241 927870-3673	+49 511 957 395 1111		
E-Mail		info-km@usu.com	info@vier.ai		
Jahresumsatz in €		125 Mio. €	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	7	750	200		
Kategorie					
Chatbot	ja	ja	ja	ja	ja
Voicebot	ja	ja	ja	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	nein	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)		Skalierbar durch Bot Universe	Video Messenger	ja	ja
Integration					
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja
Nutzungsmodell					
On premise	ja	ja	Private Cloud	ja	ja
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	ja	ja
Referenzen	Sixt, BWI, ING-DiBa, Lechwerke MÜNCHENER VEREIN	Mercedes Benz, VfB, Telekom, Corona Chatbot Ludwigsburg, AOK u.a.	Teambank, Funke Medien	DP, EnBW, Telefonica, Sixt, Techniker KK	Referenzen auf Anfrage
Branchen	Alle Branchen 	Alle Branchen 	Alle Branchen, alle Unternehmensgrößen 	alle	alle
Anwendungsbereich	Vorqualifizierung Fallabschließende Vorgangsbearbeitung	Customer Service IT Self Service, technischer Service	Beratung, Service-Bots, Routing, Identifizierung, Anliegenerkennung	Customer Service	KI SaaS für Sprache, Email & Dokum.

WIE VIRTUELLE AGENTEN TROTZ LIEFERKETTEN-ENGPÄSSEN DIE CUSTOMER EXPERIENCE VERBESSERN

Da Verbraucher seit der Pandemie ihre Einkäufe primär Online tätigen, müssen Marken vermehrt darauf achten, ihr Markenversprechen zu schützen. Die Unterbrechung der globalen Lieferketten wird wohl auch 2023 ein Problem bleiben. Daher ist es von entscheidender Bedeutung, dass Einzelhändler sich auf das konzentrieren, was sie kontrollieren können – ihre Kommunikation.

Das Letzte, was Marken tun sollten, ist, Versprechungen zu geben, die sie nicht halten können. Wenn Kunden im Ungewissen gelassen werden und ein Paket erwarten, das spät oder gar nicht bei ihnen ankommt, leidet ihr Vertrauen in das Unternehmen. Glücklicherweise kann die richtige Mischung aus proaktiver Kommunikation, innovativen Technologien und Mitarbeiterengagement sicherstellen, dass Verspätungen und Lieferengpässe effektiv gemanagt werden können.

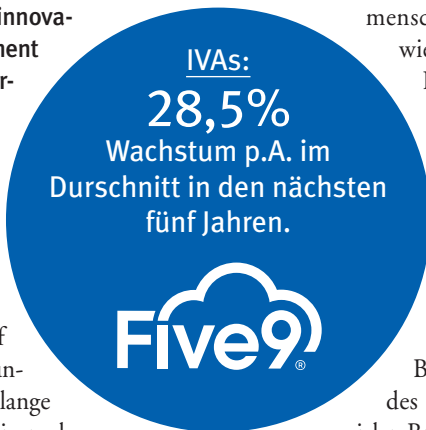
Intelligente Virtuelle Agenten

Eine verbesserte Customer Experience und ein optimierter Kundenservice haben direkten Einfluss auf die Kundenbeziehung und -treue und können die gestiegenen Ansprüche auf Kundenseite erfüllen. Die Zeiten, in denen Kunden lange in einer Warteschleife bleiben, sind lange vorbei. Unternehmen müssen ihren Kunden zeigen, dass sie deren Zeit wertschätzen. Am besten gelingt ihnen dies, indem sie durch den Einsatz innovativer Technologien ein positives Kundenerlebnis bieten, das für den Erfolg und das nachhaltige Wachstum eines Unternehmens entscheidend ist. Zu diesen innovativen Technologien zählen beispielsweise KI und Sprachautomatisierung im Kundenservice in Form von IVAs, sogenannten intelligenten virtuellen Agenten. Mit Hilfe von IVAs können einfache Kundenanfragen in kürzester Zeit erfasst und bearbeitet werden – ohne dafür einen menschlichen Agenten zu involvieren.

Intelligente Lösungen setzen sich zunehmend durch

Weltweit soll der Markt für intelligente virtuelle Assistenten in den nächsten fünf Jahren mit einer durchschnittlichen jährlichen Wachstumsrate von 28,5 Prozent wachsen. Nach Schätzungen von PwC wird dabei für automatisierte Dienste wie Chatbots, intelligente IVR-Systeme und virtuelle Assistenten ein Wachstum von zehn Prozent erwartet. Virtuelle Contact Center-Agenten können jedoch

nicht nur schnelle Entscheidungen treffen, sondern auch einen kombinierten Kundenservice mit einem menschlichen Agenten aufbauen: Anhand einer Stimmungsanalyse können IVAs die Stimmungslage der Kunden analysieren und entsprechend reagieren – komplexe und sensible Kundenanfragen überlassen sie dabei ihren menschlichen Kollegen. Gleichzeitig befreien IVAs ihre menschlichen Kollegen von monotonen und sich wiederholenden Routineaufgaben, wie z. B. der Bearbeitung von Serviceanfragen, Lieferupdates oder auch Terminbuchungen.



