TeleTalk
www.teletalk.de

2/2026

Contact Center & CRM Marktführer

Anbieter | Produkte | Marktübersichten | Businessguide



360 ITC: Aus Erfahrung wächst Zukunft

30 Jahre Unternehmertum & neue Perspektiven für IT & Telekommunikation

30 years 360 dreisechzig ITC
byon esp|group

Mit Markt- und Anbieterübersichten in folgenden Bereichen:

SERVICE

Contact Center-Dienstleister
Servicerufnummern-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+CRM-Software · Dialer

Der TeleTalk-**Marktführer Contact Center & CRM** im Überblick:

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

UND DAS FINDEN SIE IN DEN DREI RESSORTS:

1. SERVICE ..... ab Seite 8

Im Ressort Service sind dies die Übersichten zu Anbietern von Diensten und Dienstleistungen, also Anbietern von Beratungs- oder Consultingdiensten für alle Facetten des Betriebs von professionellen Serviceeinheiten, Anbieter von Contact Center-Dienstleistungen sowie Anbieter von Mehrwertdiensten (Servicerufnummern).

2. TECHNIK ..... ab Seite 20

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.

3. SOFTWARE ..... ab Seite 30

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

AKTUELLE MARKTÜBERSICHTEN:

SERVICE
Contact Center-Dienstleister 8
Servicerufnummern-Anbieter 12
Consultants / Berater 14

TECHNIK / SYSTEME
ACD-Systeme 20
Multichannel-, VoIP- und UC-Plattformen 24
Audio- und Videolösungen 29

SOFTWARE
IVR / Chatbot / Voicebot / Videochat 30
Contact Center-Software 32
KI / Big Data / Analytics / RPA 38
CRM-Software 39
CEM-Software 40
Dialer 42

360 ITC: Aus Erfahrung wächst Zukunft

30 JAHRE UNTERNEHMERTUM NEUE PERSPEKTIVEN FÜR IT & TELEKOMMUNIKATION

Cloud-Telefonie, IT-Security, Mobilfunk und komplexe IT-Projekte: Was vor 30 Jahren im Telekommunikationsmarkt begann, ist heute eine Unternehmensgruppe mit einem breiten Leistungsportfolio. Mehr als 140 Mitarbeitende und über 100 Technik- und Vertriebspartner bilden das Fundament der 360 ITC-Unternehmensgruppe. Gemeinsam unterstützen deren Marken byon, esp group und indera ihre Kunden dabei, IT- und Telekommunikationsinfrastruktur zukunftssicher aufzustellen.

Seit dem Zusammenschluss der Consense Gruppe und der ESP.GROUP im Jahr 2023 vereint die 360 ITC die Kompetenzen von byon, esp group und indera unter einem gemeinsamen Dach. Dahinter steht die Überzeugung, dass sich die Herausforderungen der Kunden besser lösen lassen, wenn unterschiedliche Stärken zusammenkommen. Gemeinsam begleiten die Unternehmen IT- und Telekommunikationsprojekte von der strategischen Beratung über die technische Umsetzung bis zum laufenden Betrieb.

Zusammen mehr erreichen

Drei Unternehmen, unterschiedliche Schwerpunkte, ein gemeinsames Ziel: Kunden ganzheitliche Lösungen für ihre digitale Arbeitswelt zu bieten.

byon hat sich auf Cloud-Telefonie, IT-Security und Standortvernetzung spezialisiert. Das Unternehmen betreibt eigene Cloud-Plattformen und entwickelt Lösungen für die Kommunikation und IT-Infrastruktur seiner Kunden. Die **esp group** konzentriert sich auf Mobilfunk, Carrier Management und die Verwaltung mobiler Endgeräte. Dazu gehören die Beschaffung und Bereitstellung von Smartphones und Tablets, die Verwaltung von Mobilfunkverträgen sowie die Betreuung der Geräte über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. **indera** wiederum begleitet Unternehmen und öffentliche Auftraggeber bei komplexen IT- und Telekommunikationsprojekten. Der Schwerpunkt liegt auf der Beratung und Konzeption, der Durchführung von Ausschreibungen sowie der Begleitung bei der Umsetzung.

Für Kunden liegt der Vorteil im Zusammenspiel dieser Kompetenzen. Ob moderne Unternehmenskommunikation, sichere IT-Infrastruktur oder die Ausstattung mobiler Arbeitsplätze: Statt unterschiedliche Dienstleister koordinieren zu müssen, können Unternehmen auf die gebündelte Expertise der Gruppe zurückgreifen. Das reduziert Schnittstellen, vereinfacht Abläufe und erleichtert die Umsetzung auch komplexer Projekte.

Mit ihrem deutschlandweiten Partnernetzwerk verfügt die **360 ITC** zudem über die nötige Reichweite, um Kunden nicht nur regional, sondern auch bei Projekten in Deutschland und im europäischen Ausland zu begleiten.

Die nächsten Kapitel sind noch nicht geschrieben

30 Jahre Unternehmertum haben aus ersten Geschäftsideen eine breit aufgestellte Unternehmensgruppe entstehen lassen. Doch für die vier Gesellschafter ist das Erreichte vor allem die Grundlage für weiteres Wachstum.

