

# Contact Center & CRM

Anbieter | Produkte | Marktübersichten | Businessguide

# Marktführer

Die einzige KI für Automatisierung,  
Analyse und Coaching – in einem System.

Kunden lieben unsere KI. Agents auch.



Halle 3, Stand C2/D1



Mit Markt- und Anbieterübersichten in folgenden Bereichen:

## SERVICE

Contact Center-Dienstleister  
Servicrufnummern-Anbieter  
Consultants / Berater

## TECHNIK/SYSTEME

ACD-Systeme  
Multichannel-, VoIP- und  
UC-Plattformen  
Audio- und Videolösungen

## 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:

<b>1. SERVICE . . . . . ab Seite 8</b> 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).	<b>2. TECHNIK . . . . . ab Seite 20</b> 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 Audio- und Videolösungen.	<b>3. SOFTWARE . . . . . ab Seite 30</b> 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

Contact Center-/CRM-Dienstleister . . . . .	5
Agenturen /Telemarketing . . . . .	6
Sprachportale . . . . .	6
Gesamtlösungen . . . . .	6
CRM-Software . . . . .	7
Workforce-Management Software . . . . .	7
Contact Center-Software . . . . .	7
Audio- und Videolösungen . . . . .	7
Intelligente Automatisierung und Qualitätsmanagement . . . . .	7
Beratung und Consulting . . . . .	7

## TOPAKTUELLE MARKTÜBERSICHTEN:

<b>SERVICE</b>	
Contact Center-Dienstleister . . . . .	8
Servicerufnummern-Anbieter . . . . .	12
Consultants /Berater . . . . .	14
<b>TECHNIK / SYSTEME</b>	
ACD-Systeme . . . . .	20
Multichannel-, VoIP- und UC-Plattformen . . . . .	24
Audio- und Videolösungen . . . . .	29
<b>SOFTWARE</b>	
IVR /Chatbot /Voicebot /Videochat . . . . .	30
Contact Center-Software . . . . .	32
KI /Big Data / Analytics / RPA . . . . .	38
CEM-Software . . . . .	40
Dialer . . . . .	42

# OMNICHANNEL-CONTACT-CENTER WERDEN 2026 UMSATZTREIBER

Contact Center galten lange als reine Kostenstellen. Unternehmen setzten auf Effizienz: kürzere Bearbeitungszeiten, weniger Volumen, kaum zusätzliches Personal.

**D**as gelang, solange Kundenkontakte isoliert und transaktionsbezogen blieben. Heute wechseln Kunden mühelos zwischen Chat, Messaging, IVR und Sprache.

Diese Omnichannel-Journeys müssen funktionieren. Scheitern sie, wandern Kunden ab, stocken Konversionen und gehen Umsätze verloren.

## Wo Umsatz gewonnen oder verloren geht

Fehlerhafte Omnichannel-Erlebnisse scheitern selten spektakulär, sondern leise – durch Wiederholung. Kunden reagieren, meiden Kanäle mit hohem Kaufdruck, suchen den schnellsten Ausweg und verzichten auf Upgrades, weil „es zu mühsam ist“. Emotional lösen sie sich lange vor der Kündigung vom Unternehmen. Jede wiederholte Interaktion treibt die Servicekosten in die Höhe. Der größere Schaden entsteht jedoch, wenn Kunden das Vertrauen verlieren, dass Probleme beim ersten Mal gelöst werden. Viele Kündigungen bahnen sich lange vor Vertragsende an – ausgelöst durch kleine, sich summierende Reibungspunkte.

## Problemlösung zählt mehr als Geschwindigkeit

Im Omnichannel zählt jetzt nur, ob das Problem endgültig behoben wird. Ungelöste Anliegen verzögern Käufe, blockieren Upgrades und erschweren Vertragsverlängerungen. Selbst wenn jede Interaktion – ob Chat, E-Mail oder Anruf – zügig verläuft, empfindet der Kunde sie als langwierig und unvollständig. Contact Center, die Probleme vollständig lösen, verringern die Zahl wiederholter Kontakte und schaffen Verlässlichkeit. Aus Umsatzsicht zählt die Lösung – nicht die Geschwindigkeit.

## Warum Omnichannel oft scheitert

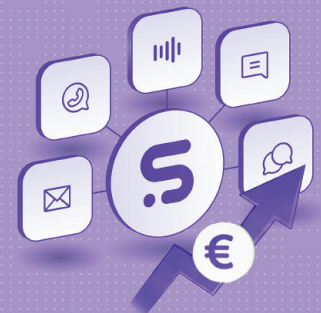
Mit wachsendem Volumen stoßen viele Contact Center an ihre Grenzen. Mehr Personal oder kanalspezifische Automatisierung lindern den Druck nur kurzfristig. Das Problem liegt in der Struktur. Kein System deckt die gesamte Customer Journey ab. Aufgaben werden weitergereicht, der Kontext geht verloren und die Lösung hängt davon ab, dass Kunden oder Agenten die Fäden wieder zusammenführen. Plattformen wie Synthflow setzen daher auf KI-Agenten, die kanalübergreifend arbeiten –

Vorher



Isolierte und transaktionsbezogene Kundeninteraktionen

Nachher



Omnichannel Contact Center

nicht als Werkzeuge, sondern als Teammitglieder. Diese Agenten behalten den Kontext, führen Aktionen aus und bleiben verantwortlich, bis das Problem gelöst ist. Nur wenn Urteilsvermögen oder Empathie gefragt sind, übergeben sie an menschliche Kollegen. Das Ergebnis ist mehr als Effizienz: Kundenprobleme werden gelöst, Vertrauen wächst und die Interaktion wird zu einer Erfahrung, die Kunden gerne wiederholen.

## Warum dies Wachstum fördert

Wenn Kunden eine Interaktion mit Erleichterung und dem Gefühl verlassen, dass ihr Anliegen erledigt ist, kommen sie zurück. So entsteht Wachstum. Wachstum entsteht nicht durch neue Kanäle oder schnellere Antworten, sondern weil Kundenprobleme gelöst werden. KI-Agenten ermöglichen das. Sie begleiten die Customer Journey über alle Kanäle hinweg, behalten den Kontext, handeln und führen den Vorgang zu Ende. 2026 wird das Contact Center kein reiner Kostenfaktor mehr sein. Es wird der Ort, an dem Umsätze gesichert – oder stillschweigend verloren – werden.



Hakob Astabatsyan,  
CEO und Gründer von Synthflow AI



# Strategische KI-Partner



enneo



Mehr Infos auf dem  
CCW-Stand von enneo -  
Halle 3/C14



# BUSINESS GUIDE

## Produkte und Anbieter auf einen Blick

### Contact Center- / CRM-Dienstleister

**regiocom**

**Wir gestalten die Zukunft im Kundenservice.**

customercare.regiocom.com

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: 0800-2515800  
fax: 0202-2515305  
mail: info@trend-service.de  
net: www.trend-service.de

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

**Communis**  
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.

**Hey contact heroes**

**Eure Ansprechpartnerinnen:**

**Alina Krieger**  
Business Development  
0151 5159 2917  
alina@hey-contact-heroes.de

**Josephine Engemann**  
Assistenz der Geschäftsführung  
0151 7222 7591  
josephine@hey-contact-heroes.de

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

**TDM.**

**Das beste aus zwei Welten:**

**Ihr CallCenter mit Mensch & KI**

**TDM.KIM**

KIM jetzt testen:  
**05066 / 606-064**

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

**SIMOLO EUROPE**

**simolo europe .de**

**We turn Nearshore ▶ Smartshore**

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

**BETTER WITH US!**

ONSHORE  
NEARSHORE  
OFFSHORE  
AI

0351 21324-300  
sales@gevekom.de

- CUSTOMER SERVICE
- RECRUITING SERVICES
- SALES
- CHAT
- MESSENGER
- SOCIAL MEDIA
- BACKOFFICE

**gevekom**  
Your better place for customer service.

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

## Agenturen / Telemarketing

**TREND**

Erreichbarkeit ist Qualität!

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

**Inbound:**  
- Anzeigen- und Bestellannahmen  
- Info- und Kundenservice – Hotlines  
- Telefonzentralen mit Vermittlung  
- User Help Desk und Beschwerdemanagement  
- IVR – Lösungen, Ansagenproduktion  
- E-Mail und Fax-Bearbeitung

**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.

**cmx**  
Customer Interaction

Ihr starker Partner für erstklassige globale Kundenservice-Lösungen – maßgeschneidert mit Fokus auf Partnerschaft, Qualität und wirtschaftliche Effizienz.

CMX Solutions GmbH  
Rosenstraße 2  
10178 Berlin

Telefon: +49 30 555 785 79  
E-Mail: sales@cmx-solutions.com  
Web: www.cmx-solutions.com

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

## Gesamtlösungen

We partner with clients to deliver outstanding customer experience

**konecta**  
feel the pulse

konecta.com

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

## Sprachportale

Gestalten Sie mit dem **World's largest Cloud Contact Center** außergewöhnliche Erlebnisse

**CONTENT GURU**  
Engagement Made Easy®

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

**... WEIL JEDER KONTAKT ZÄHLT!**

Wir bieten seit mehr als 23 Jahren umfassenden Kundenservice im In- und Outbound für Branchen wie z.B.:

**Verlag | Touristik | Energie | IT | Industrie & Handel**

Vertrauen Sie auf unsere Expertise – auch im Nearshoring

Mehr Informationen unter:  
0261-9836-103 | rz-kundenservice.de  
vertrieb@rz-kundenservice.de

**rz kundenservice**

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

**CISCO** Partner

Wir verbinden KI, Voice und Daten sicher und leicht skalierbar!

**COGNICITY** PARTNER

**b+s** buchert+suter

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

Lösungen für Cisco Contact Center

**b+s**  
buchert+suter

Bucher + Suter AG | info@bucher-suter.de | www.bucher-suter.de

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

**dialfire**  
dialog on fire

dialfire.com

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

## CRM-Software



**ISO 9001  
ISO 27001**

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

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

**INCA GmbH** – Medienstr. 8 – 47807 Krefeld  
Tel.: 02151 6200 – <http://www.intracall.de> – [info@incas.de](mailto:info@incas.de)



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

## Intelligente Automatisierung und Qualitätsmanagement



agvip@sellmore.de  
+49 6181 9701-0  
[www.sellmore.de](http://www.sellmore.de)

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

**CRM- und Contactcenter-Software**

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

## Audio- und Videolösungen



**Amira**  
almost human

Kunden lieben unsere KI. Agents auch.

Automatisiert | Analysiert | Trainiert | Unterstützt

[www.amira-ai.de](http://www.amira-ai.de) | +49(0)6805-928501

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

## Workforce-Management Software



**Audio- & Video-Lösungen für Office & Contact-Center**

GN Audio Germany GmbH  
Tel.: +49 8035 9474000  
[Info.de@jabra.com](mailto:Info.de@jabra.com)

[jabra.com.de](http://jabra.com.de)



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

## Beratung und Consulting



**opcycWFM**

- konfigurierbarste
- operativste
- preisbeste

brain up your operation cycle

Tel.: +49 (40) 2385 804-0  
Mail: [wfm@opcyc.de](mailto:wfm@opcyc.de)  
Web: [www.opcyc.de](http://www.opcyc.de)

WFM-Suite mit Zeitwirtschaft und Personalverwaltung

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

**EPOS** THE POWER OF AUDIO

Professionelle Headsets und Speakerphones

EPOS Germany GmbH  
Sickingenstraße 70-71  
10553 Berlin

Kontakt über das Formular auf der Website

[eposaudio.com](http://eposaudio.com)



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



**KUNDENERLEBNISSE MIT WERT**

Wir machen Ihre Vertriebs- und Servicewelt nachhaltig besser.

[www.tasag.de](http://www.tasag.de)

Kundenservice | Vermarktung | Consulting | Training | Technologie

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



**Zoom Contact Center**

So gelingt erstklassige Omnichannel Customer Experience

Video-optimiert | KI-gestützt | UCaaS-Plattform

Jetzt via QR-Code kostenlose Live-Demo buchen!

Bessere Ergebnisse durch bessere Zusammenarbeit

[www.hp.com/de-de/poly.html](http://www.hp.com/de-de/poly.html)  
+49 89 262059-100  
[munichreception@hp.com](mailto:munichreception@hp.com)

Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage



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



**Personal- und Unternehmensberatung für Customer Service und Digitalisierung**

[www.servicehead.de](http://www.servicehead.de)

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





# PARTNERSCHAFTEN ALS STRATEGISCHER HEBEL











In einer volatilen Marktumgebung ist Agilität längst kein Schlagwort mehr, sondern Überlebensstrategie. Für Unternehmen stellt sich dabei zunehmend die Frage des „Make or Buy?“ Wobei die Zusammenarbeit mit spezialisierten Service-Dienstleistern heute weit mehr als nur eine kurzfristige Entlastung, sondern ein massiver strategischer Hebel ist. Der entscheidende Vorteil liegt dabei










in der Konzentration auf die Kernkompetenzen. Durch Outsourcing gewinnen Unternehmen den Freiraum, ihre Energie in Bereiche zu investieren, die den Marktwert steigern und sie vom Wettbewerb differenzieren. Zudem bringen Dienstleister nicht nur Skaleneffekte und variable Kostenstrukturen mit, sondern vor allem „Shared Expertise“. Sie investieren kontinuierlich in modernste Technologien






und Prozess-Know-how, das intern oft nur unter hohem Kosten- und Zeitaufwand aufgebaut werden könnte. Und über die reine Kapazitätserweiterung hinaus profitieren Unternehmen von einer signifikanten Steigerung der Prozessqualität und Innovationskraft. Dieser Transfer von Know-how führt nicht nur zu einer höheren Effizienz, sondern transformiert Fixkosten in flexible, skalierbare Strukturen.

UNTERNEHMEN	 Amira almost human	 BOSCH	 CHtime GROUP	 cmx Customer Interaction
Internet	<a href="http://www.amira-ai.de">www.amira-ai.de</a>	<a href="http://www.boschservicesolutions.com/de">www.boschservicesolutions.com/de</a>	<a href="http://www.cho-time.de">www.cho-time.de</a>	<a href="http://www.cmx-solutions.com/de">www.cmx-solutions.com/de</a>
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Arne Schönfeld	Ralf Schnetz	Christoph Ebner
Telefon	+49 6805 / 9285 950	(0391) 59081988	+49 21619479310	+49 30 555 785 79
E-Mail	<a href="mailto:mirnesa@amira-ai.de">mirnesa@amira-ai.de</a>	<a href="mailto:info.bso@de.bosch.com">info.bso@de.bosch.com</a>	<a href="mailto:info@cho-time.de">info@cho-time.de</a>	<a href="mailto:sales@cmx-solutions.com">sales@cmx-solutions.com</a>
Jahresumsatz in €			138 Mio.	18,5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	50	Rund 10.000 weltweit	4.000	1.450
Referenzen / Branchen	KI-gestützter Module für Service-, Vertriebs- und Contact-Center-Organisationen	Automotive, Gebäude, ICT, Logistik, Financial Services, Flotten, Healthcare & Life Sciences, Mobilität, Retail	Finanzdienstleistungen, Energieversorger, Medien und Verlage, Reise/Touristik, IT/Telekommunikation, Versandhandel/E-Commerce	eCommerce/Handel, Telko, EVU, Finance, Logistik, Pharma, Transport, Reise, Verlage
Tätigkeitsschwerpunkte	Einziges KI-Plattform für Automatisierung, Analyse und Coaching im Kundenservice.	Customer Experience Management, Automation, Mobility Services, Monitoring Services	In-/Outbound, Backoffice, E-Mail, Training, KI, Social Media, On-, Near-, Off-Shore	In- und Outbound, Backoffice, Chat, Social Media, BPO
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze			3.100	1.250
FTE (full time equivalents)			3.000	1.050
Betriebszeiten (Std./ Tage)		24 / 7	24 Std / 365 Tage	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)			80 / 20	90% / 10%

UNTERNEHMEN	 gevekom Your better place for customer service.	 Heycontact heroes	 impacx	 ja-dialog
Internet	<a href="http://www.gevekom.com">www.gevekom.com</a>	<a href="http://www.hey-contact-heroes.de">www.hey-contact-heroes.de</a>	<a href="http://www.impacx.de">www.impacx.de</a>	<a href="http://www.ja-dialog.de">www.ja-dialog.de</a>
Ansprechpartner	André Hieronymus	Josephine Engelmann	Uwe Böckem	Dr. Christoph Baumgärtner
Telefon	+49 351 21324 300	0151 / 72227591	+49 160 5994485	+49 30 / 81 48 92 100
E-Mail	<a href="mailto:sales@gevekom.de">sales@gevekom.de</a>	<a href="mailto:josephine@hey-contact-heroes.de">josephine@hey-contact-heroes.de</a>	<a href="mailto:uwe.boeckem@impacx.de">uwe.boeckem@impacx.de</a>	<a href="mailto:vertrieb@ja-dialog.de">vertrieb@ja-dialog.de</a>
Jahresumsatz in €	80 Mio.	14,2 Mio.	12,37 Mio.	20 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.700+ (international)	510	ca. 280	500+
Referenzen / Branchen	eCommerce, Travel, Flights, Health, Energie, Versicher., Transp./Logistik, ÖPNV, In-/Outbound, Backoffice, BPO, Messaging, Chat, Social Media	Handel/E-Comm., Gesundheit, Reisen, Automotive, Verlage, Transport/Logistik, Personenverkehr, Energie/EVU, Banken, Öffentl. Hand	E-Commerce, Energiewirtschaft, Telekommunikation, Versicherung, Healthcare	enviaM / Energie, 1nce / Telecom Sparkassengruppe / Banken Vorwerk / Consumer-Products
Tätigkeitsschwerpunkte	ON / NEAR / OFF-Shore, Customer Service, Sales, Backoffice, Messenger, Chat, KI, Bots	In- und Outbound, Backoffice, BPO, Chat, Social Media, Nearshore, Offshore	Multichannel kanalübergreifend Service und Sales (In- und Outbound), KI-basierte Tools	Für jede Skalierung das passende Angebot. Wir übernehmen Verantwortung!
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.250 plus Homeoffice	600	ca. 400 Onshore, Nearshore, Offshore	500+
FTE (full time equivalents)	2.000	478	ca. 240	500+
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24/7 an 365 Tagen	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	IB 75%, OB/BO: 20%, KI 5%	80% / 20%	3.400.000	IB/Schrift 90%, OB 10%