Zwischenmenschliche Interaktion bleibt entscheidend

Dank optimierter Kundenerfahrungen, kürzerer Wartezeiten sowie Zeit- und Kosteneinsparungen stellen IVAs einen wesentlichen Bestandteil der Zukunft des Kundenservices und des Contact-Center-Marktes dar. Auch wenn in vielen Branchen das Kundenerlebnis nach wie vor durch den Faktor Mensch mitbestimmt wird, wie z. B. in der Produktberatung, übernehmen virtuelle Sprachassistenten immer häufiger die Bearbeitung von Kundenanfragen, bei denen eine zwischenmenschliche Interaktion nicht gegeben sein muss und liefern sowohl Kunden als auch Mitarbeitern und Unternehmen einen echten Mehrwert. Zudem versorgen sie menschliche Agenten mit allen notwendigen Kundendaten, damit sie ihren Kunden alternative Optionen und personalisierte Angebote anbieten können, um etwaigen Lieferproblemen entgegenzuwirken - wichtige Faktoren für eine höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit, die gleichzeitig die Rentabilität eines jeden Unternehmens steigern.



Sabine Winterkamp,
Managing Director,
Five9 GmbH

CHATBOTS UND IHRE ZUKUNFT IM SERVICE

Chatbots sind aus dem Customer Service längst nicht mehr wegzudenken. Aktuell entlasten Service-Teams von Routine-Anfragen. Wenn wir den Blick aber nach vorne richten, wird es spannend.



„Wir haben mit dem ‘Chatbot Universe’ ein System entwickelt, das nach Einschätzung von Marktanalysten derzeit einzigartig ist.“

Harald Huber, Managing Director von USU

Der aktuelle Hype um ChatGPT-3 zeigt die Dynamik in diesem Bereich. Das Sprachmodell bietet sicherlich ein neues Niveau für das Führen von Dialogen. Allerdings bleibt festzuhalten, dass der Nutzen dieser Technologie im Service aktuell noch sehr begrenzt ist, da die Antworten wenig vorhersehbar und kontrollierbar sind und damit auch qualitativ nicht ausreichen. Im Service sind verlässliche Verfahren gefragt, die vordefinierte Antworten in möglichst sicher erkannten Situationen bieten. Daher dürfte der Einsatz einer regelbasierten KI erfolgsversprechender sein als statistische Lernverfahren.

Welche Entwicklung nimmt die Mensch-Maschine-Kommunikation also in den nächsten Jahren?

In Zukunft werden wir Chatbots nutzen, weil die Grundlage – das Conversational User Interface (CUI) – zum Standard in der Kommunikation mit dem Computer geworden ist. Entsprechend wichtig wird es sein, die Conversational Services zu orchestrieren. Der Kundenservice-Spezialist USU hat mit dem „Chatbot Universe“ ein System entwickelt, das nach Einschätzung von Marktanalysten derzeit einzigartig ist. Damit lassen sich mehrere Chatbots zu einer Multibot-Architektur zusammenschalten und können so auch komplexe Aufgaben lösen. Denn jeder Bot hat sein Spezialwissensgebiet und wird bei Bedarf hinzugezogen, zum Beispiel auch ChatGPT.

Um diese Variabilität und Komplexität zu bewältigen, unterteilt das Bot Universe-Konzept Chatbots in zwei Rollen: Experten- und Lead-Bots. Die Experten-Bots können Informationen zu bestimmten, abgegrenzten Themen liefern. Die andere Rolle, der Lead-Bot, ist der Einstiegs-Chatbot, der mit dem Nutzer kommuniziert und ihm einen passenden Experten-Bot zuweist. Der Lead-Bot fungiert als Moderator, während der Experten-Bot für die eigentliche Beantwortung der spezifischen Frage zuständig ist. Das modular aufgebaute Chatbot-Netzwerk erlaubt eine einfache Pflege und Wartung durch die Redakteure. Kommt ein neuer Themenkomplex hinzu, wird ein weiterer Chatbot erstellt und im Netzwerk integriert. Mit dieser Architektur lassen sich mit überschaubarem Aufwand sehr komplexe Chatbot-Implementierungen betreiben.

CASE: USU Chatbot-Universum

Der Service-Provider für die Energiewirtschaft, GISA, nutzt dieses Modell beispielsweise für seinen internen IT-Service: Jeder Bot übernimmt ein Thema, z. B. Netzwerk, Microsoft Teams, Windows, Excel etc., und beantwortet User-Fragen zu seinem Spezialgebiet. Über Reporting und Feedbacks lassen sich einfach und übersichtlich für jeden Expert einerseits die Qualität messen, andererseits z. B. Inhaltslücken auf der Content-Seite rasch schließen. Gerade in diesem eher standardisierten Themenbereich können Bots durch eine „Self-Healing-Komponente“ sogar selbst aktiv werden, um IT-Probleme zu beheben, beispielsweise das Löschen des Browser Caches oder das Wiederherstellen der Netzwerklauferke.