Wie sie die 360 ITC weiterentwickeln wollen, warum Wachstum auch Loslassen bedeutet und weshalb bei aller technologischen Veränderung der Mensch entscheidend bleibt, erzählen Markus Michael, Tiemo Slodowy, Robert Babic und Stephan Trautmann im **Interview der aktuellen TeleTalk auf Seite 20.**

Energiewirtschaft im Fokus – eine Anzeigenreihe von regiocom

regiocom

Customer Care kann man lernen.

Energiewirtschaft muss man verstehen.

Wer Kundenservice für Energieversorger übernimmt, muss mehr kennen als Gesprächsführung und Service-KPIs. Es geht um Abrechnung, Marktprozesse, Regulierung und die Systeme dahinter.

regiocom. **Wir können Energiewirtschaft.**

BUSINESS GUIDE

Produkte und Anbieter auf einen Blick

Contact Center- / CRM-Dienstleister



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

TREND

Service begeistert Kunden – Kunden schaffen Potentiale!

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

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

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

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.



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



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



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



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

Agenturen / Telemarketing

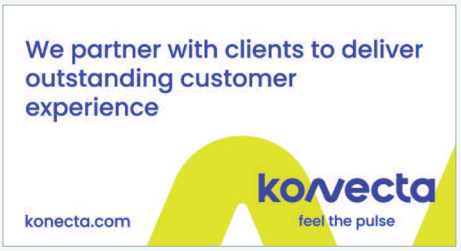


Mit diesem QR-Code kommen Sie direkt auf unsere Homepage.



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

Gesamtlösungen



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

Sprachportale



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



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



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



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



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

CRM-Software



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

Intelligente Automatisierung und Qualitätsmanagement



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

Audio- und Videolösungen



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

Workforce-Management Software



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

Beratung und Consulting



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



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



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



Jetzt via QR-Code kostenlose Live-Demo buchen!



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



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

STRATEGISCHE ALLIANZEN

Künstliche Intelligenz verändert den Kundenservice fundamental, gerade deshalb gewinnt die Zusammenarbeit mit spezialisierten Dienstleistern an Bedeutung. Eine erfolgreiche CX entsteht nicht nur durch Technologie, sondern durch das Zusammenspiel von KI, Menschen, Prozessen und kontinuierlicher Optimierung. Professionelle Partner verbinden diese Faktoren und machen Technologien schnell nutzbar, ohne dass Unternehmen Know-how, Systeme und Strukturen selbst aufbauen müssen. Der entscheidende Wettbewerbsvorteil entsteht dort, wo Technologie intelligent in bestehende Serviceprozesse integriert und kontinuierlich weiterentwickelt wird. Genau diese Kombination aus Technologiekompetenz, operativer Erfahrung, qualifizierten Mitarbeitenden und Skalierbarkeit bringen spezialisierte BPO-Partner mit. Unternehmen gewinnen dadurch Geschwindigkeit und Flexibilität, können Kapazitäten bedarfsgerecht anpassen und Servicequalität sichern. In Zeiten des technologischen Wandels wird ein BPO-Partner damit vom Kapazitätslieferanten zum strategischen Transformationspartner – und schafft Freiraum für die Konzentration auf das Kerngeschäft.

UNTERNEHMEN	Amira almost human	BOSCH	CHO time GROUP	cmx Customer Interaction
Internet	www.amira-ai.de	www.boschservicesolutions.com/de	www.cho-time.de	www.cmx-solutions.com/de
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	mirnesa@amira-ai.de	info.bso@de.bosch.com	info@cho-time.de	sales@cmx-solutions.com
Jahresumsatz in €			138 Mio.	18,5 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	50	Rund 10.000 weltweit	4.000	1.450
Referenzen / Branchen				
	KI-gestützte 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				
	Einzige 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.	Globl Contact	Hey contact heroes	impacx
Internet	www.gevekom.com	www.globl.contact	www.hey-contact-heroes.de	www.impacx.de
Ansprechpartner	André Hieronymus	Hartmut Anderer	Josephine Engelmann	Uwe Böckem
Telefon	+49 351 21324 300	+49 173 2896241	0151 / 72227591	+49 160 5994485
E-Mail	sales@gevekom.de	Hartmut.Anderer@Globl.Contact	sales@hey-contact-heroes.de	uwe.boeckem@impacx.de
Jahresumsatz in €	82 Mio.	18 Mio.	14,2 Mio.	12,37 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	2.700+ (international)	550	510	ca. 280
Referenzen / Branchen				
	E-Commerce, Travel & Tourismus, Pharma & Gesundheit, Energie/EVU, Banking & Finance, Versicherung, Öffentliche Hand, Automotive	E-Commerce/Handel, Energie/EVU, Versicherung, Telko, Mobility, Banking, Health, Media, B2C/B2B	Handel/E-Comm., Gesundheit, Reisen, Automotive,Verlage, Transport/Logistik, Personenverkehr, Energie/EVU, Banken, Öffentl. Hand	E-Commerce, Energiewirtschaft, Telekommunikation, Versicherung, Healthcare
Tätigkeitsschwerpunkte				
	Customer Service, Inbound, Outbound, Sales, AI Tools, Nearshore, Offshore, Call, Mail, Chat	BPO, In-/Outbound, Service, Sales, AI-Service, Multikanal, On-/Near-/Offshore	In- und Outbound, Backoffice, BPO, Chat, Social Media, Nearshore, Offshore	Multichannel kanalübergreifend Service und Sales (In- und Outbound), KI-basierte Tools
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	2.700 plus Homeoffice	> 500 Remote, Hybrid & Stationär	600	ca. 400 Onshore, Nearshore, Offshore
FTE (full time equivalents)	2.100	450	478	ca. 240
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	7 / 24 an 365 Tagen	24 / 7	24/7 an 365 Tagen
Calls (Inbound / Outbound)	IB 75%, OB/BO: 20%, KI 5%	85% / 15%	80% / 20%	3.400.000