UNTERNEHMEN	<b>KIKXXL</b> KOMMUNIKATION	<b>konecta</b>	<b>regiocom</b>	<b>SIMOLO EUROPE</b>
Internet	www.kikxxl.de	www.konecta.com	customercare.regiocom.com	www.simoloeurope.de
Ansprechpartner	Nicolai Brüggnerwerth	Damian A. Spoida		René Schibol
Telefon	0541 3305 2928	+49 155 6621 9542	0049 391 2436 1111	49 (0) 30 756 697 19
E-Mail	vertrieb@kikxxl.de	damian.spoida@konecta.com	customercare@regiocom.com	hello@simoloeurope.de
Jahresumsatz in €	127 Mio.		253 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	3.333			
<b>Referenzen / Branchen</b>	Telekommunikation, e-commerce, Finanzen, Energie/EVU, Touristik, Versicherungen, HealthCare, Automotive	Automotive & Mobility, Retail & E-Comm., Healthcare, Financ. Services & Insurance, Telecomm-, Travel & Leisure, Utilities, Media	Telco, Energie, Finanzen, Versicherung, Reise, eCommerce, öff. Dienst	eCommerce, Immobilien, Telekommunikation, Ver-/Entsorgung, Finanzdienstleistungen
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	In-/Outbound, Backoffice, Chat, Support, Social Media, KI Lösungen	CX-Outsourcing, CX-Digital Solutions Bestshoring, Inbound & Outbound	Contact Center, BPO, Knowledge Management	In-/Outbound, Chat, BPO, Backoffice, Nearshore
<b>Personelle Ausstattung</b>				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	3.000 	ca. 70%	4.700	
FTE (full time equivalents)	3.333 	120.000 	4.323 	
Betriebszeiten (Std./Tage)	24 / 7 - 365 Tage 	24 / 7 	24 / 7 	24 / 7 
Calls (Inbound / Outbound)	IB 55% - OB 40% - KI 5%	Inbound & Outbound 	k. A.	90% / 10% 

UNTERNEHMEN	<b>STRÖER X</b>	<b>TAS</b>	<b>TDM.</b> Wir sprechen Erfolg	<b>teleffekt.</b>
Internet	www.stroeer-x.de	www.tasag.de	www.tdm.de	www.teleffekt.de
Ansprechpartner	Boris Brunst	Oliver Fleißner	Dietmar Klug	Sandra Wolfgarten
Telefon	0341 23827843	(0341) 355950	05066 606 00	(0211) 935698-0
E-Mail	vertrieb@stroeer-x.de	vertrieb@tasag.de	info@tdm.de	s.wolfgarten@teleffekt.de
Jahresumsatz in €	ca. 450.000.000	20 Mio.	19,5 Mio.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	rund 10.000	550	450	120
<b>Referenzen / Branchen</b>	Automotive, Banking & Finance, E-Commerce, Energie, Health, Logistik, Media, Mobility, Public, Tech, Telco, Trade & FMCG, Travel, Vers.	Banken & Finanzen, Versicherungen, Energie	e-commerce, Finanzdienstleister, Industrie, Health-Care, Handel, Banken und Versicherungen	Industrie, Kosmetik, Konsumgüter, Automobil, Banken
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	BPO, Customer Service, Sales, Solutions, KI, Chatbot, Voicebot	Kundenservice, Vertrieb, KI & Software, Service Design, Near- & Offshoring	KI-gestützter Multi-Channel Kundenservice, After-Sales, Terminvereinb. national/intern.	In-/Outbound, Service-Hotlines, Kundenbetreuung, Telefonzentrale, BackOffice
<b>Personelle Ausstattung</b>				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	7.150 		450	145
FTE (full time equivalents)	9.050 			110 
Betriebszeiten (Std./Tage)	24/7 	24 / 7 	24 / 7 	14 / 6 
Calls (Inbound / Outbound)	60% / 40% 			0,85 Mio. 

UNTERNEHMEN	<b>Transcom</b>	<b>TREND</b> THE SERVICE COMPANY	<b>Sutter Dialog</b>	<b>Baur Fulfillment Solutions</b>
Internet	www.transcom.com	www.trend-service.de	www.sutter-dialog.de	www.baur-fs.de
Ansprechpartner	Hendrik Van Der Linde	Karsten Schievelbusch		
Telefon	+49 173 9005528	(0202) 2515-300		
E-Mail	hendrik.vanderlinde@transcom.com	kschievelbusch@trend-service.de		
Jahresumsatz in €			4,6 Mio.	30 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		135	164	1.500
<b>Referenzen / Branchen</b>	eCommerce/Handel, Telco, Banken, Energie, Travel, Health, Logistik, Finance	alle Branchen DIN EN ISO 9001:2015, DIN ISO 27.001	Messeveranstalter, Banken, Industrie, Verlage, Kultur	Handel, Versandhandel, E-Commerce
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	In-/Outbound, Tech.-Support KI+Automatisierung, Content Moderation	Inbound, Outbound, E-Services, Fulfillment, BPO	Kundenservice, Helpdesk, Hotlines	Inbound, Outbound, Backoffice
<b>Personelle Ausstattung</b>				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	22991 	150	168	700
FTE (full time equivalents)	16277 	123 	150	900
Betriebszeiten (Std./Tage)	24.7 	24 / 7 	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	85% / 15%			9 Mio. / 6 Mio.

UNTERNEHMEN	Bkd	Callways Call Center	Capita	Communication Factory	Communicall	Concentrix
Internet	www.bkd.de	www.callways.de	www.capita-europe.com	www.commfac.de	www.communicall.de	www.concentrix.com/de/dach
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	6,05 Mio.	2.2 Mio.		7,5 Mio.	1,75 Mio.	9.600 Mio. USD
Anzahl der Mitarbeiter	172	82	52.000		65	
<b>Referenzen / Branchen</b>	Verlage, Health Care, EVU, Service Desk	Wohnungswirtsch., Mobility, Technischer Support	alle Branchen	Versandhandel, Pharma, Finanzdienstleister, Versorger	Schwerpunkt Industrie und Maschinenbau	BFSI, Energie, Versich., E-comm. & Retail, Touristik, Automotive, Öff. Sektor, Healthcare uvm.
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	In-/ Outbound, Customer Care, Sales	Inbound Services und Support, Backoffice	Customer-Management, BPO	Verkauf, Abogewinn/-rückgewinnung, Neukund.	Vertriebsunterstützung, Terminierung, Service	Cust. Serv., Strategie & Design, Consult. & Data Analytics
<b>Personelle Ausstattung</b>						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	150	110		350	50	290000
FTE (full time equivalents)	140	78		224		450000
Betriebszeiten (Std./ Tage)	12 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		2,1 Mio.			900.000	ca. 56% IB, 44% OB

UNTERNEHMEN	Davero	Embers	Gedikom	Gefta	icare Dialogmarketing	Invacon
Internet	www.davero.de	www.embers.at	www.gedikom.de	www.gefta.eu	www.icare-ag.com D, CH, AT	www.invacon.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	27 Mio.		4,1 Mio.			5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter				300	450	150
<b>Referenzen / Branchen</b>	IT und Telekommunikation, Groß- und Einzelhandel, Öff. Hand / Behörden	alle Branchen	Gesundheitswesen	Telekommunikation, e-commerce, Software	alle Branchen	Automotive, Industrie, Dienstleistungsunternehmen
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	Inbound, Outbound, Consulting, Training	In-/Outbound, Kundenservice, Bestg., Verk.	Medizinische Call Center-Dienstleistungen	Cust. Service, techn. Helpdesk, Bestellannahme	In-/ Outbd., Kundenservice, E-Mail u.a.	Neukundengewinnung, Bestandskundenaktivierung
<b>Personelle Ausstattung</b>						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	608	400	120	280 (im Home Office)	250	100
FTE (full time equivalents)	620		95	220	350	100
Betriebszeiten (Std./ Tage)	16 / 6	24 / 7	24 / 7	07-01 Uhr / 7 Tage	6-24 Uhr / 7	15 / 6
Calls (Inbound / Outbound)	5 Mio.	2 Mio.	1,8 Mio. / 900.000	Inbound		1 Mio.

UNTERNEHMEN	Invitel	Interact Tele Service AG	Kunden Profi	Majorel	Netex	Nürnberger Communic. Center
Internet	www.invitel-unternehmensgruppe.de	www.interact-ag.de	www.kundenprofi.de	https://de.majorel.com	www.netex.ro/de/contact	www.ncc.nuernberger.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	60 Mio.	4 Mio.		1.200 Mio.	4,7 Mio.	7 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.050	200		48.000	> 500	220
<b>Referenzen / Branchen</b>	Energie, Wohnungswirtschaft, Telekommunikation, E-Commerce, Banken	Industrie, Dienstleist., Finance, Tourismus, Öffentl. Dienst, Verlage	Telekomm., Energie, Finanzen, Versandhandel, Verlagswesen, IT u.a.	alle Branchen	Referenzen: Delticom AG Branchen: eCommerce	Versicherungen, Finanzdienstleistung
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>	In-/ Outbound, Kundenservice, techn. Service	Outbound, Inbound, Backoffice Sales	Kundenbetrg., In-/ Outbd., Beschwerdem.	Customer Care BPO	Inbound	In- und Outbound
<b>Personelle Ausstattung</b>						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.100	250	260		> 500	230
FTE (full time equivalents)	2.180	150	300		> 500	246
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	12-16 / 6
Calls (Inbound / Outbound)	19,2 Mio. / 5,4 Mio.	ca. 3 Mio.			Inbound	6 Mio. / > 2 Mio.

UNTERNEHMEN	Quality Communications	Samhammer	S-Markt & Mehrwert	Sitel	Sykes Enterprise Bochum	Sympatel
Internet	www.quality-comm.de	www.samhammer.de	www.s-markt-mehrwert.de	www.sitel.com/de	www.sykes.com/germany	www.sympatel.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €					72,4 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	300	550	1.300	15.000	2.150	
<b>Referenzen / Branchen</b>						
	Automotive, Handel, EVU, Medien, Telekommunikation		alle Branchen	Kommunik., Finanzen, Gesundheitswesen, Einzelhandel / Konsumgüter	EVU, Automotive, Technologie, Finanzdienstleistungen etc.	alle Branchen
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>						
	In-/ Outbound, kaufm. Kundenbetreuung	B2B und B2C Services, In- und Outbound	In- und Outbound, Social Media, Video etc.	Kundenserv., Techn. Support, Backoffice, Vertrieb	Customer Care, Techn. Support, Bestellannahme	Adressqual., Verkauf, Terminvereinbarung
<b>Personelle Ausstattung</b>						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	260	148	619		2.251	300
FTE (full time equivalents)	200	174	859		1.900	600
Betriebszeiten (Std./ Tage)	15 / 6	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / –
Calls (Inbound / Outbound)						9 Mio.

UNTERNEHMEN	Tas Mülheim	Teleperformance	TeleTeam	Telus	Tema	Tms Connected
Internet	www.tas-muelheim.de	www.teleperformance.de	www.call-teleteam.de	www.telus-international.com	www.tema-marketing.de	www.tms-connected.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €				2,245 Mio.		14 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		250.000		>75.000	180	
<b>Referenzen / Branchen</b>						
	Energiesektor, Verlagswesen, Technischer Support	Telekomm., Energie, Technologie / ITK, Autom., Handel / Versandh.	Telekommunikation, Energieversorger, Dienstleister, Industrie	Finanzdienstl. & Fintech, Energie, Travel, E-Comm, Kommun. & Medien, Gaming	Industrie, Dienstl., IT, Pharma / Health Care, Verlage, Öff. Verw., Energie	Energieversorger, IT-TK, Health Care / Pharma, Industrie
<b>Tätigkeitsschwerpunkte</b>						
	In/Outbound, Backoffice, Sales, Chat, Trainings	Kundenserv. Inbound, Tech. Support, Help-Desk	Kundenservice, Auftragsbearbeitung, Terminver.	In-/Outbound, Digital & Omnichannel, BPO	Helpdesk, Mailbearbeitung, In- und Outbound	Kundenbetreug, Neukundenakquise, Rückgew.
<b>Personelle Ausstattung</b>						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	450		286		132	425
FTE (full time equivalents)			300		160	450
Betriebszeiten (Std./ Tage)			24 / 7	24 / 7	nach Bedarf	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)						



**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  
Schierholzstraße 27, 30655 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

**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

**Druck**  
Silber Druck OHG, Lohfelden

**Erscheinungsweise**  
halbjährlich

**Anzeigenpreise**  
Es gelten die Anzeigenpreise der Mediadaten 2025

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.

# DER DIREKTE KONTAKT MACHT DEN UNTERSCHIED

Das Telefon bleibt ein wichtiger Kontaktkanal. Mit Servicerufnummern und Hotlines bieten Unternehmen ihren Kunden eine direkte und unkomplizierte Verbindung zum Unternehmen, was unmittelbar auf die Kundenzufriedenheit und Markenloyalität einwirkt. Wer Servicerufnummern (SRN) im Unternehmen einsetzen möchte, kommt heute an virtualisierten Servicerufnummern nicht mehr vorbei. Diese werden im intelligenten Netz (IN) eingerichtet, sind der internen TK-/ACD-vorgelagert und punkten im Vergleich zu physikalisch eingerichteten Rufnummern im klassischen Festnetz mit einer deutlich höheren Verfügbarkeit. Als Basis für ein redundantes Erreichbarkeitskonzept mit virtualisierten SRN empfiehlt sich die Anbindung an eine intelligente Dialog-/IN-Plattform, die die notwendigen technischen

Einrichtungen für Contact Center sicherstellt. Die Einsatzmöglichkeiten von Servicerufnummern sind heute so vielfältig wie Geschäfts- und Servicemodelle. Sie dienen als Einnahmequellen, werden für Votings genutzt und kommen in vielen Bereichen zum Einsatz, etwa als:

- Frühwarnsystem & Notfall-Routing-Szenarien bei technischen Einschränkungen am Ziel
- Intelligente IN-Anruf-/Routingprozesse z. B. Überlaufszenarien im Notfall, Ansagen und Rückrufaktionen im IN u.v.m.
- Kundendialog-Lösungen z. B. Kundenzufriedenheitsbefragung, Gesprächsaufzeichnung u.v.m.
- Autom. KI-/Sprachdialog-Lösungen für intelligente Self-Services wie Voice-Bots

- Virtuelle ACD-/IVR-Lösung via Spracheingabe mit Keyword
- Anbindung an Contact Center
- Professionelle Ansagen-Produktion, auch AI-Voice-Stimme
- Kundenindividuelle Sourcing-Strategien & Services (24 x 7 x 365)

Unternehmen sollten in diesem Zusammenhang ein besonderes Augenmerk auf die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben des Gesetzgebers für intelligente Kontexte und Systeme haben. Aufgrund der Komplexität ist es ratsam, für Strategie, Planung und Umsetzung Spezialisten an Bord zu holen, die zukunftsfähige Lösungen aufsetzen und sich auch mit den rechtlichen Vorgaben für In-/Outbound genau auskennen.