Die Einsatz-Szenarien solcher Systeme sind vielfältig – bis hin zur aktiven Unterstützung von Verkaufsdialogen komplexer Güter. Voraussetzung für den künftigen Praxiserfolg ist die weitere Verbreitung von intelligenten Conversational User Interfaces und die Fähigkeit von Service-Organisationen, Chatbots mit dem Zugriff auf eine intelligente Wissensdatenbank effizient zu steuern.









CUSTOMER ENGAGEMENT SOLL WETTBEWERBSFÄHIGKEIT SICHERN

Es besteht kein Zweifel daran, dass Verantwortliche auch für das laufende Jahr mehrheitlich mit schwierigen Voraussetzungen durch Kostensteigerungen und Herausforderungen bei Umsatz und Kundenwachstum rechnen. Wie eine Studie von Twilio aus dem letzten Jahr zeigte, wollen Unternehmen verstärkt mit kundenorientierten Geschäftsstrategien dagegenhalten. Laut Studie standen vor allem die Themen Wettbewerbsfähigkeit (45%), effiziente Kundenakquise (41%) und Optimierung des Kundenservice (27%) ganz oben auf der Prioritätenliste der Unternehmen. Einig waren sich die Befragten bei der Frage, wie sich Kundenservice und Kundenkommunikation tatsächlich in den





Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten rücken lassen: Kundenbedürfnisse müssen zunächst verstanden werden, um sie befriedigen zu können. Für ganze 93 Prozent der befragten Managerinnen und Manager spielen diese beiden Faktoren „eine sehr zentrale“ oder „zentrale Rolle. Um diese Anforderungen erfüllen zu können, benötigen Organisationen aussagekräftige Kundendaten, mit denen ein umfassenderes Bild von Konsumenten für Analysen entsteht. Das Ergebnis ist ein optimaler und personalisierter Kundenservice und Kostenersparnis für Unternehmen. Möglich wird das unter anderem mit technologischen Innovationen für eine bessere Customer Experience. Auch das brachte nämlich die

Marktanalyse hervor: Ohne eine personalisierte Kommunikation im Kundensupport (39%), digitale Kommunikationskanäle wie SMS, WhatsApp oder E-Mail (37%) und personenbezogenes Marketing, um alle Daten einer Person auf einen Blick zu erhalten (31%), bleibt die Customer Experience nur Stückwerk. Unternehmen investieren deshalb vermehrt in Customer-Engagement-Plattformen um ihre Kundenkontakte in bessere Ergebnisse zu konvertieren und ihren Kundenservice zu verbessern. Und auch das ist ein Ergebnis der Studie: 50 Prozent der befragten Unternehmen erklärten, bereits in entsprechende Software investiert zu haben. Die anderen 50 Prozent noch nicht.

UNTERNEHMEN				
Internet	www.acsueppmayer.de	www.aristech.de	webex.com	www.cognigy.com
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Cornelius Pfohl	Frank Müller	Päivi Tabourin
Telefon	+49 6805 / 9285 950	06221 43859104	+49 211 95589203	0211 54591991
E-Mail	mtalovic@acsueppmayer.de	cornelius.pfohl@aristech.de	framuell@cisco.com	info@cognigy.com
Jahresumsatz in €			N/A	
Anzahl der Mitarbeiter	50	20	75.000+	
Referenzen / Branchen	alle Branchen	alle Branchen ADAC, flatex, KVBW, Stadt Karlsruhe, Stadt Heidelberg, EG Factory, SWR, Hessischer Rundf., WDR, Verband der Privaten Krankensers., Landesamt f. Umwelt BW, uvm.	Alle Branchen	Alle Branchen. Bosch, Lufthansa Group, BioNTech, Mercedes-Benz, E.ON, Henkel uvm.
Produktinformationen				
Produktname	Sales & Service Excellence Qualitätsmanagement-Software inkl. Trainings- & Coachingsuite	Aristech Dialog Suite Aristech Quality Monitoring	Contact Center CPaaS Solutions Calling	Cognigy.AI
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja		ja
Helpdesk		ja		ja
Personaleinsatzplanung				
Beschwerdemanagement				ja
Bestellannahme		ja		ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja		ja
Workflow		ja 		ja 
E-Mail-Bearbeitung		ja		ja
Marketing	ja 			ja 