UNTERNEHMEN	ja-dialog	KIKXXL KOMMUNIKATION	konvecta	regiocom
Internet	www.ja-dialog.de	www.kikxxl.de	www.konecta.com	customercare.regiocom.com
Ansprechpartner	Dr. Christoph Baumgärtner	Nicolai Brüggenwerth	Damian A. Spoida	
Telefon	+49 30 / 81 48 92 100	0541 3305 2928	+49 155 6621 9542	0049 391 2436 1111
E-Mail	vertrieb@ja-dialog.de	vertrieb@kikxxl.de	damian.spoida@konecta.com	customercare@regiocom.com
Jahresumsatz in €	20 Mio.	133 Mio.		253 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	500+ (international)	3.333		
Referenzen / Branchen				
	verti · DB · Sparkassengruppe · Vorwerk Versicherung · Verkehr · Banken · Consumer Products	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
Tätigkeitsschwerpunkte				
	Omnichannel-Service, Sales & Backoffice. KI-gestützt, skalierbar, On-/Near-/Offshore.	In-/Outbound, Backoffice, Chat, Support, Social Media, KI Lösungen	CX-Outsourcing, CX-Digital Solutions Bestshoring, Inbound & Outbound	Contact Center, BPO, Knowledgemanagement
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	500+	3.000	ca. 70%	4.700
FTE (full time equivalents)	500+	3.333	120.000	4.323
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24 / 7 - 365 Tage	24 / 7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	IB/Schrift 90%, OB 10%	IB 55% - OB 40% - KI 5%	Inbound & Outbound	k. A.

UNTERNEHMEN	SIMOLO EUROPE	STRÖER X	SVNTN	TAS
Internet	www.simoloeurope.de	www.stroeer-x.de	www.svntn.ai	www.tasag.de
Ansprechpartner	René Schibol	Boris Brunst	Ralf Mühlenhöver	Oliver Fleißner
Telefon	49 (0) 30 756 697 19	0341 23827843	0049 23813705056	(0341) 355950
E-Mail	hello@simoloeurope.de	vertrieb@stroeer-x.de	connect@svntn.ai	vertrieb@tasag.de
Jahresumsatz in €		449,8 Mio.	keine Angabe	21 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter		10.000+	unbegrenzt	600
Referenzen / Branchen				
	eCommerce, Immobilien, Telekommunikation, Ver-/Entsorgung, Finanzdienstleistungen	Automotive, Banking & Finance, E-Commerce, Energie, Health, Logistik, Mobility, Public, Tech, Telko, Trade & FMCG, Travel, Versicherung	E-Commerce, Telekommunikation, Automotive, Gesundheit/Pharma, Logistik, Energie, Tourismus, Banken/Versicherung	Banken & Finanzen, Versicherungen, Energie
Tätigkeitsschwerpunkte				
	In-/Outbound, Chat, BPO, Backoffice, Nearshore	BPO, Sales, Customer Service, Solutions, KI, Chatbot, Voicebot	Autonomer Kundenservice, KI-Agenten, fallabschließende Prozessbearbeitung	Kundenservice, Vertrieb, KI & Software, Service Design, Near- & Offshoring
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze		6.500	unbegrenzt	
FTE (full time equivalents)		9.200	unbegrenzt	
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	24/7	24.7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)	90% / 10%	55% / 45%	unbegrenzt	

UNTERNEHMEN	TDM. Wir sprechen Erfolg	teleffekt.	Transcom	TREND THE SERVICE COMPANY
Internet	www.tdm.de	www.teleffekt.de	www.transcom.com	www.trend-service.de
Ansprechpartner	Dietmar Klug	Sandra Wolfgarten	Hendrik Van Der Linde	Karsten Schievelbusch
Telefon	05066 606 00	(0211) 935698-0	+49 173 9005528	(0202) 2515-300
E-Mail	info@tdm.de	s.wolfgarten@teleffekt.de	hendrik.vanderlinde@transcom.com	kschievelbusch@trend-service.de
Jahresumsatz in €	19,5 Mio.	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	450	120		135
Referenzen / Branchen				
	e-commerce, Finanzdienstleister, Industrie, Health-Care, Handel, Banken und Versicherungen	Industrie, Kosmetik, Konsumgüter, Automobil, Banken	eCommerce/Handel, Telko, Banken, Energie, Travel, Health, Logistik, Finance	alle Branchen DIN EN ISO 9001:2015, DIN ISO 27.001
Tätigkeitsschwerpunkte				
	KI-gestützter Multi-Channel Kundenservice, After-Sales,Terminvereinb. national/intern.	In-/Outbound, Service-Hotlines, Kunden-betreuung, Telefonzentrale, BackOffice	In-/Outbound, Tech.-Support KI+Automatisierung, Content Moderation	Inbound, Outbound, E-Services, Fulfillment, BPO
Personelle Ausstattung				
Anzahl Telefonarbeitsplätze	450	145	22991	150
FTE (full time equivalents)		110	16277	123
Betriebszeiten (Std./ Tage)	24 / 7	14 / 6	24.7	24 / 7
Calls (Inbound / Outbound)		0,85 Mio.	85%/15%	