**Christopher Richter, Bericon**

UNTERNEHMEN	BERICON GMBH KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT	VIER	Byon
Internet	www.bericon.de	www.vier.ai/communication/vier-engage/servicerufnummern	www.byon.de
Ansprechpartner	Christopher Richter	Sarah Rickes, 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.1und1.net	www.avaya.de	www.bt.com/de	www.callone.de	www.colt.net	www.kanzaroo.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	k.A.					
Anzahl der Mitarbeiter	>1000	> 10.000			4.900	200
<b>Referenzen / Branchen</b>			Sky		Panini, HS24, TelServ	alle Branchen Referenzen auf Anfrage
<b>Dienste-/ Nummern-Angebot</b>	siehe: www.1und1.net/ digitalisierung/referenzen					
	0800, 0180, 0900, 0137, geografische Rufnummern, internationale Servicerufnummern	0800, 01801 - 01805, Geo Rufnummern	0800, 0180, 11869, geografische Rufnummern, int. Freephone	0800, 0180, lokale RN, 0900 (gesichert), SRN inter- national, Mobile Payment, Online-SRN-Interaktion	0800, 0180, 0137, geografische Rufnummern	0800, 0180, 0900, interna- tionale Servicerufnummern, Mobile Payment, DCB, PSMS, Pay per Call, Geonummern
<b>Inhalte</b>						
	Unternehmenshotlines, Gewinnspiele, Spendenhotlines, kostenlose Warteschleife, Contact Center-Lösungen, Statistiken & Portale, Cloud PBX	Kundendialog Lösungen, Customer Care Hotlines, Bestellhotlines	Unternehmenshotlines, Telefonbanking, reine Auskunft, Backup-Dienste	Indiv. Kundenlösungen mit Carriervergleichsmöglichkei- ten, Customized IVR-Pro- gramm., Asterisk, virt- ACD, Callback-Lösung mit Online- steuer., 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	ja			www.s-wie-sms.de		ja
DVTM-Mitglied		ja	ja	ja		ja
Andere Mitgliedschaften	diverse Branchenverbände	CCV	VATM, Eco, Bitkom		VATM, Eco	
Anzahl Kunden allg.	> 50.000		ca. 1.000			> 1.000
Anzahl Kunden MWD	>1500		ca. 300			

UNTERNEHMEN	Multiconnect	Telefonica Germany	Teleforwarding Deutschland
Internet	www.multiconnect.de	www.telefonica.de	www.teleforwarding.de
Ansprechpartner			
Telefon			
E-Mail			
Jahresumsatz in €			1 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	> 40		5
<b>Referenzen / Branchen</b>			
	alle Branchen, Referenzen auf Anfrage		intern. / nationale Hotlines, Webshops, Beratg.
<b>Dienste-/ Nummern-Angebot</b>			
	0800, 0180, 0137, 0900, 118, alle geograf. Rufnummern, Intern. Servicerufnummern > 80 Ländern, Bulk SMS	0800, 0180, 0900, 0137, P-SMS, Shortcodes, geografische Rufnummern	nationale, internationale, geografische, Shared-Cost & Mehrwertnummern
<b>Inhalte</b>			
	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, Kunden- betreuung, techn. Beratung- dienste, Unternehmen mit ausländ. Filialen, Anruf- weiterleitung, Gewinnsp., SIP-Trunking, Info- und Entertainmentdienste u.a.
Online-Statistik-Tools	ja	ja	ja
SMS-Statistik-Versand	ja		
DVTM-Mitglied			
Andere Mitgliedschaften	VATM		
Anzahl Kunden allg.		20 Mio.	1.000
Anzahl Kunden MWD			



**Full-Service für Ihren Kundendialog:  
vertrauensvoll - zuverlässig - persönlich**

- ✓ **Internationale Service-Rufnummern**
- ✓ **Lokale Service-Rufnummern „go to IN“**  
mit IP-Festnetzanschlüssen
- ✓ **Frühwarnsystem & Notfall-Routing-Szenarien**  
für Ihre Service-Rufnummer
- ✓ **Intelligente IN-Anruf-/Routingprozesse &**  
Kundendialog-Lösungen
- ✓ **Automatische KI-/Sprachdialog-Lösungen**  
für intelligente Self-Services/Anrufverteilung
- ✓ **Virtuelle ACD-/IVR-Lösungen**  
mit WhatsApp-Integration
- ✓ **Professionelle Ansagen Produktion**  
für Ihren Kundendialog u.v.m.


BERICON GmbH: Kaiser-Friedrich-Promenade 14  
61348 Bad Homburg | Telefon +49 (0) 6172 6679 - 532  
Telefax +49 (0) 6172 6679 - 531  
www.bericon.de | info@bericon.de



**Full-Service im Kundendialog:**  
Erfahren Sie, was die IP-Umstellung  
mit Ihrem Kundenservice zu tun hat.

UNTERNEHMEN				
Internet	<a href="https://aixvox.com">https://aixvox.com</a>	<a href="http://www.bericon.de">www.bericon.de</a>	<a href="http://www.bucher-suter.de">www.bucher-suter.de</a>	<a href="http://www.clientsolutions.de">www.clientsolutions.de</a>
Ansprechpartner	Detlev Artelt	Christopher Richter	Bruno Grünig	Sebastian de Lanck-Thimm
Telefon	+49.241.4133-0	06172 - 6679 530	(06251) 8622500	(069) 66554341
E-Mail	<a href="mailto:detlev@aixvox.com">detlev@aixvox.com</a>	<a href="mailto:christopher.richter@bericon.de">christopher.richter@bericon.de</a>	<a href="mailto:bruno.gruenig@bucher-suter.com">bruno.gruenig@bucher-suter.com</a>	<a href="mailto:info@clientsolutions.de">info@clientsolutions.de</a>
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	8		160	12
Referenzen / Branchen	Seit 20 Jahren alle Branchen Auf Anfrage viele Referenzen	namhafte Unternehmen <a href="http://www.power-me.de">www.power-me.de</a>	400+ Kunden, alle Branchen	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	ja
Sonstige	Start-Ups, Energie, eCommerce	Logistik, Bauwesen, Energie + SOLAR	Energie, Finance, Versicherung, Health, Public	Intl. Cooperation, produzierende Industrie
Projekte				
Anzahl der Berater	>10	nach Absprache	40	nach Absprache
Verfügbar. eines Teams	ja	nach Absprache	kurzfristig / Anfrage	nach Absprache
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	nein	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja		ja / mit Partnern
Personal		nein 	ja 	ja 
Marketing	ja	ja	ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja

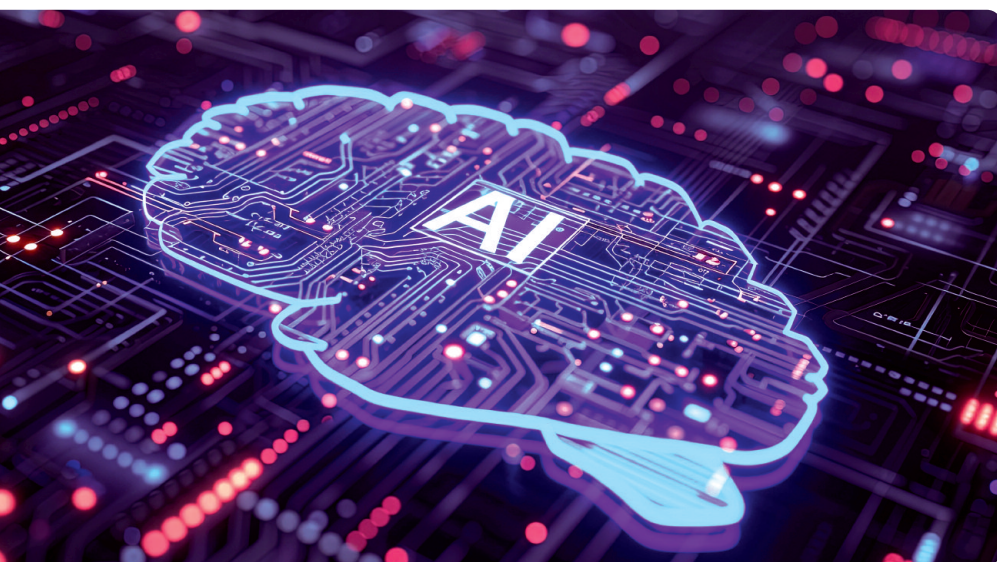
UNTERNEHMEN				
Internet	<a href="http://www.cmb.s.de">www.cmb.s.de</a>	<a href="http://www.coachingkompetenz.org">www.coachingkompetenz.org</a>	<a href="http://www.schacht-consulting.de">www.schacht-consulting.de</a>	<a href="http://www.servicehead.de">www.servicehead.de</a>
Ansprechpartner	Manfred Stockmann	Gerd Conradt	Attikus A. Schacht	Jens Mühlberg
Telefon	(08142) 449759	+491717814756	+49 (151) 15374-308	+49 (0)30 959 986 830
E-Mail	<a href="mailto:contact.us@cmb.s.de">contact.us@cmb.s.de</a>	<a href="mailto:info@coachingkompetenz.org">info@coachingkompetenz.org</a>	<a href="mailto:info@schacht-consulting.de">info@schacht-consulting.de</a>	<a href="mailto:info@servicehead.de">info@servicehead.de</a>
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	6	5	> 20	
Referenzen / Branchen	siehe Website und auf Anfrage	Kundenservice Öffentlicher Dienst	B2B, BSC, u.a. Gesundheit, Energie DL & Inhouse - vgl. Referenzen	branchenübergreifend Referenzen auf Anfrage
Branchenschwerpunkte				
Industrie	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
Öffentl. Verwaltung	mit Partner	ja	ja	ja
Sonstige	Logistik, EVU,TK	ja	Energie, Gesundheit	EVU, Mobilfunk/Internet, Transport/Logistik
Projekte				
Anzahl der Berater	4 / 14	3	>20	10
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig	kurzfristig auf Anfrage	nach Absprache
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	mit Partner		ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja		ja	ja
Personal	ja 	ja 	ja 	ja 
Marketing	mit Partner		ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SOGEDES	TAS	TDM. Wir sprechen Erfolg	TPinfinity
Internet	www.sogedes.com	www.tasag.de	www.tdm.de	www.tpinfinity.com
Ansprechpartner	Sebastian Eggert	Oliver Fleißner	Dietmar Klug	Matthias Riveiro
Telefon	Tel: +49 621 921080300	0341-355950	05066/606014	+49 4421 1420055
E-Mail	contact@sogedes.com	vertrieb@tasag.de	dietmar.klug@tdm.de	matthias.riveiro@mj.teleperformance.com
Jahresumsatz in €	k.a.	20 Mio.	19,5 Mio.	K.A.
Anzahl der Mitarbeiter	60	550	450	1.000 weltweit
Referenzen / Branchen	alle Branchen	alle Branchen	stark regulierte Branchen Transaktionsmodelle	branchenübergreifende 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	KI-Beratung	ja		Telko, EVU, Logistik, Medien, Luxury Goods
Projekte				
Anzahl der Berater	7	10	3	950
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig	nach Absprache	sofort
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	VISION	<WOODPECKER FINCH>	zeitgeist BERATUNGSMANUFAKTUR	AC Süppmayer	Bfkm
Internet	www.visioneleven.com	www.woodpecker-finch.com	www.zeitgeist-manufaktur.com	www.acsueppmayer.de	www.bfkm-halle.de
Ansprechpartner	Adriane Kovacevic	Verena Fink	Sandra Gnoth / Roland Schmidkuz		
Telefon	+49-151-10864994	(0221) 25947454	(040) 22818042		
E-Mail	adriane.kovacevic@visioneleven.com	info@woodpecker-finch.com	info@zeitgeist-manufaktur.com		
Jahresumsatz in €	11.607.000,00 €		auf Anfrage		
Anzahl der Mitarbeiter	80	> 5	5	50	110
Referenzen / 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	nein	ja	ja	ja	ja
Versicherungen	nein	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	nein	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.	TK
Projekte					
Anzahl der Berater	70	12	5	5	15
Verfügbar. eines Teams	ja	sofort	auf Anfrage	auf Anfrage	nach Absprache
Beratungsleistungen					
Organisation	X	ja	ja	ja	ja
Technik	X	ja	ja		
Arbeitsplatzgestaltung	nein	ja			
Personal	nein	ja	mit Partnern	ja	ja
Marketing	X	ja	ja	ja	
Vertrieb	X	ja	ja	ja	ja

# DER WEG ZUR HANDLUNGSFÄHIGEN KI SELEKTIVES GEDÄCHTNIS TRIFFT AUF LAMS

Eine KI, die nicht nur redet, sondern auch handelt – früh, gezielt und mit Erinnerungsvermögen. Genau dorthin entwickeln sich die Trends für 2026: weg vom Reagieren, hin zum Antizipieren. Die neue Generation der KI merkt sich, was wichtig ist, lernt aus jeder Erfahrung und setzt Wissen in die Tat um. Large Action Models (LAMs) machen aus Verständnis Wirkung.



**A**gentenbasierte, KI-gestützte Erfahrungsochestrierung macht aus Kundenservice eine vernetzte, proaktive Reise. LAM-gesteuerte KI-Agenten, klar an Unternehmensrichtlinien ausgerichtet, steuern, unterstützen oder eskalieren Interaktionen autonom und kontextsensitiv in Echtzeit. So erhalten Kundinnen und Kunden schneller und präziser, was sie brauchen. Unternehmen, die Informationen nicht nur managen, sondern unternehmensweit orchestrieren, setzen neue Maßstäbe bei Effizienz, Personalisierung und Differenzierung im Wettbewerb.

## KI, die vergisst, hat keine Zukunft

Im nächsten Jahr beginnen Intelligenzen vermehrt, aus Erfahrungen zu lernen und werden durch die nächste Generation an LAMs gleichzeitig handlungsfähiger. Um den Wettbewerbsvorteil im Bereich der KI auszubauen, müssen Unternehmen eine künstliche Intelligenz entwickeln, die sich erinnert. Vergesslichkeit war ein analoger Luxus und hat in einer digitalen Welt keine Zukunft. Statt bei jeder Interaktion mit dem Verbraucher neu zu starten, knüpft KI an

die gelernten Erfahrungen an. Möglich wird das durch die kognitive Infrastruktur: Sie macht aus Daten echte Erinnerungen und verwandelt Handlungen in Lernen. Außerdem verankert sie KI in Kontinuität und transformiert Erfahrungen in Weisheit. Das selektive, komprimierte und richtliniengebundene Gedächtnis filtert die relevanten Informationen und verknüpft den Kontext über die Zeit hinweg. Wer seinen Maschinen das Erinnern beibringt, stärkt die Kundenbindung – denn Loyalität vergisst ebenso wenig wie Intelligenz.

## Vom Verständnis zur Wirkung: proaktive Orchestrierung durch LAMS

KI steht vor dem nächsten Meilenstein. Nachdem große Sprachmodelle (LLMs) KI nun das Verstehen von Gesprächen gestatten, beginnt die Ära des zielgerichteten Handelns: Large Action Models können Kontext in konkrete Schritte verwandeln und machen vorausschauende Orchestrierung zum neuen Standard. 2026 markiert damit den Aufstieg agentenbasierter Intelligenz: Customer Journeys werden nicht mehr nachträglich verwaltet, sondern im Voraus gestaltet.

2026 wird KI zusätzlich an Handlungsfähigkeit gewinnen. Large Action Models

sind dabei zentral. Im Gegensatz zu klassischen LLMs, die Inhalte interpretieren, konversieren und kontextualisieren können, handelt die nächste Generation an Systemen zielgerichtet. Denn Ausdruck ohne Ausführung stößt an seine Grenzen. LAMs sind KIs, die mit der Welt interagieren, anstatt sie nur darzustellen. Sie signalisieren den Aufstieg der agentenbasierten KI und revolutionieren das Kundenerlebnis. Statt einer Kette von Reaktionen wandeln sie sich zu vorausschauenden Kontrollsystemen und erkennen Fehler, bevor sie entstehen. Basierend auf Absichtssignalen, Mikrokontexten und zeitlichen Mustern initiieren sie Schritte wie Weiterleitung, Beratung, Eskalation und Intervention, anstatt Fehler erst nachträglich auszubügeln. Für den Wettbewerb steht nicht mehr die Frage ‚Wie gut haben wir reagiert?‘, sondern ‚Wie früh haben wir gehandelt?‘ Unternehmen, deren KI kommende Zustände antizipiert, bevor sie Realität werden, haben einen deutlichen Vorteil.“

### Vom Prozessmanagement zur Intelligenzorchestrierung

Reines Prozessmanagement ist 2026 Geschichte. Unternehmen orchestrieren Intelligenz dann ganzheitlich. Ein Netzwerk aus KI-Agenten synchronisiert den Geschäftsrhythmus: Es erkennt, sagt voraus und handelt – nahtlos über alle Workflows, Funktionen und Kanäle hinweg. Auch Experience-Orchestration-Plattformen entwickeln sich zum neuen Antriebssystem für Unternehmen und werden von großen Sprachmodellen, großen Aktionsmodellen, dem Model Context Protocol (MCP) und der Zusammenarbeit zwischen Agenten (A2A) in großem Maßstab angetrieben. Gemeinsam wandeln sie die Kunden- und Mitarbeitererfahrungen von einem verwalteten, reaktiven Zustand zu einem adaptiven, selbstorchestrierten Erlebnis. Jede Interaktion wird Teil einer dynamischen Reise, die in Echtzeit von einer Reihe spezialisierter KI-Agenten gestaltet wird. Egal, ob im Vertrieb, Service, Marketing, Betrieb oder Finanzwesen – künftig werden diese in koordinierter Harmonie neben dem Menschen arbeiten.

Das führt zu einem lebendigen, sich selbst regulierenden Gefüge, das über die Automatisierung hinausgeht und Daten, KI sowie Menschen vereint. Während Intelligenz die Orchestrierung vorantreibt, wird sie durch Governance und Ethik definiert. Führende Unternehmen geben Richtlinien und eine transparente Aufsicht vor, um sicherzustellen, dass agentenbasierte Ökosysteme mit Integrität und Vertrauen funktionieren. Diejenigen, die das Gleichgewicht zwischen Orchestrierung, Autonomie und Verantwortlichkeit beherrschen, werden mit Präzision, Anpassungsfähigkeit und einer Form von Intelligenz arbeiten, die sich wirklich lebendig anfühlt.

### Agentische Transparenz: Die neue Währung des Vertrauens

Mit einer ganzheitlichen Orchestrierung geht ein steigender Anspruch an Vertrauen einher. Während agentenbasierte Systeme zunehmend autonom handeln, rückt die Frage in den Mittelpunkt, wie Unternehmen Verantwortung sichtbar machen: nicht nur für einzelne Modelle, sondern für ganze, vernetzte Agenten-Ökosysteme. Transparenz, die Befugnisse sowie Entscheidungslogiken offenlegt, ist die Grundlage für dauerhafte Kundennähe.