UNTERNEHMEN	 CONTENT GURU Engagement Made Easy®	 Five9	 LeadDesk	 Microsoft + NUANCE
Internet	www.contentguru.com/de	www.five9.com/de-de	www.leaddesk.de	www.nuance.de/enterprise
Ansprechpartner	Thomas Vogel	Sabine Winterkamp	Yücel Alagöz - Country Manager DACH	Karine Paget-Bräuer
Telefon	+49 (0) 8105203 4610	089 541 955 060	+49 3025557280	+49 175 570 41 31 - Mobile
E-Mail	thv@contentguru.eu	Five9DACH@five9.com	yucel.alagoz@leaddesk.com	CXexpertsEMEA@nuance.com
Jahresumsatz in €			24,6 Mio. €	> US\$ 500 Mio
Anzahl der Mitarbeiter		2.300 weltweit	200	> 8.000
Referenzen / Branchen	alle Branchen	alle Branchen	Händlerbund, Edenred, Intrum Verisure, Manpower Group alle Branchen alle Unternehmensgrößen	Sämtliche Branchen Deutsche Telekom Weitere auf Anfrage
Produktinformationen				
Produktname	storm® CCaaS, brain® KI, CKS® WFM, CRM	Five9 Cloud Contact Center	LeadDesk	Microsoft Digital Contact Center Platform Voice Biometrie - Gatekeeper Digital Engagement Platform
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	mit Partnern	ja
Beschwerdemanagement	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	 NICE	 NOVOMIND	 odigo	 opccyc
Internet	www.nice.com	www.novomind.com	www.odigo.com/de-de	www.opccyc.de
Ansprechpartner		Peter Linnemann	Marcus Wind	Ender Tezel
Telefon	(069) 97177-0	(040) 8080710	+49 69 90234044	(040) 2385804-0
E-Mail	DACHenterprisesales@nice.com	info@novomind.com	marcus.wind@odigo.com	wfm@opccyc.de
Jahresumsatz in €	> 1,3 Mrd.	49 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	> 6.500	> 500	650+	
Referenzen / Branchen	85 % der Fortune 100 Kunden, alle Branchen	Deutsche Post, EnBW, Sixt, Techniker Krankenkasse, Telefonica	Allianz Generali DHL DB Deutsche Bank	Contact- / Kundenservice Center 20-20.000 Mitarbeiter Banken, EVU, Consumer Goods u.v.m.
Produktinformationen				
Produktname	Adaptive WFO,WFM,Nexidia Analytics Customer Journey Analytics, NEVA- Nice Employee Virtual Attendant, Satmetrix VOC, Voice Biometrics	novomind iAGENT	Odigo™	opccycWFM: konfigurierbarste, operativste, preisbeste WFM-Suite mit Zeitwirtschaft und Personalverwaltung
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja		
Helpdesk	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung	ja		ja	ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	
Bestellannahme	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	RingCentral	SOGEDES	STEAM CONNECT <small>empowering conversations</small>	VIER
Internet	www.ringcentral.com/de/de	www.sogedes.com	www.steam-connect.com	www.vier.ai/produkte
Ansprechpartner	Vertriebsteam	Vertriebsteam	Richard Smeets	Thomas Döschl, Sales Manager
Telefon	+49(0)4082212906	+49 621 92108 300	+49-241-95874020	+49 511 957 395 1111
E-Mail	germany@ringcentral.com	contact@sogedes.com	info@steam-connect.com	info@vier.ai
Jahresumsatz in €		k.A.		k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	> 5.000	k.A.		200
Referenzen / Branchen	Banken: BNP Paribas, LCL Versicherung: AXA, Allianz, SUVA Energie: Engie, Total Telekom: Telefonica, Orange, Bouygues Transport: BVG, SNCF, DB	Alle Branchen Vodafone, Otto Burda mobile.de	Alle Branchen	Hannoversche Lebensversicherung; ADAC; Teambank; DHL; Stadtwerke Lübeck; Hellmann Worldwide
Produktinformationen				
Produktname	RingCentral Engage Digital	SOGEDES Portfolio	Steam-connect	VIER evole/VIER engage
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	Ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	Ja	ja
Helpdesk	ja	ja	Ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	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	ja

UNTERNEHMEN	Authensis	Cisco Systems	Consol	Converneo	Diabolocom	Flintec	Freshworks	Genesys	Gfos
Internet	www.authensis.de	www.cisco.de	www.consol.de/software	assistdigital.info	www.diabolocom.com	www.flintec.de	www.freshworks.com	www.genesys.com/de-de	www.gfos.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €			23,9 Mio.	4 Mio.	20.000.000			mehr als US\$ 2Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter			260	40	126		1.700	mehr als 4.000	150
Referenzen / Branchen	Stadt Dortmund, Witt Weiden, Klüber Lubrication			Energiebranche Verlage, Telekommunikation Retail, Wohnungs- wirtschaft	Versicherungen/ Banken, Outsourcer		Handel, Logistik, E-Commerce, Software, Manufacturing	sämtliche Branchen	
Produktinformationen									
Produktname	ACHAT	Cisco Unified Contact Center	Consol CM	Workforcegmt., Convers. IVR, Chat/ Voicebot, Translation, Omnich. Routing	Diabolocom ENGAGE	Flintec Compact	Freshdesk (Omni- channel Helpdesk / Ticketing), Freshservice u.a.	Genesys Cloud CX	Gfos Workforce, Contact Center
Einsatzgebiete									
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	mit Partnern	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	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	
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja			ja	