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	
Referenzen / Branchen						
	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.
Tätigkeitsschwerpunkte						
	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
Personelle Ausstattung						
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
Referenzen / Branchen						
	IT und Telekommunikation, Groß- und Einzelhandel, Öff. Hand / Behörden	alle Branchen	Gesundheitswesen	Telekommunikation, e-commerce, Software	alle Branchen	Automotive, Industrie, Dienstleistungs-unternehmen
Tätigkeitsschwerpunkte						
	Inbound, Outbound, Consulting, Training	In- /Outbound, Kunden-service, Bestg., Verk.	Medizinische Call Center-Dienstleistungen	Cust. Service, techn. Help-desk, Bestellannahme	In-/ Outbd., Kundenservice, E-Mail u.a.	Neukundengewinnung, Bestandskundenaktivierung
Personelle Ausstattung						
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-unter nehmensgruppe.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
Referenzen / Branchen						
	Energie, Wohnungswirt-schaft, 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
Tätigkeitsschwerpunkte						
	In-/ Outbound, Kunden-service, techn. Service	Outbound, Inbound, Backoffice Sales	Kundenbetrg., In-/ Outbd., Beschwerdem.	Customer Care BPO	Inbound	In- und Outbound
Personelle Ausstattung						
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	
Referenzen / Branchen						
	Automotive, Handel, EVU, Medien, Telekommunikation		alle Branchen	Kommunik., Finanzen, Gesundheitswesen, Einzelhandel / Konsumgüter	EVU, Automotive, Technologie, Finanzdienstleistungen etc.	alle Branchen
Tätigkeitsschwerpunkte						
	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
Personelle Ausstattung						
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	Triple S Manufaktur	Value5
Internet	www.tas-muelheim.de	www.teleperformance.de	www.call-teleteam.de	www.telus international.com	www.triplesmanufaktur.de	www.value5.com
Ansprechpartner					12.000.000	
Telefon					300	
E-Mail						
Jahresumsatz in €				2,245 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter		250.000		>75.000		
Referenzen / Branchen						
	Energiesektor, Verlagswesen, Technischer Support	Telekomm., Energie, Technologie / ITK, Autom., Handel / Versandh.	Telekommunikation, Energieversorger, Dienstleister, Industrie	Finanzdienstl. & Fintech, Energie, Travel, E-Comm., Kommun. & Medien, Gaming	Vergleichsportale Industrie Finance	Versand, Versicherungen, Tourismus, Finanzdienstleistungen
Tätigkeitsschwerpunkte						
	In/Outbound, Backoffice, Sales, Chat, Trainings	Kundenserv. Inbound, Tech. Support, Help-Desk	Kundenservice, Auftragsbearbeitung, Terminver.	In-/Outbound, Digital & Omnichannel, BPO	Salesaffine Projekte	Customer Service, Helpdesk und Support
Personelle Ausstattung						
Anzahl Telefonarbeitsplätze	450		286		300	3.000
FTE (full time equivalents)			300		250	60
Betriebszeiten (Std./ Tage)			24 / 7	24 / 7	7 Tage	17 / 7
Calls (Inbound / Outbound)					2.000.000	1,2 Mio.

TeleTalk-Branchen-Newsletter
Jetzt abonnieren: www.teletalk.de /newsletter

Wissen was Sache ist in der Branche.

IMPRESSUM

Anschrift des Verlages **ISSN 2195-5360**
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

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. Lüdtke · Hannover · info@jlgrafik.de

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

Druck
Silber Druck OHG, Lohfelden

Erscheinungsweise
halbjährlich

Anzeigenpreise
Es gelten die Anzeigenpreise der Mediadaten 2025

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

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 einzahlt. 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 Rückruffunktion 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 KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT GMBH	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	> 6.000 weltweit			4.900	200
Referenzen / Branchen						
	siehe: www.1und1.net/digitalisierung/referenzen		Sky		Panini, HS24, TelServ	alle Branchen Referenzen auf Anfrage
Dienste-/ Nummern-Angebot						
	0800, 0180, 0900,0137, geografischeRufnummern, internationale Servicerufnummern	0800, 01801 - 01805, Geo Rufnummern	0800, 0180, 11869, geografische Rufnummern, int. Freephone	0800, 0180, lokale RN, 0900 (gesichert), SRN international, Mobile Payment, Online-SRN-Interaktion	0800, 0180, 0137, geografische Rufnummern	0800, 0180, 0900, internationale Servicerufnummern, Mobile Payment, DCB, PSMS, Pay per Call, Geonummern
Inhalte						
	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 Carriervergleichsmöglichkeiten, Customized IVR-Programm., 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, Auskunftsdientse, 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
Referenzen / Branchen			
	alle Branchen, Referenzen auf Anfrage		intern. / nationale Hotlines, Webshops, Beratg.
Dienste-/ Nummern-Angebot			
	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
Inhalte			
	VoiP Anbindung, Hosting, Intern. Terminierungen, Call Tracking, Web RTC, Virtuelle ACD, Kundendialog IN / IVR-Lösungen, Gewinnspiele, Massenlastplattformen, Auskunftsdienste u.a.	Unternehmenshotlines, Astrologie / Lebensberatung, Abstimmungen, Klingeltöne / Logos, Infodienste, Gewinnspiele, Telefonerotik / Flirtline, Micropayment / Dialer / Pay per Call, Telefonbank	Servicehotlines, Kundenbetreuung, techn. Beratungsdienste, Unternehmen mit ausländ. Filialen, Anrufweiterleitung, Gewinnsp., SIP-Trunking, Info- und Entertainmentdienste u.a.
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			