Im Zeitalter der KI wird Transparenz zur neuen Währung des Vertrauens. Je eigenständiger agentische KI handelt, desto glaubwürdiger wirken Unternehmen, die Verantwortung sichtbar und überprüfbar nachweisen. Was ESG für die Unternehmensverantwortung ist, wird agentische Transparenz für die Beurteilung durch Kunden, Mitarbeitende, Aufsichtsbehörden sowie die Gesellschaft sein. Eine aktuelle Genesys-Studie zeigt, dass die Vertrauenslücke der Kunden wächst: 80 Prozent der befragten Verbraucher erwarten eine klare KI-Governance, doch nur 31 Prozent der befragten CX-Führungskräfte verfügen über eine umfassende Aufsicht. Da viele KI-Agenten gemeinsam wirken, muss Transparenz vom einzelnen Modell auf das gesamte Netzwerk ausgeweitet werden. Mit wachsender Regulierung ist nachzuweisen, dass autonome Systeme ethisch handeln, KI-Gesetze einhalten und mit den Werten von Menschen und Orga-

### Agentenbasierte Intelligenz

*Glenn Nethercutt, Chief Technology Officer bei Genesys und Olivier Jouve, Chief Product Officer bei Genesys, erklären warum eine vergessliche KI keine Zukunft hat, wie Large Action Models das Kundenerlebnis revolutionieren und wie diese Modelle in der Erlebnisorchestrierung des Kundenservice zum Einsatz kommen.*

nisationen übereinstimmen. Unternehmen müssen außerdem offenlegen, wer ihre KI-Agenten sind, wozu sie befugt sind und wie sie Entscheidungen treffen. Governance wird zum lebendigen Framework, das durchgängig erklärbar, überprüfbar und rechenschaftspflichtig ist. Führende Unternehmen geben Richtlinien vor, die für die Einhaltung von KI-Gesetzen sorgen und gleichermaßen Innovation und Agilität bewahren. Vorausschauende Führungskräfte nutzen Transparenz als strategischen Vorteil: Sie verankern Vertrauen und Integrität in jedem Entscheidungsprozess und machen verantwortungsvolle KI zum Kern ihres Betriebs.“

Der Vorsprung von Unternehmen im Kundenservice entsteht künftig nicht durch bessere Antworten, sondern durch früheres Handeln. Selektives Gedächtnis und LAMs verbinden Verständnis mit Wirkung, machen Kundenreisen vorausschauend und heben Unternehmen vom Prozessmanagement zur Intelligenzorchestrierung. Wer agentische Ökosysteme mit klarer Governance führt und Transparenz als strategischen Hebel nutzt, verwandelt Compliance in Vertrauen und Vertrauen in nachhaltige Wettbewerbsstärke.

**Der neue Maßstab lautet:  
antizipieren statt reagieren –  
verantwortungsvoll,  
überprüfbar und wirksam.**

UNTERNEHMEN	Consol	Conteam	Davero	Diamond-Search	Die Erfolgs-lotsen	Dimension Data	Dr. Fried & Partner
Internet	www.consol.de	www.conteam-tec.de	www.davero.de	www.diamond-search.com	www.die-erfolgs-lotsen.de	www.dimensiondata.com	www.fried-partner.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	20,6 Mio.	14,65 Mio.				7,4 Mrd.	1,8 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	240	110	700		3	28.000	14
<b>Referenzen / Branchen</b>	siehe Website	auf Anfrage				Banken, Versicherungen	Thoms Cook, Stage, Ebay
<b>Branchenschwerpunkte</b>							
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	
Touristik		ja			ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja		ja	ja	
Sonstige	Automot., IT, Prod.	Telco	IT, Energievers.	alle Branchen	ja	ja	Verkehr, TK, EVU
<b>Projekte</b>							
Anzahl der Berater	30	10	8	2 + Partner	2	26	11
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	auf Anfrage	innerh. 1 Woche	nach Absprache	innerh. 7 Tagen	nach Absprache	1-2 Wochen
<b>Beratungsleistungen</b>							
Organisation		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		ja

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Fiebig Business Communication	Gefta	Gordelik	Sellmore	Gutes Consulting	Hcd Human Call Center Design
Internet	www.enghouse-interactive.de	www.fiebig.com	www.gefta.eu	www.gordelik.de	www.sellmore.de	www.gutes-consulting.de	www.hcd-gmbh.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter	750	60	300	8	20	30	5
<b>Referenzen / Branchen</b>		auf Anfrage	auf Anfrage				
<b>Branchenschwerpunkte</b>							
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	ja	Medien / TK	TK, Immob., e-com.	E-Business	Verlage, Medien	Softw., Energie	
<b>Projekte</b>							
Anzahl der Berater	100	10		20	2	30	2
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	auf Anfrage		1 Woche	auf Anfrage	nach Absprache	nach Absprache
<b>Beratungsleistungen</b>							
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	
Vertrieb	ja			ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	I-CEM	Indera GmbH	infinet.cx	Interflex Datensysteme	Kano4U	Materna	Mycom
Internet	www.i-cem.de	www.ndera.de	www.infinet.cx	www.interflex.de	www.kano4u.com	www.materna.de	www. mycomnet.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						323,8 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	5	9	111	500		mehr als 2.300	
Referenzen / Branchen		Siehe Webseite und auf Anfrage	Dt. Telekom, Unicredit, KfW, Swisscom, E.ON			ja	
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		
Projekte							
Anzahl der Berater	4	8	>80				7
Verfügbar. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache		nach Absprache		
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung							ja
Personal	ja		ja	ja	ja		ja
Marketing	ja		ja		ja		ja
Vertrieb	ja		ja		ja		ja




UNTERNEHMEN	Opti-Serv	Optivendo	Phone-Service	Qualitycube	Ruf Beratung	Samhammer
Internet	www. opti-serv.de	www.optivendo.de	www.erfolg-am- telefon.de	www. qualitycube.de	www. ruf-beratung.de	www. Samhammer.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €						
Anzahl der Mitarbeiter	20	5	4	15	5	550
Referenzen / Branchen						
	Telekomm., IT, EVU, Medien	BPO, IT, Energie, eMobility, Finance			Auf Anfrage	
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	ja
Pharma	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Touristik	ja	ja	ja	ja	ja	
Öffentl. Verwaltung	ja	ja		ja	ja	
Sonstige	Medien, TK u.a.	Vertrieb, KI, RPA	Inkasso	Energievers., TK	Telko, Medien, SW	ja
Projekte						
Anzahl der Berater	9	7	4	10	5	
Verfügbar. eines Teams	innerh. 2 Wochen	nach Absprache	innerh. 2 Wochen	innerh. 1 Woche	nach Absprache	
Beratungsleistungen						
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja	ja / mit Partnern	ja	ja		ja
Personal	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	
Vertrieb	ja	ja	ja	ja	ja	






# KI-INTEGRATION: EVOLUTION DER ACD



In der modernen Kundenkommunikation fungieren Automatic Call Distribution-Systeme (ACD) als das technologische Rückgrat eines professionellen Servicecenters. Eine ACD-Lösung ist primär dafür konzipiert, eingehende Interaktionen – seien es Telefonate, E-Mails oder Chats – intelligent und regelbasiert zu steuern, um sie ohne Umwege dem am besten qualifizierten Mitarbeiter zuzuweisen. Innerhalb eines Unternehmens übernimmt die Software die Rolle eines digitalen Dirigenten, der das Verkehrsaufkommen in Echtzeit analysiert und Ressourcen dynamisch dort einsetzt, wo sie gerade benötigt werden. Dabei wird durch Skill-Based-Routing sichergestellt, dass komplexe Anfragen direkt bei Experten landen, während Standardanliegen zügig bearbeitet werden. Dies steigert die

betriebliche Effizienz massiv, da unnötige Weiterleitungen vermieden werden, was die durchschnittliche Bearbeitungszeit spürbar senkt. Besonders effizient arbeiten ACD-Systeme in Umgebungen mit hohem Kontaktvolumen, da sie durch automatisierte Warteschleifenansagen und Rückruf-funktionen Spitzenlasten glätten. Eine revolutionäre Effizienzsteigerung erfährt dieses System heute durch die Integration von KI-basierten Voicebots. Diese agieren als intelligente Vorinstanz, die Anliegen bereits vor der eigentlichen Vermittlung qualifizieren oder einfache Aufgaben wie Adressänderungen und Statusabfragen vollständig autonom abschließen. Dies entlastet das Personal von repetitiven Aufgaben und schafft Raum für wertschöpfende Beratung.

Der Einsatz lohnt sich für Unternehmen vor allem durch die datenbasierte Steuerung: Führungskräfte erhalten durch Reporting-Tools tiefe Einblicke in Kennzahlen wie Erreichbarkeit und Auslastung, wodurch die Personaleinsatzplanung präzise angepasst werden kann. Für den Kundenservice ist die ACD der entscheidende Faktor für eine positive Experience, da lange Wartezeiten minimiert werden und der Kunde sofort kompetente Betreuung erfährt. Ein guter Service zeichnet sich durch Schnelligkeit und Treffsicherheit aus; beides wird durch die nahtlose Verbindung der ACD mit CRM-Systemen flankiert. Letztlich transformiert die ACD den Service von einem reinen Kostenfaktor zu einem strategischen Wettbewerbsvorteil.

UNTERNEHMEN			
Internet	www.bucher-suter.de	www.byon.de	www.caseris.de
Ansprechpartner	Bruno Grünig	Markus Michael	Dirk Bläser
Telefon	(06251) 8622500	(069) 710486-450	+49 2402 7654-404
E-Mail	bruno.gruenig@bucher-suter.com	markus.michael@byon.de	dirk.blaeser@caseris.de
Jahresumsatz in €			k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	160	70	50
Referenzen / Branchen	400+ Kunden, alle Branchen	z. B. atrikom fulfillment., DGB Rechtsschutz GmbH	alle Branchen, öffentlicher Sektor
Produktinformationen			
Produktname / Dienst	Generative/Open AI, Cognigy, Salesforce, Power BI, Cisco Webex CC, Private Cloud Public Sektor	byon vACD	TIMIO. CX & TIMIO. 360
Anbietertyp			
Hersteller Hard-/ Software	ja	- / ja	ja
Systemintegrator	ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja
Technische Angaben			
Verteilprogramm	GUI, Regeln / Skript	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	20	1	0
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	10.000
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	beliebig	konfigurierbar
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	beliebig	skalierbar
Skill Based Routing			
Anzahl Skills	beliebig / 50 pro Agent	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	nach Bedarf	beliebig	konfigurierbar
Kriterien Anrufverteilung			
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN			<b>SOGEDES</b>
Internet	<a href="https://de.diabolocom.com">https://de.diabolocom.com</a>	<a href="http://www.dialfire.com">www.dialfire.com</a>	<a href="http://www.sogedes.com">www.sogedes.com</a>
Ansprechpartner	René Jacobi	Johannes Rösler	Berndt Walz
Telefon	+49 6996759477	+49 351 445 29 560	0621 921080 300
E-Mail	<a href="mailto:rene.jacobi@diabolocom.com">rene.jacobi@diabolocom.com</a>	<a href="mailto:j.roesler@dialfire.com">j.roesler@dialfire.com</a>	<a href="mailto:contact@sogedes.com">contact@sogedes.com</a>
Jahresumsatz in €	32 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	254		
<b>Referenzen / Branchen</b>	eCommerce, Versicherungen, BPOs, alle Branchen und alle Größen	s. Website (dialfire.com) alle Branchen	alle Branchen
<b>Produktinformationen</b>			
Produktname / Dienst	Diabolocom Engage AI	Dialfire	Bright Pattern, SOGEDES.X, Collab
<b>Anbietertyp</b>			
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja, Software	
Systemintegrator	ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja
<b>Technische Angaben</b>			
Verteilprogramm	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	10
Maximale Anzahl Agents	nein	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	nein	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	nein	unbegrenzt	unbegrenzt
<b>Skill Based Routing</b>			
Anzahl Skills	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	50	unbegrenzt	unbegrenzt
<b>Kriterien Anrufverteilung</b>			
Verkehrsaufkommen	ja 	ja 	ja 
Wartezeit	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN		<b>Bt</b>	<b>Cisco Systems</b>	<b>Clarity</b>	<b>Comsys</b>
Internet	<a href="http://www.vier.ai/communication/vier-engage">www.vier.ai/communication/vier-engage</a>	<a href="http://www.bt.com/globalservices">www.bt.com/globalservices</a>	<a href="http://www.cisco.de">www.cisco.de</a>	<a href="http://www.clarity-ag.de">www.clarity-ag.de</a>	<a href="http://www.comsys.de">www.comsys.de</a>
Ansprechpartner	Sarah Rickes, Sales Manager				
Telefon	+49 511 957 395 1111				
E-Mail	<a href="mailto:info@vier.ai">info@vier.ai</a>				
Jahresumsatz in €	k.A.				
Anzahl der Mitarbeiter	200				
<b>Referenzen / Branchen</b>	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen				
<b>Produktinformationen</b>					
Produktname / Dienst	VIER engage	Bt Hosted Contact Center	Cisco Unified Contact Center	Communication Center	C-ACO
<b>Anbietertyp</b>					
Hersteller Hard-/ Software	ja		ja	- / ja	ja
Systemintegrator	ja			ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja			ja
<b>Technische Angaben</b>					
Verteilprogramm	ja	Virtuelle ACD	Script, Virtuell	Domäne	Sript
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	1.000	1.000
Maximale Anrufversuche	nach Bedarf	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	2.500	4.000
Maximal vermittelte Anrufe	nach Bedarf	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	2.000	4.000
<b>Skill Based Routing</b>					
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	99
<b>Kriterien Anrufverteilung</b>					
Verkehrsaufkommen	ja 	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	CWB-IT	Dimension Data	ECT	Enghouse Interactive	Enterprise Communications	Flintec IT	Genesys
Internet	www.cwb-it.com	www.dimensiondata.com	www.ect-telecoms.de	www.enghouseinteractive.de	www.enterprise-communications.net	www.flintec.de	www.genesys.com/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 5.000
<b>Referenzen / Branchen</b>							
	Versandhaus Jungborn, icare AG	Banken Versicherungen		alle Branchen			
<b>Produktinformationen</b>							
Produktname / Dienst	GabTel & GabCom	Genesys PureEngage, -PureCloud, Voxtron CC	effEctive® ACD	SP / Cosmocom	TNTdial	Flintec Agent, Flintec	Genesys Cloud
<b>Anbietertyp</b>							
Hersteller Hard-/ Software	ja		ja	Software	- / ja	Flintec	ja
Systemintegrator	ja	ja		ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	ja			ja	ja	ja	ja
<b>Technische Angaben</b>							
Verteilprogramm	Regeln	unendlich	ja	GUI	ja	Script	ja
Minimale Anzahl Agents	1	2	unbegrenzt	1	1	2	unbegrenzt
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	20.000	unbegrenzt skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unendlich	unbegrenzt skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unendlich	unbegrenzt skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
<b>Skill Based Routing</b>							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
<b>Kriterien Anrufverteilung</b>							
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	Incas	Mass Response	Mm-infotec	NICE	Novomind	Ositron	Point Omega
Internet	www.intracall.de	www.massresponse.de	www.mmDial.de	www.nice.com	www.novomind.com	www.ositron.de	www.pointomega.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €		6 Mio.		> 1,3 Mrd.			
Anzahl der Mitarbeiter		35		> 6.500		30	
<b>Referenzen / Branchen</b>							
				alle Branchen	alle Branchen		
<b>Produktinformationen</b>							
Produktname / Dienst	INTRACALL	iMos® Contact	mmDial	inContact	novomind iAGENT	OSTRION Complete	ASP Contact Center
<b>Anbietertyp</b>							
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	Software webbasiert	Software	nein / ja	ja	
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja		ja
<b>Technische Angaben</b>							
Verteilprogramm	ja	ja	ja	Regeln	ja	ja	Intelligent Routing
Minimale Anzahl Agents	1	unlimitiert	1	1	1	5	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	500	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)
<b>Skill Based Routing</b>							
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
<b>Kriterien Anrufverteilung</b>							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja



## Das Peopleware-Team auf der CCW

In HALLE 3, STAND G18, können Messebesucher an vier Demo-Stationen erleben, wie die KI-native WFM-Suite von Peopleware die Grundlage für exzellente Customer Experience schafft. Der WFM-Anbieter ist dieses Jahr auch Partner von The Next Experience (Design by HCD) in Halle 4 – dem Pop-up-Contactcenter auf der Messe, das neue Servicekonzepte erlebbar macht. Ein weiterer interessanter Programmpunkt ist der Vortrag von Andreas Bopp, Sales Director bei Peopleware, am **25. Februar 2026 um 12:00 Uhr im Mesese forum Halle 3**. In seinem Talk beleuchtet er das Zusammenspiel von Mensch und KI als Erfolgsfaktor für nachhaltige Servicequalität.

# KI-natives Workforce Management Servicequalität messbar steuern

Exzellenter Service beginnt bereits bei der richtigen Planung – nicht erst im Kundenkontakt. Auf der CCW zeigt Peopleware, wie KI-natives Workforce Management die Servicequalität verbessert und zugleich Effizienz sowie Mitarbeiterzufriedenheit steigert. Der Workforce-Management-Spezialist präsentiert mit praxisnahen Live-Demos wie Forecasting, Schichtplanung, Tagessteuerung, Abwesenheitsmanagement und Zeitwirtschaft vollständig digital und weitgehend automatisiert abgebildet werden können.