UNTERNEHMEN	Grutzeck	HP Exstream	Iadvize	Incas	infinet.cx	Infobip	Interflex	Invision	Jacada
Internet	www.grutzeck.de	www.hpxstream.de	www.iadvize.com	www.intracall.de	www.infinet.cx/angebot/loesungen	www.infobip.com	www.interflex.de	www.invision.de	www.jacada.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €		86 Mio.	2,2 Mio.			> 700 Mio EUR		12,7 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter		317.500	50		111	2.800 (weltweit)		100	
Referenzen / Branchen	alle Branchen		SONY, Air France, Europcar		Deutsche Telekom Swisscom Unicredit Popken Fashion E.ON	alle Branchen, Allianz, Unilever, Raiffeisenbank, Würth, Sberbank		Arvato, IKEA, Walter Services, Callpoint	
Produktinformationen									
Produktname	AG-VIP SQL Contact Center	Exstream	Click to Chat, Click to Call, Click to Video	INTRACALL	Genesys Gold-Partner, #Endlich Omnikanal	Conversations Moments	SP-Expert	Invision WFM, Injixo	Work Space und Fusion
Einsatzgebiete									
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja	ja	ja			ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Personaleinsatzplanung			ja		ja	nein	ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja		ja	ja	ja			ja
Bestellannahme	ja		ja	ja	ja	ja			ja
Customer Care	ja	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			ja
Marketing	ja			ja	ja	ja			ja




UNTERNEHMEN	MM-Infotec	Mycom	Opcyc	Opti-Serv	Sabio	Salesforce .com	Telesys	ThinkOwl
Internet	www.mmDial.de	www.mycmnet.com	www.opcyc.de	www.opti-serv.de	www.sabio.de	www.salesforce.com/de	www.TeleSys.de	www.thinkowl.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter				20			64	120
Referenzen / Branchen			Call- / Kunden- service Center, Ban- ken, EVU, Consumer Goods	Automotive, Bank, Versicherung, EVU, Telekommuni- kation			Handel, Dienstleistung, Gesundheitswesen, Automotive	Alle Branchen, Referenzen auf der Webseite
Produktinformationen								
Produktname	mmDial	MYKENE	opcycWFM	Quality Management, Modaview, Speech Analytics	Sabio	Salesforce	TS Agent Panel Office Panel, Dialog Center	ThinkOwl
Einsatzgebiete								
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		mit Partner	ja			mit Partner		
Beschwerdemanagement	ja	ja		ja		ja	ja	ja
Bestellannahme	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
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja		ja		ja	ja	ja
Marketing	ja	ja		ja		ja	ja	ja

FAN-FAKTOR: EMOTIONALE KUNDENBINDUNG

Im digitalen Zeitalter haben Kunden mehr Auswahl und höhere Erwartungen als jemals zuvor. Das stellt Unternehmen vor große Herausforderungen, denn sie bleiben nur dann wettbewerbsfähig, wenn es ihnen gelingt, ihren Kunden eine durchgängig positive und nahtlose Customer Experience zu bieten. Ein Baustein dafür sind intelligente Technologien, die über die gesamte Customer Journey, an allen Touchpoints und Kanälen, die Service-Erfahrung fortlaufend kontrollieren. Dass der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens vom Kundenservice und der Kundenbegeisterung abhängt, haben Studien hinlänglich bewiesen. So entwickelte etwa das Mainzer zHMforum zur besseren

Messung der emotionalen Kundenbindung den sogenannten Fan-Indikator. Dieser berücksichtigt verschiedene Faktoren und eignet sich zur differenzierten Betrachtung der Qualität der Gesamtzufriedenheit. So lässt sich beispielsweise anhand der Fallabschlussquote bewerten, wie gut Kundenanfragen im ersten Versuch gelöst werden. Kann beispielsweise ein Servicemitarbeiter das Problem eines Anrufers schnell lösen, wirkt sich dies enorm positiv auf die Customer Experience aus. Eine hohe Erstlösungsquote ist demnach erstrebenswert. Noch aussagekräftiger, da auf alle Touchpoints anwendbar, ist der Customer Effort Score. Dabei wird der Kundenaufwand gemessen – also wie viel Aufwand ein Kunde

betreiben muss, um sein Problem zu lösen oder eine entsprechende Antwort auf eine Anfrage zu erhalten. Der CES wurde 2010 im Harvard Business Review eingeführt und dient Unternehmen seither als Indikator, wie unkompliziert ihre Interaktion mit Kunden sowie die Problemlösung zu deren Gunsten abläuft. Kunden zu Fans machen, ist ein nachhaltiger Weg zum Erfolg, auf dem die emotionale Kundenbindung den Unterschied macht. Begeisterte Kunden bleiben länger treu, kaufen mehr und häufiger, besitzen eine höhere Preisbereitschaft, empfehlen Produkte, verzeihen Fehler, sind die besten Botschafter und ganz wichtig: Sie bleiben auch in schlechten Zeiten treu! Aber, nur Fan-Mitarbeiter können als Fan-Macher agieren, denn sie erzeugen bei den Kunden das Gefühl von Einzigartigkeit. Sie sind das wichtigste Erfolgskapital, das Unternehmen haben.