BERICON GMBH
KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT

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	AI CONSULT	aixvox	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT GMBH	bucher+suter
Internet	www.aiconsult.group	https://aixvox.com	www.bericon.de	www.bucher-suter.de
Ansprechpartner	Nicolas Bartschat	Detlev Artelt	Christopher Richter	Bruno Grünig
Telefon	+49 175 8713939	+49.241.4133-0	06172 - 6679 530	(06251) 8622500
E-Mail	nb@aiconsult.group	detlev@aixvox.com	christopher.richter@bericon.de	bruno.gruenig@bucher-suter.com
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter		8		160
Referenzen / Branchen				
	LBS Süd, Mobi24, CCONE Studie Agentic AI mit HSLU	Seit 20 Jahren alle Branchen Auf Anfrage viele Referenzen	namhafte Unternehmen www.power-me.de	400+ Kunden, alle Branchen
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	Fokus KI im Service	Start-Ups, Energie, eCommerce	Logistik, Bauwesen, Energie + SOLAR	Energie, Finance, Versicherung, Health, Public
Projekte				
Anzahl der Berater	nach Absprache	>10	nach Absprache	40
Verfügbark. eines Teams	nach Absprache	ja	nach Absprache	kurzfristig / Anfrage
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	nein	ja
Technik	ja, Neutrale KI-Auswahl	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	nein	ja	ja	
Personal	ja (KI-Schulungen, Qualität)		nein	ja
Marketing	ja (KI-Automatisierung)	ja	ja	ja
Vertrieb	ja (KI-Automatisierung)	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	C.M.B.S. Beratung & Coaching	COACHING KOMPETENZ	infinit.cx	SCHACHTCONSULTING
Internet	www.cmbs.de	www.coachingkompetenz.org	www.infinit.cx	www.schacht-consulting.de
Ansprechpartner	Manfred Stockmann	Gerd Conradt	Kai Nörtemann	Attikus A. Schacht
Telefon	(08142) 449759	+491717814756	089 262 029 900	+49 (151) 15374-308
E-Mail	contact.us@cmbs.de	info@coachingkompetenz.org	kai.noertemann@infinit.cx	info@schacht-consulting.de
Jahresumsatz in €				
Anzahl der Mitarbeiter	6	5	200	> 20
Referenzen / Branchen				
	siehe Website und auf Anfrage	Kundenservice Öffentlicher Dienst	Genesys, Parloa, Sprinklr Net-Promoter-Score: 54	B2B, BSC, u.a. Gesundheit, Energie DL & Inhouse - vgl. Referenzen
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	Stark in Telco & Utilities	Energie, Gesundheit
Projekte				
Anzahl der Berater	4 / 14	3	130	>20
Verfügbark. eines Teams	nach Absprache	kurzfristig	auf Anfrage	kurzfristig auf Anfrage
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	ja	ja	ja
Technik	mit Partner		ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	ja			ja
Personal	ja	ja	ja	ja
Marketing	mit Partner		ja	ja
Vertrieb	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SERVICEHEAD	SOGEDES	TDM. Wir sprechen Erfolg	RUF Beratung
Internet	www.servicehead.de	www.sogedes.com	www.tdm.de	www.ruf-beratung.de
Ansprechpartner	Jens Mühlberg	Sebastian Eggert	Dietmar Klug	Roland Ruf
Telefon	+49 (0)30 959 986 830	Tel: +49 621 921080300	05066/606014	+49 201 8777174
E-Mail	info@servicehead.de	contact@sogedes.com	dietmar.klug@tdm.de	info@ruf-beratung.de
Jahresumsatz in €		k.a	19,5 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter		60	450	13
Referenzen / Branchen				
	branchenübergreifend Referenzen auf Anfrage	alle Branchen	stark regulierte Branchen Transaktionsmodelle	Alle Branchen 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	EVU, Mobilfunk/Internet, Transport/Logistik	KI-Beratung		Telko, Energie etc.
Projekte				
Anzahl der Berater	10	7	3	13 Feste + Freelancerpool
Verfügbark. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	kurzfristig/auf Anfrage
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	verbaneum service I consulting I purpose	VISION	WOODPECKER FINCH	zeitgeist BERATUNGSMANUFAKTUR
Internet	www.verbaneum.de	www.visioneleven.com	www.woodpecker-finch.com	www.zeitgeist-manufaktur.com
Ansprechpartner	Johan Fröhberg	Adriane Kovacevic	Verena Fink	Sandra Gnoth / Roland Schmidkunz
Telefon	0911/4777807-0	+49-151-10864994	(0221) 25947454	(040) 22818042
E-Mail	johan.froehberg@verbaneum.de	adriane.kovacevic@visioneleven.com	info@woodpecker-finch.com	info@zeitgeist-manufaktur.com
Jahresumsatz in €	10 Mio. €	11.607.000,00 €		auf Anfrage
Anzahl der Mitarbeiter	230	80	> 5	5
Referenzen / Branchen				
	Banken, Versicherungen, Industrie, Automotive, Energieversorger, NGOs, eCommerce		woodpecker-finch.com/kunden	siehe Website und auf Anfrage
Branchenschwerpunkte				
Industrie	ja	ja	ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	nein	ja	ja
Versicherungen	ja	nein	ja	ja
Dienstleister	ja	nein	ja	ja
Pharma	nein	ja	ja	ja
Touristik	nein	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	
Sonstige	Automotive, Energieversorger, NGOs	ja	Energie, Telko, Mobilität	Telko, Medien, Verlag
Projekte				
Anzahl der Berater	10	70	12	5
Verfügbark. eines Teams	kurzfristig (<4 Wochen)	ja	sofort	auf Anfrage
Beratungsleistungen				
Organisation	ja	X	ja	ja
Technik	ja	X	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung	nein	nein	ja	
Personal	ja	nein	ja	mit Partern
Marketing	nein	X	ja	ja
Vertrieb	ja	X	ja	ja