### Steigende Serviceanforderungen erfordern neue Ansätze

Kunden erwarten heute hohe Erreichbarkeit, durchgehend erstklassigen Service und eine schnelle Lösung – idealerweise bereits beim Erstkontakt. Gleichzeitig verändern hybride Arbeitsmodelle, Fachkräftemangel und der zunehmende Einsatz von KI die Steuerung von Serviceorganisationen. Viele Unternehmen setzen KI jedoch bislang nur punktuell ein und schöpfen das Potenzial nicht aus. Peopleware kombiniert künstliche Intelligenz und menschliche Expertise, sodass die Planung zur zentralen Schnittstelle zwischen Customer Experience, Wirtschaftlichkeit und Unternehmenskultur wird.



*„Wir verstehen KI nicht als Technologie, die den Menschen ersetzt, sondern als intelligenten Assistenten und Partner. KI unterstützt dabei, schneller, effizienter und präziser zu arbeiten. Die strategische Steuerung und Verantwortung bleiben beim Menschen.“*

Peter Bollenbeck, Mitgründer und CEO, Peopleware

### KI dort einsetzen, wo sie den größten Hebel hat



Bei Peopleware ist künstliche Intelligenz kein neues Zusatzfeature, sondern seit vielen Jahren integraler Bestandteil der Softwarearchitektur. Anders als dialogorientierte KI-Anwendungen wie Chatbots, Sprachassistenten oder auch Large Language Models (z.B. ChatGPT) kommt KI gezielt dort zum Einsatz, wo sie im Workforce Management (WFM) den größten Mehrwert entfaltet: bei der Analyse komplexer Daten, der frühzeitigen Erkennung von Trends sowie der kontinuierlichen Optimierung von Kapazität und Personaleinsatz. Das Ergebnis: kürzere Wartezeiten, stabile Servicelevel, höhere Produktivität, engagierte Mitarbeiter sowie messbare Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen.

# EFFIZIENZ-TURBO MULTICHANNEL-SOFTWARE KOSTEN SENKEN SERVICEQUALITÄT HEBEN







In wettbewerbsorientierten Märkten ist eine Multichannel-Software-Lösung für serviceorientierte Unternehmen das entscheidende Instrument, um Kundenorientierung von einem Schlagwort in messbare Exzellenz zu verwandeln. Der Einsatz ist deshalb so wichtig, weil serviceorientierte Unternehmen ihren Erfolg über die Qualität der Kundenbeziehung definieren. In einer Welt, in der Kunden zwischen WhatsApp, E-Mail und Telefon wechseln, verhindert eine solche Lösung den gefürchteten „Informationsbruch“. Da alle Kontaktpunkte in einer einheitlichen Historie verschmelzen, wird der Kunde ganzheitlicher wahrgenommen, weil dem Service-Mitarbeiter alle Informationen

sofort vorliegt. Dies schafft eine emotionale Bindung und Vertrauen, da sich der Kunde wertgeschätzt und verstanden fühlt. Der Nutzen liegt für das Unternehmen in der Transformation vom reinen Reaktionsmodus hin zur proaktiven Servicegestaltung. Multichannel-Lösungen ermöglichen es, Ressourcen flexibel über alle Kanäle zu steuern, sodass kein Kanal zur Sackgasse wird. Dies ist die Zukunft des Kundenservice, da moderne Konsumenten „Kanal-Agnostiker“ sind – sie erwarten auf jedem Weg die gleiche Geschwindigkeit und Kompetenz. Unternehmen, die hier investieren, sichern sich einen massiven Wettbewerbsvorteil durch Effizienz und Schnelligkeit.

Eine zentrale Rolle spielt dabei die Künstliche Intelligenz (KI). Sie fungiert in diesen Systemen als Effizienz-Turbo: KI analysiert die Tonalität und Dringlichkeit von Anfragen in Echtzeit und leitet sie priorisiert an die passenden Experten weiter. Zudem entlastet sie Mitarbeiter durch automatisierte Vorqualifizierung oder die Bereitstellung passgenauer Antwortvorschläge. Für serviceorientierte Unternehmen bedeutet dies, dass ihre Experten mehr Zeit für komplexe, beratungsintensive Fälle haben, während Standardprozesse lautlos im Hintergrund laufen. Letztlich ist Multichannel-Software das Werkzeug, das operative Kosten senkt und gleichzeitig die Servicequalität hebt.

UNTERNEHMEN		 <small>DMBHT</small>		
Internet	<a href="http://www.aircall.io/de">www.aircall.io/de</a>	<a href="http://www.bericon.de">www.bericon.de</a>	<a href="http://www.bucher-suter.de">www.bucher-suter.de</a>	<a href="http://www.byon.de">www.byon.de</a>
Ansprechpartner	Leo Fang-Tribulat	Christopher Richter	Bruno Grünig	Udo Thermer
Telefon	+49 30 3080 8459	06172 6679 530	(06251) 8622500	(069) 710486-456
E-Mail	<a href="mailto:sales@aircall.io">sales@aircall.io</a>	<a href="mailto:christopher.richter@bericon.de">christopher.richter@bericon.de</a>	<a href="mailto:bruno.gruenig@bucher-suter.com">bruno.gruenig@bucher-suter.com</a>	<a href="mailto:udo.thermer@byon.de">udo.thermer@byon.de</a>
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	800 weltweit		160	70
Referenzen / Branchen	alle Branchen	renommierte nationale und internationale Referenzen	400+ Kunden, alle Branchen	z. B. Weltbild, ingeus, Krämer Marktforschung, Caritas
Produktname	Aircall Essentials Aircall Professional	Telefon- / ACD Lösungen 0800, 0180, nat./intern. Rufnummern	Generative/Open AI, Cognigy, Salesforce, Power BI, Cisco Webex CC, Private Cloud Public Sektor	byon vTK
Klassifizierung				
Hardwareplattform	Cloud-Lösung	Cloud-Lösung	ja, auch Hybrid / Cloud	ja, auch Cloud
Software	Ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Ja	ja	ja, auch Cloud	ja
Beschreibung	Die Telefon- und Kommunikationsplattform für Vertriebs- und Support-Teams Leicht integrierbar mit CRM- und Service-Tools Sicher und zuverlässig für SMBs	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
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja 	ja 	ja 	ja 
Endgeräte / Telefone		ja	optional / optional	ja
Softphones /-clients	ja 	ja 	optional	ja 

UNTERNEHMEN	 caseris	 dialfire	 Five9	 SOGEDES
Internet	<a href="http://www.caseris.de">www.caseris.de</a>	<a href="http://www.dialfire.com">www.dialfire.com</a>	<a href="http://www.five9.com/de-de">www.five9.com/de-de</a>	<a href="http://www.sogedes.com">www.sogedes.com</a>
Ansprechpartner	Dirk Bläser	Johannes Rösler		Berndt Walz
Telefon	+49 2402 7654-404	+49 351 445 29 560	089 541 955 060	0621 92108 300
E-Mail	<a href="mailto:dirk.blaeser@caseris.de">dirk.blaeser@caseris.de</a>	<a href="mailto:j.roesler@dialfire.com">j.roesler@dialfire.com</a>	<a href="mailto:Five9DACH@five9.com">Five9DACH@five9.com</a>	<a href="mailto:contact@sogedes.com">contact@sogedes.com</a>
Jahresumsatz in €	k.A.			
Anzahl der Mitarbeiter	50		ca. 3.000 weltweit	
Referenzen / Branchen	alle Branchen, öffentlicher Sektor	s. Website (dialfire.com) alle Branchen	alle Branchen	Alle Branchen > 3.000 Kunden
Produktname	TIMIO. CX & TIMIO. 360	Dialfire	Five9 Intelligent CX Plattform	Bright Pattern, Collab, SOGEDES.X, CC4Teams
Klassifizierung				
Hardwareplattform	ja	cloud-Lösung		Ja
Software	ja	ja	ja	Ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja	Ja
Beschreibung	Multichannel Routing UCC - One Client User Role Based Live Dashboards Monitoring, Reports Anb. ext. Datensysteme	Agents, Voicebots & hybrid Voice, Messaging & Emails KI Agent Assist, KI Verteilung Anliegenerfassung Echtzeit-Monitoring Integration	Five9 verbessert das Kunden- und Mitarbeitererlebnis mit KI-Funktionen und einer leistungsstarken CX-Plattform. Unsere intelligente Customer Experience-Plattform ermöglicht Kundenkontakt über verschiedene Kanäle, optimiert Abläufe und ermöglicht die Nutzung von KI, Automatisierung sowie der Cloud.	KI unterstütztes Omnichannel Management, IVR, Voice, Email, Social Media, WhatsApp, Chat, Bots, Customer Journey Management, 360 Grad Kundensicht, CRM-Anbindung.  Modulare Plattform, CC4Teams vollständig in Microsoft Teams integriert.
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja, WebRTC
SIP-Konform	ja 	ja 	ja 	ja 
Endgeräte / Telefone	ja	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	 ThinkOwl	 VIER	 Absolute Contacts	 Alcatel-Lucent Enterprise	 Assley
Internet	<a href="http://www.thinkowl.de">www.thinkowl.de</a>	<a href="http://www.vier.ai/communication/vier-engage">www.vier.ai/communication/vier-engage</a>	<a href="http://www.absolute-contacts.com">www.absolute-contacts.com</a>	<a href="http://www.al-enterprise.com">www.al-enterprise.com</a>	<a href="http://www.assley.de">www.assley.de</a>
Ansprechpartner	Andreas Klug	Sarah Rickes, Sales Manager			
Telefon	02630 / 9650-280	+49 511 957 395 1111			
E-Mail	<a href="mailto:service@thinkowl.de">service@thinkowl.de</a>	<a href="mailto:info@vier.ai">info@vier.ai</a>			
Jahresumsatz in €	k.A.	k.A.			
Anzahl der Mitarbeiter	120	200		2.700	
Referenzen / Branchen	Alle Branchen	Teambank, DHL, ADAC			Unternehm., Behörden, CC, Agenturen
Produktname	ThinkOwl	VIER engage	UC1 Cloud	Open Touch Customer Service	NFON
Klassifizierung					
Hardwareplattform				ja	
Software	ja	ja		ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Cloud	ja	ja	optional	ja
Beschreibung	Omnichannel Cloudsoftware auf Basis von KI für effiziente Kundenkommunikation und automatisierte Service-Workflows über alle Dialogkanäle hinweg	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
Eigenschaften					
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja 	ja 	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	option	ja	ja	ja	ja
Softphones /-clients	option	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Avaya	Bintec Elmeg	BT Germany	Caseris	Cisco Systems	Damovo	Diabolocom	Dimension Data
Internet	www.avaya.de	www.bintec-elmeg.com	www.bt.com/globalservices	www.caseris.de	www.cisco.de	www.damovo.de	https://de.diabolocom.com	www.dimensiondata.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €				k.A.				7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	10.000	150		50		500		28.000
<b>Referenzen / Branchen</b>		KMU, Filialisten, Carrier, Provider		alle Branchen, öffentlicher Sektor			Insurance/Banking FinTech und BPO	Banken Versicherungen
<b>Produktname</b>	IP Office / Aura	Bintec Elmeg be.IP plus	BT Converged LAN/IPT	TIMIO. CX & TIMIO. 360	Unified Communication Manager		Diabolocom Engage	Genesys PureEngage und -PureCloud
<b>Klassifizierung</b>								
Hardwareplattform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	Cloud	ja
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	100% Cloud	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Managed Service	ja	Managed Service	ja	ja	ja	100% Cloud	ja
<b>Beschreibung</b>	UC-Softwareplattform und Hybridlösung für KMU	IP-TK-Anlagen und Media Gateway	BT Converged LAN / IP-Telefonie (IPT) basiert auf Cisco-Technologie	Multichannel Routing, UCC - One Client, User Role Based, Live Dashboards, Monitoring, Reports, Anb. ext. Datensysteme	Lösungen für Multichannel-Routing & Reporting u.a.	Contact Center- und UC-Software	Intelligente und einfach konfigurierbare Multichannel ACD inkl. einfacher Anbindung per REST-API an CRM, ERP Systeme.	Management und Verteilung unterschiedl. Touchpoints wie Sprache, Messaging, E-Mail, Video, uvm. über eine Plattform
<b>Eigenschaften</b>								
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	ja	Nein / WebRTC	ja
Softphones /-clients	ja		ja	ja	ja	ja	WebRTC / Ja	verschied. Herst.

UNTERNEHMEN	Ecenta	Enghouse Interactive	Ferrari electronic	Flintec IT	Genesys	Innovaphone	Mass Response
Internet	www.ecenta.de	www.enghouse-interactive.de	www.ferrari-electronic.de	www.flintec.de	www.genesys.com/de-de	www.innovaphone.de	www.massresponse.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €		15 Mio. (DACH)			mehr als US\$ 2 Mrd.		6 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	200	120 (DACH)			mehr als 4.000	100	35
<b>Referenzen / Branchen</b>		alle Branchen	Eurovia, de Beukelaer		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK etc.		
<b>Produktname</b>	SAP BCM	SP / Cosmocom	OfficeMaster	Flintec VoIP	Genesys Cloud Plattform	Innovaphone PBX, IP 302-6000	
<b>Klassifizierung</b>							
Hardwareplattform			ja			ja	ja
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst				ja			ja
<b>Beschreibung</b>	Software- und Dienstportfolio für KMU und große Unternehmen	Software- und Dienste für KMU, große Unternehmen und Contact Center	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
<b>Eigenschaften</b>							
CC-Anwendung	ja	ja		ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone		Standard-Telefone		ja			ja
Softphones /-clients	ja	ja		ja	ja	ja	optional

# Besserer Service mit weniger Aufwand

- ✓ Komplexität reduzieren
- ✓ Auf Standards setzen
- ✓ Einfacher skalieren



Setzen Sie auf **Salesforce** für Ihr Kunden-Business?

Nutzen Sie **Cisco** als sichere Kommunikationsinfrastruktur?

Dann schlagen Sie im Kundenservice **mit Bucher + Suter** doch die Brücke

und nutzen Sie **Cisco Contact Center und Cisco Telefonie nahtlos in Salesforce!**

*Enterprise-Kunden erhalten mit Salesforce und Cisco eine praxiserprobte Lösung für ihre gesamte Kundenkommunikation. Wir liefern die Brücke und schnellen, skalierbaren Business Value.*

Besuchen Sie  
uns auf der  
**CCW2026 am  
Stand 2D8**



## LASSEN SIE UNS STARTEN

Bruno Grünig | Strategic Sales Lead

☎ **+49 6251 8622 500**

✉ **bruno.gruenig@bucher-suter.com**



Gespräch buchen

## VORTEILE IN ACTION

Mitarbeitende mit Kundenkontakt arbeiten in Salesforce, also im zentralen System für die gesamte Kundenkommunikation. Die branchenführende Routing-Technologie von Cisco identifiziert die Anrufenden, leitet je nach Einstellung an einen KI-Agenten/KI-Selfservice oder passende Agent:innen weiter oder bietet einen Rückrufservice an. Cisco blendet zudem störende Hintergrundgeräusche auf beiden Seiten aus. Agent:innen erhalten mit dem Gespräch eine 360°-Kundenansicht und per Agent Assist direkte Lösungsunterstützung. Wechsel zwischen Anwendungen und Informationssuche entfallen. Gespräche werden von Cisco automatisch und in Echtzeit transkribiert, zusammengefasst und in Salesforce auf dem richtigen Kontakt und Case dokumentiert. So steht in Salesforce jegliche Kundenkommunikation korrekt zugeordnet und schnell nutzbar zur Verfügung. Das Servicecenter kann stärker vertrieblich beraten und vom Cost- zum geschätzten Value- und Profitcenter werden.