UNTERNEHMEN	 GENESYS™	 Microsoft + NUANCE	 VIER
Internet	www.genesys.com/de-de	www.nuance.de/microsoft-digital-contact-center	www.vier.ai/loesungen
Ansprechpartner	Astrid Grathwohl	Karine Paget-Bräuer	Thomas Döschl, Sales Manager
Telefon	+49 89 61429006	+49 175 570 41 31 - Mobile	+49 511 957 395 1111
E-Mail	astrid.grathwohl@genesys.com	CXexpertsEMEA@nuance.com	info@vier.ai
Jahresumsatz in €	mehr als US\$ 2 Mrd.	> US\$ 500 Mio.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 7.000	> 8.000	200
Referenzen	sämtliche Branchen	Auf Anfrage	Versicherungen, Finanzdienstleister, Energiedienstleister Teambank, rhenag, ADAC
Tätigkeitsschwerpunkt			
CRM Web Applikation	ja	Ja	
Workforce Optimierung	ja	Ja	ja
Social CRM	ja	Ja	
Anwendung			
Virtueller Assistent	ja	Ja	ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	Ja	ja
Social Media Monitoring	ja	Ja	
Gamification			
Ticketing	ja	Ja	ja
Enterprise Feedback Management	ja	Ja	
E-Mail-Management	ja	Ja	ja
Chat, Co-Browsing	ja	Ja	ja
Knowledge Management	ja		
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja		Data Insight

UNTERNEHMEN	Avaya	Comevis	Dimension Data	Freshworks	Grutzeck	infini.cx	Infobip	NICE
Internet	www.avaya.de	www.comevis.de	www.dimensiondata.com	www.freshworks.com	www.grutzeck.de	www.infini.cx	www.infobip.com	www.nice.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €			7,4 Mrd.				> 700 Mio EUR	> 1,3 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	> 10.000	15	28.000	1.700	10	111	2.800 (weltweit)	> 6500
Referenzen		Yello, swisscom, DB Schenker, BVB, Deutsche Post, Wilo, QVC, Yves Rocher, Aduno	Banken, Versicherungen	E-Commerce, Logistik, Handel, Software, Manufacture	Apollo, Vredestein, HORIBA Scientific GmbH, Paul Wöhrle GmbH & Co. KG	Deutsche Telekom Swisscom Unicredit Popken Fashion E.ON	www.infobip.com/customer; Raiffeisenbank, Würth, Allianz, Unilever, Sberbank	Telekommunik., Banken, Versicherungen, Utility, Retail, Transportation, Outsourcer
Tätigkeitsschwerpunkt								
CRM Web Applikation			ja	ja		ja	ja	
Workforce Optimierung	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Social CRM			ja	ja		ja	ja	
Anwendung								
Virtueller Assistent	ja		ja			ja	nein	ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.			ja	ja		ja	ja	ja
Social Media Monitoring				ja			nein	ja
Gamification				ja			ja	ja
Ticketing	ja, mit Partnern			ja	ja	ja	ja	
Enterprise Feedback Management	ja, mit Partnern			ja		ja	ja	ja
E-Mail-Management	ja		ja	ja		ja	ja	ja
Chat, Co-Browsing	ja		ja	ja		ja	ja	
Knowledge Management				ja		ja	ja	ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	Audio Branding Sound Branding Acoustic Image			Email Marketing / Website Tracking, KAM, Workflow	Mobile Komm., Künstl. Intelligenz & Outsourced NPS	ja	

UNTERNEHMEN	novomind	SAP SE	Sogedes	Tele'Train	ThinkOwl
Internet	www.novomind.com	www.sap.com	www.sogedes.com	www.tele-train.de	www.thinkowl.de
Ansprechpartner					
Telefon					
E-Mail					
Jahresumsatz in €	46 Mio.				
Anzahl der Mitarbeiter	> 400				120
Referenzen	Deutsche Post, EnBW, Sixt, Techniker Krankenkasse, Telefonica		Alle Branchen		Alle Branchen, Referenzen auf der Webseite
Tätigkeitsschwerpunkt					
CRM Web Applikation	ja	ja	ja		ja
Workforce Optimierung		ja	ja	ja	ja
Social CRM		ja			
Anwendung					
Virtueller Assistent	ja	ja	ja		ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	ja	ja		ja
Social Media Monitoring		ja		ja	ja
Gamification		ja	ja		
Ticketing	ja	ja	ja		ja
Enterprise Feedback Management	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Management	ja	ja	ja		ja
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja		ja
Knowledge Management	ja	ja	ja		ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	Beschwerde-Management, KI, FAQ-Center, WhatsApp		Sprach- & Textanalyse, KI, Qualitätsmanagement	Sprach- & Textanalyse	ja

Schon gesehen?