Generationswechsel nach 30 Jahren:
(v.l.) Klemens Gutmann, Max Schlieker,
Joan Dyckhoff-Schlieker

30 JAHRE REGIOCOM.
UND DIE NÄCHSTE VERÄNDERUNG HAT LÄNGST BEGONNEN.

Mehr als 50 Millionen Kundenkontakte jährlich, im Einsatz für über 100 Auftraggeber: regiocom hat sich in drei Jahrzehnten vom Dienstleister zum international tätigen Technologie- und Prozesspartner entwickelt. Zum Jubiläum richtet das inhabergeführte Unternehmen den Blick vor allem nach vorn.



Rund sechs Kundenkontakte pro Sekunde – so viele bewältigen die Teams von regiocom rechnerisch während der üblichen Servicezeiten. Auf das Jahr gerechnet sind es mehr als 50 Millionen. Eine Größenordnung, die zeigt, wie weit sich das 1996 in Magdeburg als Drei-Mann-Start-up gegründete Unternehmen entwickelt hat. Heute ist regiocom an mehr als 20 Standorten im In- und Ausland präsent. Für führende Unternehmen aus deutschen Schlüsselbranchen übernimmt regiocom Aufgaben, die vom klassischen Kundenservice über komplexe Geschäftsprozesse bis hin zum vollständigen Business Process Outsourcing reichen.

Vom Kundenkontakt zur Prozessverantwortung

In 30 Jahren hat sich das Geschäft grundlegend verändert. Früher stand vor allem die zuverlässige Bearbeitung großer Kontaktvolumina im Vordergrund. Heute erwarten Auftraggeber, dass ein Dienstleister ihr Geschäft versteht und Verantwortung für die Ergebnisse übernimmt. Es geht nicht mehr allein um die Kosten eines Kundenkontakts, sondern um die Wirtschaftlichkeit des gesamten Prozesses.

Auf diese Entwicklung hat sich regiocom über viele Jahre eingestellt. Das Unternehmen hat eigene Softwarekompetenz aufgebaut und sein internationales Servicenetzwerk kontinuierlich erweitert. Wie weit die Leistungen inzwischen reichen, zeigt die Energiewirtschaft. Hier übernimmt regiocom als BPO neben dem Kundenservice auch die Abrechnung und die Steuerung komplexer Abläufe. Viele dieser Leistungen werden aus einer Hand erbracht. Die deutschen und internationalen Standorte arbeiten dabei eng zusammen. So lassen sich – wie beispielsweise in der Telekommunikation – auch große Volumina zuverlässig absichern.

KI verändert die Arbeit – nicht die Verantwortung

Die nächste grundlegende Veränderung ist bereits im Gang. Künstliche Intelligenz übernimmt zunehmend Routineaufgaben und verändert damit die Arbeit im Kundenservice. Mit compassAI entwickelt regiocom eigene Lösungen, die Kundenanliegen automatisiert bearbeiten können. Auch bei der Schulung von Mitarbeitenden und in der Qualitätssicherung setzt das Unternehmen auf KI.

Dabei zeigt die Erfahrung aus dem operativen Geschäft, dass neue Technologie allein noch keinen besseren Kundenservice schafft. Erst wenn die Anwendungen auf die tatsächlichen Abläufe abgestimmt sind, entsteht ein messbarer Nutzen. Wer Prozesse automatisieren will, muss deshalb zunächst verstehen, wie sie funktionieren und wo ihre Schwachstellen liegen. Hier kann regiocom auf die Erfahrung aus drei Jahrzehnten und Millionen Kundenkontakten zurückgreifen.

30 Jahre Erfahrung. Eine neue Generation.

Auch innerhalb des Unternehmens ist der Wandel sichtbar. regiocom vollzieht einen Generationswechsel auf allen Ebenen. Die nächste Generation übernimmt Verantwortung und entwickelt das inhabergeführte Unternehmen weiter. Zum 30-jährigen Bestehen geht es deshalb nicht nur um das Erreichte. Die eigentliche Herausforderung liegt in den kommenden Jahren. Wenn KI immer mehr Routineaufgaben übernimmt, verändert sich auch die Rolle der Dienstleister. Ihr Erfolg wird künftig weniger daran gemessen werden, wie viele Kundenkontakte sie bearbeiten. Entscheidend wird sein, wie viele Anliegen durch bessere Prozesse gar nicht erst entstehen – und wie gut sie diejenigen lösen, bei denen Menschen weiterhin gebraucht werden.