UNTERNEHMEN	Mycom	NICE	Novomind	Oracle	QSC	Reventix	Sangoma
Internet	www.mycomnet.com	www.nice.com	www.novomind.com	www.cloud.oracle.com	www.qsc.de	www.reventix.de	www.sangoma.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €		> 1,3 Mrd.					100 Mio
Anzahl der Mitarbeiter		> 6.500				25	320
<b>Referenzen / Branchen</b>							
	Kundenservice, Contact Center	alle Branchen	DP, EnBW, Sixt, Techniker KK, Telefonica				
<b>Produktname</b>							
	MYKENE	inContact	novomind iAGENT	Oracle CX Cloud	mehrere	virtuelle Telefonanlage EASY	Freepbx, PBXact Switchvox
<b>Klassifizierung</b>							
Hardwareplattform							ja
Software	ja		ja	ja			ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja		ja	Telefonie / UC / Fax	
<b>Beschreibung</b>							
		Komplette Call Center-Infrastruktur mit IVR, ACD, Dialer und CRM Integration aus der Cloud; In-/ Outbound, Multimedia	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.
<b>Eigenschaften</b>							
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefon	ja		ja		ja	ja	ja
Softphones /-clients	optional	ja	optional	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SAP SE	Sematell	Telegra	Telesys	Toplink	Unify	Zendesk
Internet	www.sap.com	www.sematell.com	www.telegra.de	www.telesys.de	www.toplink.de	www.unify.com/de	www.zendesk.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						2,1 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter		50	70	60	40	> 10.000	3.200
<b>Referenzen / Branchen</b>							
			Finanzcheck, itec systems		Sogedes, SEW Eurodrive, Bechtle, Polygon, FAZ		Alle Branchen Siehe Website
<b>Produktname</b>							
	SAP Engagement Center	ReplyOne+ Voice / ACD	telegra FON PRO	Medien Routing	Cloud-Lösungen, Lync, vPBX, Access, VoIP & SIP	OpenScape Business	Zendesk Suite
<b>Klassifizierung</b>							
Hardwareplattform		Cloud / Hybrid	ja		ja	ja	
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst		ja	ja	E-Mail / Fax / Soc.Med.	ja		ja
<b>Beschreibung</b>							
		KI-basierte, flexibel skalierbare Omnichannel-Lösung für max. Produktivität von Blended Agents basierend auf ReplyOne+ telegra u.a.	Cloud-Telefonanlage für KMU und Contact Center. Modernste Telefonie-Features, Profi-Routing und einfachste Administration	Kundenanfragen innerhalb einer Oberfläche bearbeiten	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
<b>Eigenschaften</b>							
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone		optional	ja	ja	ja	ja	
Softphones /-clients	ja	optional	ja	ja	ja	ja	ja

# HIGH TECH FÜR AGENTS

Die neue Generation professioneller Headsets hat sich von einfachen Audiogeräten zu hochintelligenten Assistenzsystemen entwickelt, die den modernen, oft belastenden Arbeitsalltag grundlegend transformieren. Ein entscheidender Faktor ist der revolutionierte Tragekomfort: Durch den Einsatz von Leichtbaumaterialien und innovativen High-Tech-Materialien sind diese Geräte ergonomisch so optimiert, dass sie selbst bei intensiver

Nutzung über den gesamten Tag hinweg kaum noch wahrnehmbar sind. Integrierte Drucksensoren und adaptive Passformen verhindern physischen Stress und Ermüdungserscheinungen, was die Akzeptanz massiv erhöht und Haltungsschäden im sensiblen Nackenbereich proaktiv vorbeugt. Die Polsterungen regulieren zudem die Temperatur, um Hitzestau bei langen Meetings zu vermeiden. Die technologische Speerspitze bildet jedoch die

Integration von KI-gestützter Sentimentanalyse. Diese Headsets interpretieren feinste Nuancen in der Stimmlage, Sprechgeschwindigkeit und Wortwahl in Echtzeit. In Kundeninteraktionen fungiert dies als emotionales Frühwarnsystem: Der Mitarbeiter erhält dezente visuelle Hinweise, wenn ein Gespräch zu eskalieren droht oder die Frustration des Gegenübers steigt. Dies schützt das Personal vor emotionaler Überlastung und ermöglicht eine souveräne, deeskalierende Gesprächsführung unter schwierigen Bedingungen.

HERSTELLER	<b>EPOS</b>	<b>Jabra GN</b>	Freevoice	Imtradex
Internet	www.eposaudio.com	www.jabra.com.de	www.freevoice.biz	www.imtradex.com
Ansprechpartner	Martin Kipping	Patrick Novotny		
Telefon	+49 (0) 151-14421187	+498031265180		
E-Mail	mkip@eposaudio.com	pnovotny@jabra.com		
<b>Modell</b>	IMPACT-Linie, ADAPT-Linie EXPAND-Linie COMMAND-Linie	Engage Serie Evolve Serie, Evolve2 Serie Perform Serie	mehrere	mehrere BusinessLine- Modelle
<b>Übertragungstechnik</b>				
Kabel / Bluetooth / schnurlos	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / - / -
<b>Trageform</b>				
Überkopfbügel	ja	ja	ja	ja
Unterkinnbügel				
Ohrbügel	ja	ja	ja	
Nackebügel	ja	ja	ja	ja
Ohrhaken	ja	ja	ja	
<b>Eigenschaften</b>				
monaural	ja	ja	ja	ja
binaural	ja	ja	ja	ja

HERSTELLER	Plathosys	Poly	Procom-Bestmann	Tenovis Direct
Internet	www.horst-platz.de	www.hp.com/de-de/poly.html	www.procom-bestmann.de	www.direct.de
Ansprechpartner				
Telefon				
E-Mail				
<b>Modell</b>	mehrere	Blackwire Serie, Encore Pro Serie, Savi Serie, Voyager Serie	mehrere	Addcom, Jabra, Plantronics Sennheiser
<b>Übertragungstechnik</b>				
Kabel / Bluetooth / schnurlos	ja / - / -	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja
<b>Trageform</b>				
Überkopfbügel	ja	ja	ja	ja
Unterkinnbügel		ja	ja	ja
Ohrbügel	ja	ja	ja	ja
Nackebügel		ja	ja	ja
Ohrhaken		ja	ja	ja
<b>Eigenschaften</b>				
monaural	ja	ja	ja	ja
binaural	ja	ja	ja	ja

Ohne Verpflichtung

**TeleTalk  
probelesen**

Einfach Mail an:  
kundenservie@teletalk.de  
Stichwort:  
TeleTalk „to go“



UNTERNEHMEN	Amira	aristech
Internet	www.amira-ai.de	www.aristech.de
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Cornelius Pfohl
Telefon	0172 4027681	06221 43859104
E-Mail	mirnesa@amira-ai.de	cornelius.pfohl@aristech.de
Jahresumsatz in €	k.A.	
Anzahl der Mitarbeiter	120	
<b>Kategorie</b>		
Chatbot	ja	ja
Voicebot	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)		Call Center-Automatisierung
<b>Integration</b>		
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja, ja, ja	ja
<b>Nutzungsmodell</b>		
On premise	nein	ja
SaaS / Cloud	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	auf Anfrage
<b>Referenzen</b>		ADAC, AirFrance KLM, flatexdegiro, EG Factory, HR, SWR, ÖBB, SBB, uvm.
<b>Branchen</b>	alle Branchen 	alle Branchen 
<b>Anwendungsbereich</b>	AI-Plattform zur Automatisierung der Kundenkommunikation über alle Kanäle.	AI Agents zur Automatisierung der Kundenkommunikation im Customer Service



UNTERNEHMEN	BERICON	b+s bucher+suter	caseris	dialfire
Internet	www.bericon.de	www.bucher-suter.de	www.caseris.de	www.dialfire.com
Ansprechpartner	Christopher Richter	Bruno Grünig	Dirk Bläser	Johannes Rösler
Telefon	06172 6679 530	(06251) 8622500	+49 2402 7654-404	+49 351 445 29 560
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	bruno.gruenig@bucher-suter.com	dirk.blaeser@caseris.de	j.roesler@dialfire.com
Jahresumsatz in €			k.A.	
Anzahl der Mitarbeiter		160	50	
<b>Kategorie</b>				
Chatbot	ja	ja	ja	
Voicebot	ja	ja	ja	ja, standalone oder hybrid mit Agenten
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)		ja	Agent-Handover + Kontext-Transfer	KI Agent Ass., Smart Routing, Prozessinteg.
<b>Integration</b>				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja, Integration existierender Systeme mögl.
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja, optional
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja/ja/ja	ja
<b>Nutzungsmodell</b>				
On premise	ja	ja	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	auf Anfrage	ja
<b>Referenzen</b>	renommierte nationale / intern. Referenzen auf Anfrage		auf Anfrage	s. Website (dialfire.com)
<b>Branchen</b>	alle Branchen, Kundendialog & Self-Services 	Versicherungen, Finanzen Industrie, Automotive Logistik & Retail 	Branchenübergreifend insbesondere kunden-dialogintensive in DACH 	alle Branchen alle Unternehmensgrößen Inbound & Outbound 
<b>Anwendungsbereich</b>	cloudbas. IVR-/ChatBot-Lösungen, Dialogprozess-Analysen, APP IVR / Web-Self-Services	Kundendialog	Contact-Center-integrierte Bots mit Verteil-/Routinglogik und Agent-Übergabe	Hotline, Terminreminder, Vorqualifizierung

UNTERNEHMEN	 <b>NOVOMIND</b>	 <b>SemanticEdge</b>	 <b>ai.fctry</b>	 <b>Synthflow</b>
Internet	www.novomind.com	www.semanticedge.de	www.fctry.ai	www.synthflow.ai
Ansprechpartner	Peter Linnemann	Dr. Lupo Pape	Sebastian Eggert	Malte Warczinski
Telefon	(040) 8080710	030-345077-10	0621 92108 300	
E-Mail	info@novomind.com	lupo.pape@semanticedge.com	hello@fctry.ai	malte@synthflow.ai
Jahresumsatz in €	57,7 Mio.			N / A
Anzahl der Mitarbeiter	ca. 500			82
<b>Kategorie</b>				
Chatbot	ja	ja	ja	ja
Voicebot	ja	ja	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	Ersatz bestehender IVR-Systeme	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	Mailbot, Live-Chat, Videochat	Agent Assist, Knowledge Agents	ja	Whatsapp, SMS
<b>Integration</b>				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	Integration in bestehende Infrastruktur	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja
<b>Nutzungsmodell</b>				
On premise	ja	ja	ja	nein
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	ja
<b>Referenzen</b>				
	a&o hostels, Cornelsen, Detlef Louis, HolzLand, Thalia u.v.m.	Sparkassen, R+V-Versicherung E.ON-Westnetz	Referenzen auf Anfrage	www.freshworks.com www.hostinger.com
<b>Branchen</b>				
	Alle Branchen 	Banken, Versicherungen, Gesundheitskassen, Versorgungsunternehmen 	Banken, Versicherungen, Telekomm., Handel, Touristik, Öff. Verwaltung 	Telekommunikation Gesundheitswesen Finanzdienstleistungen 
<b>Anwendungsbereich</b>				
	Kundenservice, Beratung, Sales, AI Agents, Shopping Assistant	High-End Voicebots, Chatbots, Agent Assist, Knowledge Agents	Gen.AI, Conversational AI, Sprachanalyse, Agent Assist	KI-Kundenservice, KI-Rezeptionist/ Frontdesk, Kundengewinnung

UNTERNEHMEN	 <b>TDM.</b> Wir sprechen Erfolg	 <b>ThinkOwl</b>	 <b>USU</b> Empowered by understanding	 <b>VIER</b> VIER Smart Dialog
Internet	www.tdm.de	www.thinkowl.de	www.usu.com	www.vier.ai/intelligence/ vier-smart-dialog
Ansprechpartner	Dietmar Klug	Andreas Klug	Anke Kanwischer	Sarah Rickes, Sales Manager
Telefon	05066/606014	02630 / 9650-280	+49 0241 927870-3673	0511 957395 1111
E-Mail	dietmar.klug@tdm.de	service@thinkowl.de	info-km@usu.com	info@vier.ai
Jahresumsatz in €	19,5 Mio.	k.A.	132 Mio.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	450	120	750	ca. 200
<b>Kategorie</b>				
Chatbot	ja	ja	ja	Smart Dialog Chat
Voicebot	ja	ja	ja	Smart Dialog Voice
IVR (Interactive Voice Resp.)		nein	nein	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	KI-Bot Automation	GenAI-basiert, gepromptet		ja
<b>Integration</b>				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja	ja / ja / ja
<b>Nutzungsmodell</b>				
On premise	nein	nein	ja	Private Cloud
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	ja
<b>Referenzen</b>				
	Auf Nachfrage > 50 Installationen	AIDA, EnBW, Rheinische Post, Signal Iduna, SMEG, JAKO u.v.m.	Datev, Gisa, Liwest, Stadtwerke Hamburg, Schwörer Haus, BMI Behördennr. 115	
<b>Branchen</b>				
	Stark regulatorische und transaktionsgetriebene Branchen 	Alle Branchen im Kundenkontakt 	Alle Branchen 	Alle Branchen, alle Unternehmensgrößen 
<b>Anwendungsbereich</b>				
	KI-Automatisierung Alle Kanäle eine Plattform	Omnichannel Plattform mit zentraler KI-Unterstützung: Voicebot, Mailbot, Chatbot	Customer Service, technischer Service	Kundendialog, Sales, Marketing








# SYMBIOSE AUS MENSCH UND MASCHINE










Contact Center Software-Lösungen der neuesten Generation kann man heute als das digitale zentrale Nervensystem für die Customer Experience serviceorientierter Unternehmen bezeichnen. Kunden erwarten heute eine sofortige Lösung ihrer Anliegen über verschiedenste Kanäle wie E-Mail, Chat, Social Media und Telefon, damit ist die technologische Konsolidierung dieser Kontaktpunkte alternativlos geworden. Unternehmen setzen diese Lösungen ein, um die wachsende Komplexität der Kundeninteraktionen zu beherrschen und gleichzeitig die betriebliche Effizienz signifikant zu steigern. Ein entscheidender Vorteil dieser Systeme liegt in der Harmonisierung der Prozessabläufe. Durch die nahtlose Integration in bestehende CRM- und ERP-Landschaften fließen sämtliche



Kundendaten in einer einheitlichen Benutzeroberfläche zusammen. Dieser „Single Point of Truth“ ermöglicht es, die gesamte Historie eines Kunden in Echtzeit abzurufen, wodurch redundante Rückfragen entfallen und Anliegen bereits im Erstkontakt präzise gelöst werden können. Die Software erleichtert die Steuerung komplexer Workflows, indem sie Anfragen intelligent nach Kompetenz, Priorität oder Sprachkenntnissen an den am besten geeigneten Mitarbeiter routet. Parallel dazu transformiert die Automatisierung den Kundendialog grundlegend. KI-gestützte Self-Service-Optionen und Chatbots übernehmen repetitive Standardanfragen, was nicht nur die Antwortzeiten verkürzt, sondern den menschlichen Agenten wertvolle Zeit für anspruchsvolle Problemstellungen verschafft.

Trotz des technologischen Fortschritts bleibt der Mensch das Herzstück des Serviceerlebnisses. Die Rolle der Mitarbeiter wandelt sich vom reinen Informationsgeber zum empathischen Problemlöser. Wenn die Software die kognitive Last der Datenrecherche übernimmt, können sich die Mitarbeiter vollends auf die zwischenmenschliche Ebene konzentrieren. Empathie wird so zum Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb. Eine intuitiv bedienbare Softwareoberfläche steigert dabei die Motivation des Personals erheblich, da Frustrationen durch langsame oder unübersichtliche Systeme minimiert werden. Motivierte Mitarbeiter, die sich durch moderne Tools unterstützt fühlen, strahlen diese Zufriedenheit im Dialog aus, was direkt auf die Kundenbindung einzahlt.

UNTERNEHMEN	 Amira almost human	 aristech	 b+s bucher+suter	 caseris
Internet	<a href="http://www.amira-ai.de">www.amira-ai.de</a>	<a href="http://www.aristech.de">www.aristech.de</a>	<a href="http://www.bucher-suter.de">www.bucher-suter.de</a>	<a href="http://www.caseris.de">www.caseris.de</a>
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Cornelius Pfohl	Bruno Grünig	Dirk Bläser
Telefon	+49 6805 / 9285 950	06221 43859104	(06251) 8622500	+49 2402 7654-404
E-Mail	<a href="mailto:mirnesa@amira-ai.de">mirnesa@amira-ai.de</a>	<a href="mailto:cornelius.pfohl@aristech.de">cornelius.pfohl@aristech.de</a>	<a href="mailto:bruno.gruenig@bucher-suter.com">bruno.gruenig@bucher-suter.com</a>	<a href="mailto:dirk.blaeser@caseris.de">dirk.blaeser@caseris.de</a>
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	120		160	50
Referenzen / Branchen	KI-gestützter Module für Service-, Vertriebs- und Contact-Center-Organisationen	Alle Branchen, ADAC, AirFrance KLM, flatexdegiro, EG Factory, Hessischer Rundfunk, SWR, ÖBB, SBB uvm.	Finanzen und Versicherungen Public Sector und Health Retail und Logistics Industrie und Automotive	alle Branchen, öffentlicher Sektor
Produktinformationen				
Produktname	Einziges KI-Plattform für Automatisierung, Analyse und Coaching im Kundenservice – alles in einem System. Steigert Effizienz, Servicequalität und Kundenzufriedenheit. Messbar.	Aristech AI Suite – die Plattform zur Automatisierung der Kundenkommunikation im Customer Service	b+s Private Cloud Cisco Contact Center Webex Plattform UCaaS, CCaaS, CPaaS	TIMIO. CX & TIMIO. 360
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja	ja	ja
Helpdesk		ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung			ja	ja
Beschwerdemanagement			ja	ja
Bestellannahme		ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja
Workflow		ja 	ja 	ja 
E-Mail-Bearbeitung		ja	ja	ja
Marketing	ja		ja	ja

UNTERNEHMEN	 <b>CONTENT GURU</b> Engagement Made Easy®	 <b>diabolocom</b>	 <b>dialfire</b>	 <b>Five9</b>
Internet	<a href="http://www.contentguru.com/de">www.contentguru.com/de</a>	<a href="https://de.diabolocom.com">https://de.diabolocom.com</a>	<a href="http://www.dialfire.com">www.dialfire.com</a>	<a href="http://www.five9.com/de-de">www.five9.com/de-de</a>
Ansprechpartner	Christian Frank – Sen. Business Development	René Jacobi	Johannes Rösler	
Telefon	+ [49] (0)8105 203 46 10	+496996759477	+49 351 445 29 560	089 541 955 060
E-Mail	CHF@contentguru.com	rene.jacobi@diabolocom.com	j.roesler@dialfire.com	Five9DACH@five9.com
Jahresumsatz in €		32 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	> 400	254		ca. 3.000 weltweit
Referenzen / Branchen	alle Branchen	eCommerce, Versicherungen, BPOs, alle Branchen und alle Größen	CC aller Typen & Größen im Inbound & Outbound mit KI Automatisierungswunsch Kanäle: Telefon, Messaging s. Website (dialfire.com)	alle Branchen
Produktinformationen				
Produktname	storm® CCaaS, brain® KI, CKS® WFM, CRM	Diabolocom Engage AI	Dialfire	Five9 Intelligent CX Platform
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	mit Partnern	ja	ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja, auch KI-basiert	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