QR-Code

QR-Codes in Businessguide & Marktübersichten:
Für den schnellen Kontakt und mehr Informationen



e-Paper

Den CC & CRM Marktführer gibt es auch als e-Paper:
Die jeweils aktuelle Ausgabe finden Sie auf teletalk.de





DIALER: BOOST FÜR EFFIZIENZ UND PRODUKTIVITÄT

Wenn es um die Auslastung von Mitarbeitern bei großen Anruf-Aufkommen mit gleichartigen Gesprächsinhalten geht, und gleichzeitig um eine effiziente Kampagnensteuerung, dann kommen Dialer ins Spiel. Sie unterstützen Unternehmen dabei ihre Ressourcen optimal einzusetzen, indem sie Mitarbeiter besonders im Outbound-Bereich besser auslasten. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben können Mitarbeiter sich auf wichtigere Aufgaben konzentrieren und so eine höhere Anzahl von Anrufen pro Stunde bearbeiten. Das steigert die Effizienz von Kampagnen, erhöht die Produktivität und senkt die Kosten. Dialer führen nach definierten Vorgaben automatisiert Anrufe und gewünschte

Aktionen aus, verbinden aber in der Regel erst dann mit dem Agent, wenn der Angerufene abgenommen hat und das Gespräch zustande gekommen ist. Außerdem bieten sie eine Vielzahl von Funktionen, die eine optimale Kundenkommunikation ermöglichen. Dialer lassen sich grob in drei Gruppen teilen: Preview Predictive oder Power - Dialer. Preview Dialer weisen dem Agenten Anrufe zu und zeigen sie ihm an. Nach Bestätigung durch den Agent baut der Dialer den Anruf automatisch für den Agenten auf. Der Power Dialer bauen automatisiert sofort neue Verbindungen auf, wenn Gespräche beendet wurden und der Predictive Dialer hingegen baut automatisiert Calls für den Agenten auf, auch wenn dieser noch

im Gespräch mit dem vorherigen Call ist. Dabei berücksichtigen Dialer viele Faktoren aus dem laufenden Betrieb, messen und justieren ständig alle Werte und Kennzahlen, um eine optimale Auslastung zu erreichen und Überlastungen zu vermeiden. Die Integration solcher Lösungen in bestehende Telefonanlagen und auch der Kampagnenaufbau selbst sind heute einfach und unkompliziert. Aspekte wie Datensicherheit sowie Daten- und Gesprächsverschlüsselungen sind bei den neusten Generationen neben vielen anderen technologischen Features genauso Standard, wie Skalierbarkeit und Monitoring-Funktionen mit Aufzeichnungs- und Mithörmöglichkeit. Anwender müssen jedoch sicherstellen, dass Dialer in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und -richtlinien eingesetzt werden und die Verwendung transparent und nachvollziehbar ist.

UNTERNEHMEN	 authensis	 dialfire	 enterprise communications	 VIER
Internet	www.authensis.de	www.dialfire.com	www.callcentersoftware.de	www.vier.ai/produkte/ contact-center-essentials
Ansprechpartner	Stephan Schopf	Wolfram Gürlich	Richard Smeets	Thomas Döschl, Sales Manager
Telefon	+49 89 720157-60	(0351) 44529800	+49 (0)2161 / 63 9730	+49 511 957 395 1111
E-Mail	s.schopf@authensis.de	info@dialfire.com	info@callcentersoftware.de	info@vier.ai
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter				200
Referenzen / Branchen	KANTAR, gdp u.v.m	Outbound, Inbound, Telemarketing, Leadgenerierung, Terminierung uvm.	Inbound, Terminierung, überall verfügbar uvm.	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen
Produkt				
Produktname	ACHAT	Dialfire	TNTdial	VIER Outbound Dialer
Hardware-basiert	ja			ja
Software-basiert	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja
Modemfilter	ja	ja	ja	
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	über 90 %	96 %	ca. 93 %	über 90 Prozent
Mehrere Kampagnen parallel	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja, auch kanalgetrennt	ja	ja	ja
Lizenz				
Kauf	ja 			
Miete	ja		ja	ja
Hosted Service	ja	ja 	ja 	ja 

UNTERNEHMEN		Absolute Contacts	Avaya	Cisco Systems	Clareon	CT Technologies	CWB-IT
Internet	www.leaddesk.de	www.absolute-contacts.com	www.avaya.de	www.cisco.de	www.clareon.de	www.ct-technologies.com	www.cwb-it.com
Ansprechpartner	Yücel Alagoz - Country Manager DACH						
Telefon	+49 3025557280						
E-Mail	yucel.alagoz@leaddesk.com						
Jahresumsatz in €	24,6 Mio. €						
Anzahl der Mitarbeiter	200		10.000				
Referenzen / Branchen	Händlerbund, Edenred, Intrum, Verisure, Manpower Group, alle Branchen und Größen				Fernabsatz-Handel		icare AG, Dialog Frankfurt
Produkt							
Produktname	LeadDesk	ACX In-/Outbound	Avaya Proactive Outreach Manag.	Cisco Unified Contact Center	CIS	DialogMaster	GabCom
Hardware-basiert		ja		ja		ja	ja
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	2.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Modemfilter	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja		ja	ja
AB-Filter-Quote	über 96%	über 75 %	< 90 %	über 90 %			ca. 90 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	mit inbound Rec.	ja		ja	ja
Lizenz							
Kauf		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	mit Partner	über Partner		über Partner	ja