UNTERNEHMEN	AC Süppmayer	Bfkm	Consol	Conteam	Davero	Diamond-Search	Die Erfolgs-lotsen
Internet	www.acsueppmayer.de	www.bfkm-halle.de	www.consol.de	www.conteam-tec.de	www.davero.de	www.diamond-search.com	www.die-erfolgslotsen.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €			20,6 Mio.	14,65 Mio.			
Anzahl der Mitarbeiter	50	110	240	110	700		3
Referenzen / Branchen							
	alle Branchen		siehe Website	auf Anfrage			
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Versicherungen	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja			ja
Pharma	ja	ja		ja	ja		ja
Touristik	ja	ja		ja			ja
Öffentl. Verwaltung		ja	ja	ja	ja		ja
Sonstige	Energie, Verlg., Automob.	TK	Automot., IT, Prod.	Telco	IT, Energievers.	alle Branchen	ja
Projekte							
Anzahl der Berater	5	15	30	10	8	2 + Partner	2
Verfügbark. eines Teams	auf Anfrage	nach Absprache	nach Absprache	auf Anfrage	innerh. 1 Woche	nach Absprache	innerh.7 Tagen
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja		ja	ja		ja
Technik			ja	ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung				ja			
Personal	ja	ja		ja	ja	ja	
Marketing	ja			ja	ja		ja
Vertrieb	ja	ja		ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Dimension Data	Dr. Fried & Partner	Enghouse Interactive	Fiebig Business Communication	Gefta	Gordelik	Sellmore
Internet	www.dimensiondata.com	www.fried-partner.de	www.enghouse interactive.de	www.fiebig.com	www.gefta.eu	www.gordelik.de	www.sellmore.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	7,4 Mrd.	1,8 Mio.					
Anzahl der Mitarbeiter	28.000	14	750	60	300	8	20
Referenzen / Branchen							
	Banken, Versicherungen	Thoms Cook, Stage, Ebay		auf Anfrage	auf Anfrage		
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Handel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Banken	ja	ja	ja	ja	ja	ja	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	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	ja	Verkehr, TK, EVU	ja	Medien / TK	TK, Immob., e-com.	E-Business	Verlage, Medien
Projekte							
Anzahl der Berater	26	11	100	10		20	2
Verfügbark. eines Teams	nach Absprache	1-2 Wochen	nach Absprache	auf Anfrage		1 Woche	auf Anfrage
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja		ja	ja		
Personal	ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Marketing		ja				ja	ja
Vertrieb		ja	ja			ja	ja

UNTERNEHMEN	Gutes Consulting	Hcd Human Call Center Design	I-CEM	Indera GmbH	infinit.cx	Interflex Datensysteme	Kano4U
Internet	www.gutes-consulting.de	www.hcd-gmbh.de	www.i-cem.de	www.indera.de	www.infinit.cx	www.interflex.de	www.kano4u.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter	30	5	5	9	111	500	
Referenzen / Branchen							
				Siehe Webseite und auf Anfrage	Dt. Telekom, Unicredit, KfW, Swisscom, E.ON		
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Handel	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Banken		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Versicherungen		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Dienstleister	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Pharma	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Touristik		ja	ja		ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Sonstige	Softw., Energie			Telekommunikation	Genesys Gold-Partner	Aviation	ja
Projekte							
Anzahl der Berater	30	2	4	8	>80		
Verfügbark. eines Teams	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache		nach Absprache
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja		ja	ja	ja		ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja					
Personal	ja		ja		ja	ja	ja
Marketing	ja		ja		ja		ja
Vertrieb	ja		ja		ja		ja

UNTERNEHMEN	Materna	Mycom	Opti-Serv	Optivendo	Phone-Service	Qualitycube	TAS AG
Internet	www.materna.de	www.mycomnet.com	www.opti-serv.de	www.optivendo.de	www.erfolg-am-telefon.de	www.qualitycube.de	www.tasag.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	323,8 Mio.						21 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 2.300		20	5	4	15	600
Referenzen / Branchen							
	ja		Telekomm., IT, EVU, Medien	BPO, IT, Energie, eMobility, Finance			alle Branchen
Branchenschwerpunkte							
Industrie	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Handel		ja	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	ja
Touristik		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Öffentl. Verwaltung	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige			Medien, TK u.a.	Vertrieb, KI, RPA	Inkasso	Energievers., TK	ja
Projekte							
Anzahl der Berater		7	9	7	4	10	10
Verfügbark. eines Teams			innerh. 2 Wochen	nach Absprache	innerh. 2 Wochen	innerh. 1 Woche	kurzfristig
Beratungsleistungen							
Organisation	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Technik	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Arbeitsplatzgestaltung		ja	ja	ja / mit Partnern	ja	ja	ja
Personal		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Vertrieb		ja	ja	ja	ja	ja	ja