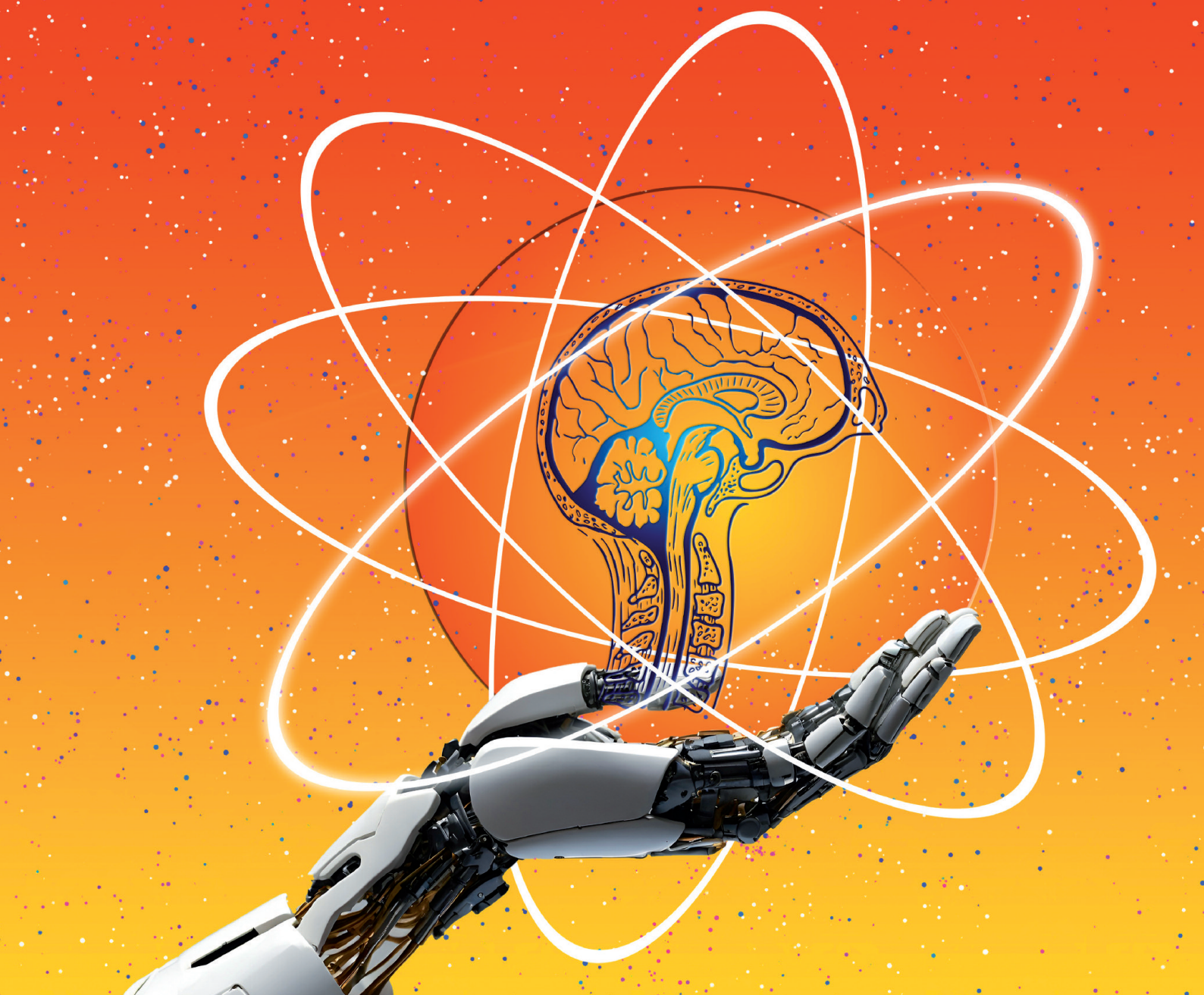
UNTERNEHMEN	 <b>LeadDesk</b>	 Microsoft +  NUANCE	 <b>peopleware</b>	 <b>Sikom</b>
Internet	<a href="http://www.leaddesk.de">www.leaddesk.de</a>	<a href="http://www.nuance.de/enterprise">www.nuance.de/enterprise</a>	<a href="http://www.peopleware.com/de">www.peopleware.com/de</a>	<a href="http://www.sikom.cx">www.sikom.cx</a>
Ansprechpartner	Yücel Alagöz - Country Manager DACH		Andreas Bopp	Udo Schönemann
Telefon	+49 3025557280		+49 173 4318275	0375 / 690010-231
E-Mail	yucel.alagoz@leaddesk.com	CXexpertsEMEA@Microsoft.com	andreas.bopp@peopleware.com	info@sikom.de
Jahresumsatz in €	24,6 Mio.	Microsoft Q4/2023: 56,2 Milliarden Dollar	k.A.	-
Anzahl der Mitarbeiter	200	221.000	105	60
Referenzen / Branchen	Händlerbund, Edenred, Intrum Verisure, Manpower Group  alle Branchen alle Unternehmensgrößen	Sämtliche Branchen Deutsche Telekom Weitere auf Anfrage	Alle Branchen  Axa Velux MSC Cruises	Alle Branchen, z. B. Banken, Versicherungen, Verkehrsbetriebe
Produktinformationen				
Produktname	LeadDesk	Microsoft Digital Contact Center Platform Voice Biometrie - Gatekeeper Digital Engagement Platform	Peopleware	AgentOne® ContactCenter
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	mit Partnern	ja	ja	div. Anbindungen mögl.
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	div. Anbindungen mögl.
Bestellannahme	ja	ja	ja	div. Anbindungen mögl.
Customer Care	ja	ja	ja	div. Anbindungen mögl.
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja 	ja 	ja 	div. Anbindungen mögl. 
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SOGEDES	ThinkOwl	VIER	NFON
Internet	www.sogedes.com	www.thinkowl.de	www.vier.ai/communication/ contact-center-essentials	www.nfon.com
Ansprechpartner	Berndt Walz	Andreas Klug	Sarah Rickes, Sales Manager	Karsten Krüger
Telefon	0621 92108 300	02630 / 9650-280	+49 511 957 395 1111	+49 89 45300-297
E-Mail	contact@sogedes.com	service@thinkowl.de	info@vier.ai	karsten.krueger@nfon.com
Jahresumsatz in €		k.A.	k.A.	
Anzahl der Mitarbeiter		120	200	400
Referenzen / Branchen	Alle Branchen  Vodafone, Otto Burda Mobile.de	Alle Branchen, Referenzen auf der Webseite	Hannoversche Lebensversicherung; ADAC; Teambank; DHL; Stadtwerke Lübeck; Hellmann Worldwide	Alle Branchen
Produktinformationen				
Produktname	Bright Pattern, SOGEDES.X, Collab, CC4Teams, Vocalcom	ThinkOwl	VIER engage	NFON Contact Center
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	Cisco Systems	Cognigy	Consol	Converneo	Flintec	Freshworks
Internet	www.cisco.de	www.cognigy.com	www.consol.de/ software	assistdigital.info	www.flintec.de	www. freshworks.com
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €			23,9 Mio.	4 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter			260	40		1.700
Referenzen / Branchen		Alle Branchen. Bosch, Lufthansa, Toyota, E.ON, Allianz, Henkel, Mercedes-Benz, ARAG uvm.		Energiebranche Verlage, Telekommunikation Retail, Wohnungswirtschaft		Handel, Logistik, E-Commerce, Software, Manufacturing
Produktinformationen						
Produktname	Cisco Unified Contact Center	Cognigy.AI	Consol CM	Workforcemgmt., Convers. IVR, Chat/Voicebot, Translation, Omnich. Routing	Flintec Compact	Freshdesk (Omnichannel Helpdesk / Ticketing), Freshservice u.a.
Einsatzgebiete						
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Genesys	Sellmore	Iadvize	Incas	infini.cx	Infobip	Interflex
Internet	www.genesys.com/de-de	www.sellmore.de	www.iadvize.com	www.intracall.de	www.infini.cx/angebot/loesungen	www.infobip.com	www.interflex.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	mehr als US\$ 2Mrd.	6 Mio.	2,2 Mio.			> 700 Mio EUR	
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 4.000	40	50		111	2.800 (weltweit)	
<b>Referenzen / Branchen</b>	sämtliche Branchen	Verlag, Finanzen, Dienstleister, Terminvereinbarung, Telefonverkauf	SONY, Air France, Europcar		Deutsche Telekom Swisscom Unicredit Popken Fashion E.ON	alle Branchen, Allianz, Unilever, Raiffeisenbank, Würth, Sberbank	
<b>Produktinformationen</b>							
Produktname	Genesys Cloud	AG-VIP Contact-Center	Click to Chat, Click to Call, Click to Video	INTRACALL	Genesys Gold-Partner, #Endlich Omnikanal	Conversations Moments	SP-Expert
<b>Einsatzgebiete</b>							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja		ja		ja	nein	ja
Beschwerdemanagement	ja	ja		ja	ja	ja	
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja		ja	ja	ja	
Marketing	ja	ja		ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Mycom	Opcyc	Opti-Serv	RingCentral	Sabio	Telesys	Webex / Cisco
Internet	www.mycomnet.com	www.opcyc.de	www.opti-serv.de	www.ringcentral.com/de/de	www.sabio.de	www.TeleSys.de	webex.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter			20	> 5.000		64	75.000+
<b>Referenzen / Branchen</b>		Call- / Kundenservice Center, Banken, EVU, Consumer Goods	Automotive, Bank, Versicherung, EVU, Telekommunikation	BNP Paribas, LCL; AXA, Allianz, SUVA; Engie, Total; Telefonica, Orange, Bouygues; BVG, SNCF, DB		Handel, Dienstleistung, Gesundheitswesen, Automotive	Alle Branchen
<b>Produktinformationen</b>							
Produktname	MYKENE	opcycWFM	Quality Management, Modaview, Speech Analytics	RingCentral Engage Digital	Sabio	TS Agent Panel Office Panel, Dialog Center	Contact Center CPaaS Solutions Calling
<b>Einsatzgebiete</b>							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja		ja	ja		ja	
Helpdesk	ja		ja	ja	ja	ja	
Personaleinsatzplanung	mit Partner	ja		ja			
Beschwerdemanagement	ja		ja	ja		ja	
Bestellannahme	ja		ja	ja		ja	
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Workflow	ja	ja	ja	ja		ja	
E-Mail-Bearbeitung	ja		ja	ja		ja	
Marketing	ja		ja	ja		ja	



# WARUM BOTS NICHT AN DER TECHNIK SCHEITERN – SONDERN AN UNS

Viele Kundenerlebnisse mit Künstlicher Intelligenz enden heute immer noch mit Frust: Ein Chatbot, der keine Nuancen versteht. Eine Hotline, die automatisch auflegt. Eine Sprachsteuerung, die den Kunden zur Selbstaufgabe zwingt.

**D**abei verspricht Künstliche Intelligenz gerade im Kundenservice immense Potenziale: Schnellere Reaktionszeiten personalisierte Kommunikation und 24/7-Verfügbarkeit. Warum also fühlen sich viele Bots dann immer noch wie ein Rückschritt an? Die Antwort ist so simpel wie unbequem, aber notwendig: Oft liegt es nicht an der Technologie, sondern an uns. An unserer Haltung zur Innovation und an überholten Strukturen und Denkweisen.

Technologisch ist viel mehr möglich, als derzeit im Alltag zum Einsatz kommt. Eine moderne KI automatisiert und optimiert, kann Kontexte erfassen, Absichten erkennen und Tonlagen deuten. Sie kann personalisierte Antworten formulieren, aus Kundendaten lernen und im Bedarfsfall Eskalationen im Kontakt frühzeitig erkennen und diese an einen menschlichen Agenten zur Weiterbearbeitung übergeben. Und dennoch bleiben sie oft auf das Niveau von Entscheidungsbäumen und FAQ-Parserei beschränkt. Verbraucher erleben im Umgang mit KI deshalb nicht selten eine neue Art der Frustration: Chatbots, die an banalen Fragen scheitern, automatisierte Hotlines ohne Rückkanal oder Antworten, die schlicht am Anliegen vorbeigehen. KI-Systeme im Service sind oft noch nicht so hilfreich wie versprochen – obwohl die Technik längst dazu in der Lage wäre.

Warum ist das so? Weil viele Unternehmen KI im Kundenservice nicht strategisch, sondern rein operativ betrachten: Als Sparmaßnahme, nicht als Chance. Als Ersatz für den Menschen, nicht als Ergänzung. Das Resultat sind Chatbots, die häufig eher frustrieren statt helfen – und digitale Serviceerlebnisse, die viele noch eher an ein 90er-Jahre-Telefonmenü erinnern als an ein intelligentes Assistenzsystem.

### Der Mensch als Bremsfaktor

Ein zentrales Problem ist in der internen Wahrnehmung von KI-Projekten in den Unternehmen zu verorten. Während Kunden heute erwarten, dass Unternehmen moderne, smarte Servicekanäle bieten, begegnet man ihnen in den Unternehmen oft

Bots scheitern an uns: an unserer Haltung zur Innovation, an überholten Strukturen und unseren Denkweisen.

Bots werden oft nur als Sparmaßnahme gesehen, nicht als Chance. Als Ersatz für Menschen, nicht als deren Ergänzung.

Technologisch ist viel mehr möglich, als derzeit zum Einsatz kommt.

Chatbots scheitern nicht, weil sie zu wenig können, sondern weil man sie zu wenig trainiert.

Bots sind keine Selbstläufer. Sie braucht Pflege, Training, Testing – und kontinuierliches Feintuning.

noch mit Skepsis. Die Serviceabteilungen fürchten einen Stellenabbau, die Fachbereiche einen Kontrollverlust und Entscheider sehen KI oft eher als Sparmaßnahme und nicht als gewinnbringende Ergänzung für die Mitarbeiter oder als Entwicklungschance. Die Technik mag funktionieren, doch wenn sie ohne Einbettung in die Servicekultur, ohne Training und ohne Verständnis der Kundenbedürfnisse implementiert wird, bleibt sie wirkungslos.

### Schlechte Bots sind hausgemacht

Die häufig kritisierte "Dummheit" vieler Bots ist nicht die Schuld der Technologie, sondern der Unternehmenskultur. Viele Chatbots scheitern nicht, weil sie zu wenig können, sondern weil man ihnen zu wenig zutraut – und sie zu wenig trainiert. Oft werden sie mit zu engen Regeln, zu simplen Dialogen und zu starren Eskalationspfaden programmiert. Hinzu kommt: Ein Bot ist kein Selbstläufer. Er braucht Datenpflege, Training, Testing und kontinuierliches Feintuning durch interdisziplinäre Teams. Wenn ein Bot nicht versteht, worum es dem Kunden geht, dann wurde er meist nicht mit echten Anliegen und echten Dialogen gefüttert.

### Können Bots den Menschen im Service ersetzen?

Kurzfristig: Nein. Langfristig: Nicht komplett – aber in vielen Bereichen ergänzen oder sogar übertreffen. Bots sind nicht emotional, aber ausdauernd. Nicht empathisch, aber schnell. Sie vergessen keine Informationen, reagieren konsistent und sind skalierbar. Gerade bei repetitiven Anfragen, bei Transaktionen oder bei Standardprozessen können sie den menschlichen Service stark entlasten, aber exzellenter Kundenservice lebt auch von menschlicher Intuition, situativem Feingefühl und kreativer Problemlösung. Wer versucht, all das durch KI zu ersetzen, riskiert einen Imageverlust und wahrscheinlich auch Kundenabwanderungen. Die Zukunft liegt also nicht im Entweder-oder, sondern im Zusammenspiel: KI übernimmt, wo Effizienz gefragt ist. Menschen übernehmen da, wo es um Beziehung, Vertrauen und emotionale Kompetenz geht.




# SKALIERBAR FLEXIBEL EFFIZIENT

RPA-Lösungen (Robotic Process Automation) zeichnen sich durch ihre Fähigkeit aus, regelbasierte, hochrepetitive Geschäftsprozesse ohne Eingriffe in die bestehende IT-Infrastruktur zu automati-

sieren. Als „Low-Code“-Technologie agieren Software-Roboter direkt auf der Benutzeroberfläche und imitieren menschliche Interaktionen. Dies führt zu einer drastischen Reduktion der Fehlerquote

sowie einer massiven Zeitersparnis. Unternehmen profitieren von einer schnellen Skalierbarkeit und kurzen Amortisationszeiten, während Mitarbeiter von monotonen Aufgaben entlastet werden.