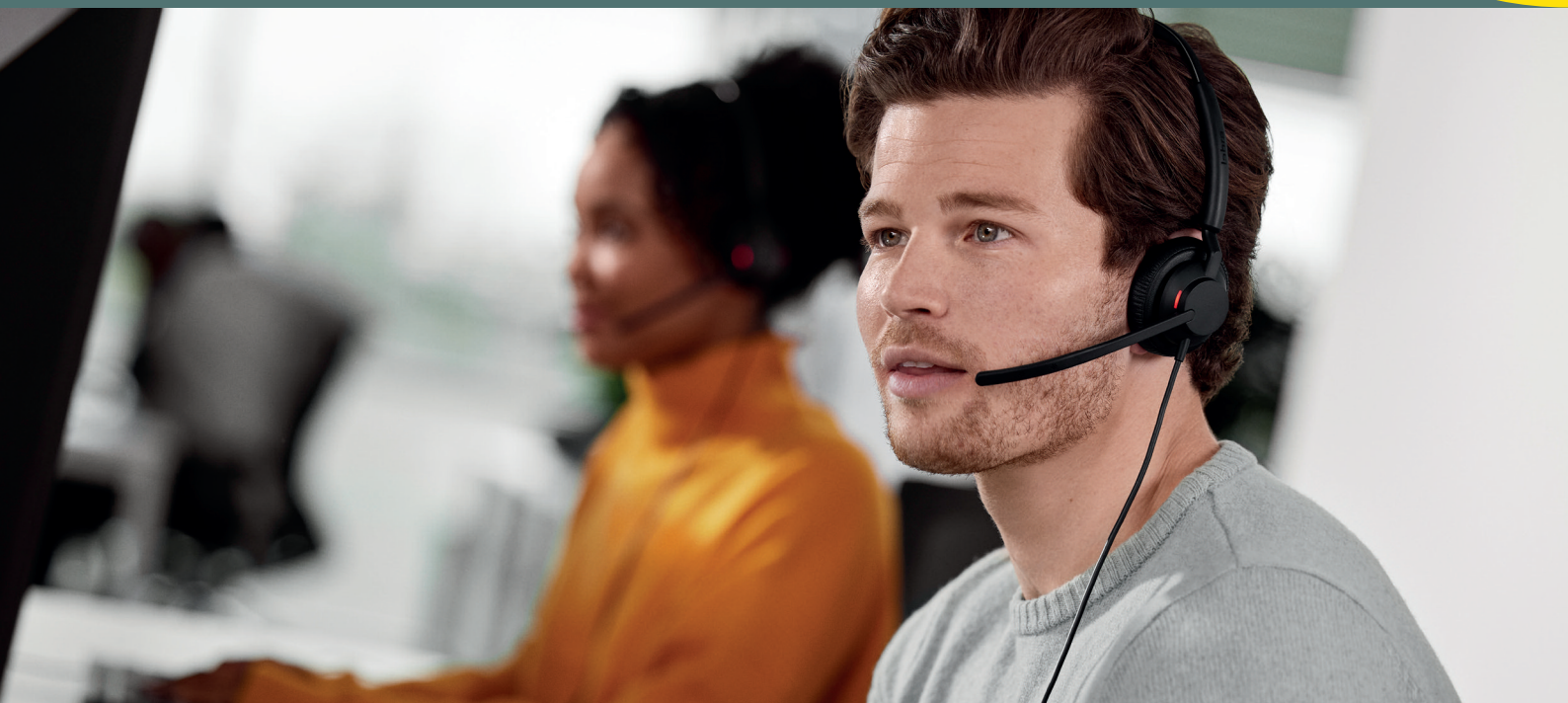
UNTERNEHMEN	Dimension Data	Enghouse Interactive	Genesys	Grutzeck	Incas	Sikom Software	Sogedes	Vicidial
Internet	www.dimension-data.com	www.enghouse-interactive.de	www.genesys.com/de-de	www.grutzeck.de	www.intracall.de	www.sikom.de	www.sogedes.com	www.vicidial-hosting-europe.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €	7,4 Mrd.	15 Mio. (DACH)	mehr als US\$ 2 Mrd.					
Anzahl der Mitarbeiter	28.000	120 (DACH)	mehr als 4.000			60		
Referenzen / Branchen	Banken Versicherungen	Telefonica, Vodafone, DKV	sämtliche Branchen			alle Branchen		Vicidial Open Source
Produkt								
Produktname	PureEngage PureCloud	Elsbeth	Genesys PureEngage u.a.	AG-VIP SQL Contact Center	INTRACALL-Dialer	Sikom AgentOne® Dialer	SOGEDES.X	
Hardware-basiert	ja				ja	nein		
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 150	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja		ja	auf Anfrage	ja	ja
Modemfilter	ja	ja	ja		ja	auf Anfrage	ja	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	> 95 %	über 90 %	über 90 %		90-98 %	auf Anfrage	bis 95%	95 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Lizenz								
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Miete	ja	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	über Partner	ja	über Partner	ja	ja	ja	ja

Jabra GN

ENGAGE AI

Emotionen. Analysieren. Optimieren.

Technologie für jeden Moment deines Lebens.



Kundengespräche auf einem neuem Level

Erlebe unsere intelligenten
Contact-Center-Headsets
mit AI-gestützten Anrufanalysen
in Echtzeit live im ECC Berlin,
Halle 3, Stand C14/D13.

 **CCW 2023**

28. Februar - 02. März 2023