UNTERNEHMEN	<b>BERICON</b> KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT <small>DMIBH</small>		<b>Five9</b>	<b>SemanticEdge</b>
Internet	www.bericon.de	www.dialfire.com	www.five9.com/de-de	www.semanticedge.com
Ansprechpartner	Christopher Richter	Johannes Rösler		Dr. Lupo Pape
Telefon	06172 6679 530	+49 351 445 29 560	089 541 955 060	(030) 345077-0
E-Mail	christopher.richter@bericon.de	j.roesler@dialfire.com	Five9DACH@five9.com	lupo.pape@semanticedge.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter			ca. 3.000 weltweit	
<b>Anwendungsbereich</b>				
Kundenkommunikation	ja	ja	ja	ja
Support	ja	ja		ja
Vertrieb & Marketing	ja	ja		ja
Prozessautom./Robotics	ja	ja	ja	ja
Softwareentwicklung	ja	ja	ja	ja
Sonstige	cloudbasierte KI-Lösungen für alle Bereiche	KI Automation, Reporting, Monitoring & QA		Nat. Language
<b>Nutzungsmodell</b>				
On Premise (Kauflösung)	ja		nein	ja
SaaS / Cloud	ja	ja		ja
Sonstige	dtmf-/sprachgesteuerte IVR-/ KI-Lösung			
<b>Referenzen</b>				
	Telefon / Dialogprozessanalyse und Konfig. IVR/ KI-Sprachdialog-Anwendungen u.v.m.	s. Website (dialfire.com)	> 100 Kunden Ref. auf Anfrage	Deutsche Bahn, Westnetz
<b>Branchen</b>	0800, 0180 Servicernummern alle Branchen 	alle Branchen alle Unternehmensgrößen 	alle Branchen 	alle Branchen 

UNTERNEHMEN	<b>sogedes.ai</b>		<b>VIER</b> VIER Copilot	<b>VIER</b> VIER AI Gateway
Internet	www.sogedes.ai	www.thinkowl.de	www.vier.ai/communication/vier-copilot	www.vier.ai/intelligence/vier-ai-gateway
Ansprechpartner	Sebastian Eggert	Rolf Esau	Sarah Rickes, Sales Manager	Sarah Rickes, Sales Manager
Telefon	0621 92108 300	+49 (0)2630.96500	0511 957395 1111	0511 957395 1111
E-Mail	hello@sogedes.ai	service@thinkowl.de	info@vier.ai	info@vier.ai
Jahresumsatz in €		k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter		120	ca. 200	ca. 200
<b>Anwendungsbereich</b>				
Kundenkommunikation	ja	ja	ja	ja
Support	ja	ja	ja	ja
Vertrieb & Marketing	ja	ja	ja	ja
Prozessautom./Robotics	ja	ja	nein	ja
Softwareentwicklung	ja	nein	nein	ja
Sonstige	RPA, Sprachanalyse, Agent Assist	ML, Input Mgmt.	Live Transkript., Handlungstipps, Call Summary	Privacy Manager, Guardrails, LLM-Auswahl
<b>Nutzungsmodell</b>				
On Premise (Kauflösung)	ja	nein		
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Sonstige	Bot-as-a-Service		Private Cloud	Private Cloud
<b>Referenzen</b>				
	Referenzen auf Anfrage	Signal Iduna, E.ON, EnBW, Wiener Städtische, ERGO, Provinzial, Generali (D), AIDA, u.v.m.	EnBW	
<b>Branchen</b>	alle Branchen 	Alle Branchen 	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen 	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen 

# EIN KI-ÖKOSYSTEM FÜR KUNDENSERVICE.

**AI Agents sind gestern. Mensch + KI ist heute.**

The logo for TDMxKIM, featuring the text 'TDM.KIM' in green and orange, with a stylized 'X' symbol in the background.

**TDMxKIM ist kein "AI Agent".  
Es ist ein Ökosystem, in dem KI die Arbeit  
macht und Menschen den Unterschied.**

## **Das Problem mit AI Agents:**

- × **Halluzinationen:** KI erfindet Fakten, wenn sie unsicher ist
- × **Keine Empathie:** Maschinen verstehen keine Emotionen
- × **Starre Logik:** Komplexe Fälle brauchen Fingerspitzengefühl

## **Der TDM Hybrid-Ansatz**

- ✓ **KI für Routine:**  
70% der Anfragen automatisiert
- ✓ **Menschen für Komplexität:**  
Nahtlose Eskalation mit vollem Kontext
- ✓ **40+ Jahre Erfahrung:**  
Experten, die wissen, was sie tun



## **Direkt Live erleben:**

**Was TDMxKIM mit Liebe zu tun hat,  
erklären wir Ihnen auf der CCW 2026!**

24.-26. Februar 2026 | Estrel Berlin

**Live-Vortrag:** Astrid Linn - 24.02. 15:30 Uhr, Messeforum Halle 3

Ihr kostenloses Fachbesucherticket erhalten Sie unter [tdm.de/ccwmesse](https://tdm.de/ccwmesse) oder dem QR-Code.



**TDM.**






# EMOTIONALE BINDUNG UND LOYALITÄT

In einer Marktumgebung, die durch austauschbare Produkte und einen harten Preiskampf geprägt ist, hat sich das Customer Experience Management zu einer entscheidenden Disziplin für den langfristigen Unternehmenserfolg entwickelt. Es reicht längst nicht mehr aus, lediglich eine gute Produktqualität zu liefern; vielmehr müssen Unternehmen die gesamte Customer Journey ihrer Kunden verstehen und aktiv gestalten. Customer Experience Lösungen sind ein zentrales Element, um eine konsequente Customer Centricity nicht nur als Marketingfloskel zu behaupten, sondern sie operativ im Alltag zu leben. Der Einsatz solcher Lösungen ermöglicht es Unternehmen, Kundenwünsche nicht nur reaktiv zu erfüllen, sondern Bedürfnisse bereits zu erkennen, bevor der Kunde



sie explizit formuliert. Durch die intelligente Verknüpfung von Verhaltensdaten, Feedbackschleifen und KI-gestützten Analysen entsteht ein präzises Bild der Erwartungshaltung. Diese Systeme führen Daten aus unterschiedlichsten Quellen – von Web-Interaktionen über Kaufhistorien bis hin zu Social-Media-Signalen – zusammen. Erst diese ganzheitliche Sicht erlaubt es, den Kunden an jedem Kontaktpunkt mit der relevanten Botschaft oder Lösung zu begegnen. Wenn ein Unternehmen versteht, warum ein Kunde an einer bestimmten Stelle zögert oder welche individuellen Schmerzpunkte existieren, kann es proaktiv gegensteuern und positive Erlebnisse schaffen, die im Gedächtnis bleiben. Hierin liegt der Schlüssel, um Kunden zu echten Fans zu machen. Fans zeichnen

sich durch eine hohe emotionale Bindung und Loyalität aus; sie sind weniger preissensibel und fungieren als wertvolle Markenbotschafter. CX-Lösungen unterstützen diesen Prozess, indem sie Personalisierung in großem Stil skalierbar machen. Sie sorgen dafür, dass sich der Kunde wertgeschätzt und verstanden fühlt, was das Vertrauen in die Marke massiv stärkt. In der Konsequenz wird Customer Experience zum zentralen Differenzierungsmerkmal und einem harten Wettbewerbsvorteil. Während Wettbewerber versuchen, über den Preis zu punkten, gewinnen CX-orientierte Unternehmen durch eine überlegene Servicequalität und emotionale Relevanz. Die Software leistet dabei den Beitrag, Komplexität zu reduzieren und Silos innerhalb der Organisation aufzubrechen.

UNTERNEHMEN	 GENESYS™	 Microsoft + NUANCE	 VIER
Internet	<a href="http://www.genesys.com/de-de">www.genesys.com/de-de</a>	<a href="https://aka.ms/digital-contact-center">https://aka.ms/digital-contact-center</a>	<a href="http://www.vier.ai/communication/loesungen">www.vier.ai/communication/loesungen</a>
Ansprechpartner	Faranak Faghiehzadeh		Sarah Rickes, Sales Manager
Telefon	+49 173 8521725		+49 511 957 395 1111
E-Mail	Faranak.Faghiehzadeh@genesys.com	CXexpertsEMEA@Microsoft.com	info@vier.ai
Jahresumsatz in €	mehr als US\$ 2 Mrd.	Microsoft Q4/2023: 56,2 Milliarden Dollar	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 7.000	221.000	200
Referenzen	sämtliche Branchen	Auf Anfrage	Versicherungen, Finanzdienstleister, Energiedienstleister Teambank, rhenag, ADAC
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>			
CRM Web Applikation	ja	Ja	
Workforce Optimierung	ja	Ja	ja
Social CRM	ja	Ja	
<b>Anwendung</b>			
Virtueller Assistent	ja	Ja	ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	Ja	ja
Social Media Monitoring	ja	Ja	
Gamification	ja		
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	Nfon	Verint	Avaya	Comevis	Dimension Data
Internet	www.nfon.com	www.verint.com/dach	www.avaya.de	www.comevis.de	www.dimensiondata.com
Ansprechpartner	Karsten Krüger	Melanie Gray			
Telefon	+49 89 45300-297	491 733165824			
E-Mail	karsten.krueger@nfon.com	melanie.gray@verint.com			
Jahresumsatz in €					7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	400	ca. 4.000	> 10.000	15	28.000
<b>Referenzen</b>	Alle Branchen	auf Anfrage		Yello, swisscom, DB Schenker, BVB, Deutsche Post, Wilo, QVC, Yves Rocher, Aduno	Banken, Versicherungen
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>					
CRM Web Applikation	ja				ja
Workforce Optimierung	ja	Ja	ja		ja
Social CRM					ja
<b>Anwendung</b>					
Virtueller Assistent	ja	Ja	ja		ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	Ja			ja
Social Media Monitoring					
Gamification					
Ticketing	ja		ja, mit Partnern		
Enterprise Feedback Management	ja	Ja	ja, mit Partnern		
E-Mail-Management	ja		ja		ja
Chat, Co-Browsing	ja	Ja	ja		ja
Knowledge Management	ja	Ja			
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	NPS Omnichannel Customer Survey 		ja	Audio Branding Sound Branding Acoustic Image	

UNTERNEHMEN	Freshworks	infinet.cx	Infobip	NICE	Novomind	SAP SE	Sogedes	Tele'Train
Internet	www.freshworks.com	www.infinet.cx	www.infobip.com	www.nice.com	www.novomind.com	www.sap.com	www.sogedes.com	www.tele-train.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €			> 700 Mio EUR	> 1,3 Mrd.	58,8 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	1.700	111	2.800 (weltweit)	> 6500	> 500			
<b>Referenzen</b>	E-Commerce, Logistik, Handel, Software, Manufacture	Deutsche Telekom Swisscom Unicredit Popken Fashion E.ON	www.infobip.com/customer; Raiffeisenbank, Würth, Allianz, Unilever, Sberbank	Telekommunik., Banken, Versicherungen, Utility, Retail, Transportation, Outsourcer	Deutsche Post, EnBW, Sixt, Techniker Krankenkasse, Telefonica		Alle Branchen	
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>								
CRM Web Applikation	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Workforce Optimierung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Social CRM	ja	ja	ja			ja		
<b>Anwendung</b>								
Virtueller Assistent		ja	nein	ja	ja	ja	ja	
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Social Media Monitoring	ja		nein	ja		ja		ja
Gamification	ja		ja	ja		ja	ja	
Ticketing	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Enterprise Feedback Management	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Management	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Knowledge Management	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)		Mobile Komm., Künstl. Intelligenz & Outsourced NPS	ja		Beschwerde-Management, KI, FAQ-Center, WhatsApp		Sprach- & Textanalyse, KI, Qualitätsmanagement	Sprach- & Textanalyse

# OPTIMALE RESSOURCEN-NUTZUNG

In der modernen Outbound-Kommunikation stellt die Dialer-Software das technologische Fundament für skalierbare und effiziente Kundeninteraktionen dar. Während klassische Telefonsysteme auf manuelle Eingaben angewiesen sind, automatisieren Dialer den Wahlvorgang vollständig und fungieren als intelligente Schnittstelle zwischen der Datenbank und dem Kundenberater. Ihr Einsatzspektrum ist dabei breit gefächert: Von klassischen Vertriebs- und Akquisekampagnen im B2B- und B2C-Bereich über das Forderungsmanagement und Marktforschungsprojekte bis hin zu komplexen Kundenbindungsmaßnahmen in Bestandskundenabteilungen finden Dialer überall dort Anwendung, wo große Kontaktvolumina mit hoher Präzision bearbeitet werden müssen.

Die Funktionsweise eines Dialers basiert auf Algorithmen, die den Wahlprozess steuern und dabei verschiedene Modi nutzen. Während ein Power-Dialer erst wählt, wenn ein Mitarbeiter frei wird, geht der Predictive-Dialer einen Schritt weiter: Er berechnet auf Basis statistischer Wahrscheinlichkeiten, wann ein Agent das nächste Gespräch beendet, und baut bereits im Vorfeld Verbindungen auf. Dabei filtert das System Besetzzeichen, Anrufbeantworter oder Nicht-Erreichbarkeiten zuverlässig heraus, sodass nur erfolgreich zustande gekommene Gespräche an die Mitarbeiter durchgestellt werden. Dieser Prozess eliminiert Leerlaufzeiten nahezu vollständig und sorgt für eine konstante Auslastung des Personals, was die Netto-Sprechzeit pro Stunde massiv erhöht.

Im Rahmen eines professionellen Kampagnenmanagements ermöglichen Dialer eine punktgenaue Steuerung von Vertriebsaktivitäten. Zielgruppen können segmentiert und priorisiert werden, während die Software wertvolle Daten über die Erreichbarkeit und das Verhalten der Kunden generiert. Diese Daten fließen unmittelbar zurück in das CRM-System, wodurch die Informationsdichte pro Kunde stetig wächst. Eine hohe Datenqualität ist wiederum die Basis für eine gezielte Kundenbindung, da Mitarbeiter bei Gesprächsbeginn sofortigen Zugriff auf die Historie und spezifische Kundenprofile haben. Die Effizienzsteigerung durch Dialer-Software ist somit nicht nur ein quantitativer Faktor in Form von Anrufrufen, sondern auch ein qualitativer Gewinn.

UNTERNEHMEN			<b>SOGEDES</b>	<b>VIER</b>
Internet	<a href="http://www.dialfire.com">www.dialfire.com</a>	<a href="http://www.callcentersoftware.de">www.callcentersoftware.de</a>	<a href="http://www.sogedes.com">www.sogedes.com</a>	<a href="http://www.vier.ai/produkte/contact-center-essentials">www.vier.ai/produkte/contact-center-essentials</a>
Ansprechpartner	Hans-Georg Liebezeit	Richard Smeets	Berndt Walz	Philipp Meier zu Eissen, Sales Manager
Telefon	+49 351 44529801	+49 (0)2161 / 63 9730	0621 92108 300	+49 511 957 395 1111
E-Mail	<a href="mailto:h.liebezeit@dialfire.com">h.liebezeit@dialfire.com</a>	<a href="mailto:info@callcentersoftware.de">info@callcentersoftware.de</a>	<a href="mailto:contact@sogedes.com">contact@sogedes.com</a>	<a href="mailto:info@vier.ai">info@vier.ai</a>
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter				200
Referenzen / Branchen	s. Website ( <a href="http://dialfire.com">dialfire.com</a> ) alle Branchen	Inbound, Terminierung, überall verfügbar uvm.		alle Branchen, alle Unternehmensgrößen
<b>Produkt</b>				
Produktname	Dialfire	TNTdial	SOGEDES.X	VIER Outbound Dialer
Hardware-basiert				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	96%	ca. 93 %	bis 95%	über 90 Prozent
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja, auch kanalgetrennt	ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>				
Kauf				
Miete		ja	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Absolute Contacts	Avaya	Cisco Systems	Clareon	CT Technologies	CWB-IT	Dimension Data
Internet	www.absolute-contacts.com	www.avaya.de	www.cisco.de	www.clareon.de	www.ct-technologies.com	www.cwb-it.com	www.dimensiondata.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter		10.000					28.000
<b>Referenzen / Branchen</b>				Fernabsatz-Handel		icare AG, Dialog Frankfurt	Banken Versicherungen
<b>Produkt</b>							
Produktname	ACX In-/Outbound	Avaya Proactive Outreach Manag.	Cisco Unified Contact Center	CIS	DialogMaster	GabCom	PureEngage PureCloud
Hardware-basiert	ja		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	2.000	unbegrenzt	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 75 %	< 90 %	über 90 %			ca. 90 %	> 95 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	mit inbound Rec.	ja		ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>							
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	mit Partner	über Partner		über Partner	ja	ja

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Genesys	Incas	LeadDesk	Sikom Software	Vicidial
Internet	www.enghouseinteractive.de	www.genesys.com/de-de	www.intracall.de	www.leaddesk.de	sikom.cx	www.vicidial-hosting-europe.de
Ansprechpartner						
Telefon						
E-Mail						
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)	mehr als US\$ 2 Mrd.		24,6 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)	mehr als 4.000		200	60	
<b>Referenzen / Branchen</b>						
	Telefonica, Vodafone, DKV	sämtliche Branchen		alle Branchen und Größen	alle Branchen	Vicidial Open Source
<b>Produkt</b>						
Produktname	Elsbeth	Genesys Cloud	INTRACALL-Dialer	LeadDesk	Sikom AgentOne® Dialer	
Hardware-basiert			ja		nein	
Software-basiert	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	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja	auf Anfrage	ja
Modemfilter	ja	ja	ja	ja	auf Anfrage	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	über 90 %	über 90 %	90-98 %	über 96%	auf Anfrage	95 %
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	ja	ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>						
Kauf	ja	ja	ja		ja	ja
Miete	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja



# Business Success. Powered by AI.

Revolutionieren Sie Ihre Serviceprozesse mit  
KI-Automatisierung und smarterer Technologie  
aus Deutschland!



Halle 3, Stand E17



Jetzt Ticket und Termin sichern!