INTELLIGENTE ACD: KUNDEN RICHTIG VERBINDEN

Das Telefon ist nach wie vor ein zentraler und der beliebter Kontaktkanal. Entscheidend ist jedoch nicht nur, dass Kunden anrufen können, sondern auch wie schnell und gezielt sie mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden werden können. Eine moderne Automatic Call Distribution (ACD) macht aus Erreichbarkeit einen intelligent gesteuerten Kundenservice. Eine ACD nimmt Anrufe automatisch entgegen, identifiziert Anliegen und verteilt sie nach frei definierbaren Regeln an die passenden Teams oder Mitarbeitenden. Berücksichtigt werden können beispielsweise Sprache, Kundengruppe, Anliegen, Qualifikation, Verfügbarkeit oder Auslastung. So landet ein Anruf möglichst direkt dort, wo er kompetent bearbeitet werden kann. Das reduziert Wartezeiten, vermeidet unnötige Weiterleitungen und entlastet Mitarbeitende. Gleichzeitig sorgt die intelligente Verteilung für eine gleichmäßigere Auslastung und schafft Transparenz über Servicelevel, Erreichbarkeit und Gesprächsaufkommen. Unternehmen können Kapazitäten besser planen, Stoßzeiten abfedern und ihren Service flexibel an das tatsächliche Anfragevolumen anpassen.

Moderne ACD-Lösungen lassen sich zudem mit IVR, CRM, Servicerufnummern, Rückruffunktionen und KI-gestützten Sprachdialogen verbinden. Kunden können bereits vor dem Gespräch gezielt eingeordnet und mit relevanten Informationen versorgt werden. Bei hohem Aufkommen greifen definierte Überlauf- und Routing-Szenarien, sodass Anrufe nicht einfach ins Leere laufen.

Auch für hybride Servicekonzepte bietet die ACD Vorteile: Standardanliegen können automatisiert über Self-Services oder Voice-Bots gelöst werden, während komplexe oder beratungsintensive Anliegen gezielt an qualifizierte Mitarbeitende weitergeleitet werden. Damit verbindet die ACD Automatisierung und persönlichen Service. Für Unternehmen bedeutet das: höhere Erreichbarkeit, kürzere Wartezeiten, effizientere Prozesse und eine bessere Customer Experience. Die ACD ist damit weit mehr als eine technische Telefonanlage – sie bildet die intelligente Steuerzentrale für einen skalierbaren, datenbasierten und kundenorientierten Telefonservice. Sie schafft zugleich die Basis, um Servicequalität messbar zu machen und dauerhaft zu verbessern.

UNTERNEHMEN	AVAYA	bucher+suter	byon
Internet	www.avaya.com/de	www.bucher-suter.de	www.byon.de
Ansprechpartner	Patrick Kern - Head of Consulting	Bruno Grünig	Markus Michael
Telefon	+49 69 7505 6565	(06251) 8622500	(069) 710486-450
E-Mail	pkern@avaya.com	bruno.gruenig@bucher-suter.com	markus.michael@byon.de
Jahresumsatz in €	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	> 6.000 weltweit	160	70
Referenzen / Branchen			
	Alle Branchen Referenzen auf der Webseite	400+ Kunden, alle Branchen	z. B. atrikom fulfillment., DGB Rechtsschutz GmbH
Produktinformationen			
Produktname / Dienst	Avaya Infinity™ https://www.avaya.com/de/products/infinity-platform/	Generative/Open AI, Cognigy, Salesforce, Power BI, Cisco Webex CC, Private Cloud Public Sektor	byon vACD
Anbietertyp			
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	– / ja
Systemintegrator		ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja
Technische Angaben			
Verteilprogramm	Workflow, TAGs	GUI, Regeln / Skript	ja
Minimale Anzahl Agents	5	20	1
Maximale Anzahl Agents	10.000+	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Skill Based Routing			
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig / 50 pro Agent	beliebig
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	nach Bedarf	beliebig
Kriterien Anrufverteilung			
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	caseris	diabolocom	dialfire
Internet	www.caseris.de	https://de.diabolocom.com	www.dialfire.com
Ansprechpartner	Dirk Bläser	René Jacobi	Johannes Rösler
Telefon	+49 2402 7654-404	+49 6996759477	+49 351 445 29 560
E-Mail	dirk.blaeser@caseris.de	rene.jacobi@diabolocom.com	j.roesler@dialfire.com
Jahresumsatz in €	k.A.	32 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	50	254	
Referenzen / Branchen			
	alle Branchen, öffentlicher Sektor	eCommerce, Versicherungen, BPOs, alle Branchen und alle Größen	s. Website (dialfire.com) alle Branchen
Produktinformationen			
Produktname / Dienst	TIMIO. CX & TIMIO. 360	Diabolocom Engage AI	Dialfire
Anbietertyp			
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	ja, Software
Systemintegrator	ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja
Technische Angaben			
Verteilprogramm	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	0	1	1
Maximale Anzahl Agents	10.000	nein	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	konfigurierbar	nein	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	skalierbar	nein	unbegrenzt
Skill Based Routing			
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	konfigurierbar	50	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung			
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SOGEDES	VIER	Bt	Cisco Systems
Internet	www.sogedes.com	www.vier.ai/communication/vier-engage	www.bt.com/globalservices	www.cisco.de
Ansprechpartner	Berndt Walz	Sarah Rickes, Sales Manager		
Telefon	0621 921080 300	+49 511 957 395 1111		
E-Mail	contact@sogedes.com	info@vier.ai		
Jahresumsatz in €		k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter		200		
Referenzen / Branchen				
	alle Branchen	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen		
Produktinformationen				
Produktname / Dienst	Bright Pattern, SOGEDES.X, Collab	VIER engage	Bt Hosted Contact Center	Cisco Unified Contact Center
Anbietertyp				
Hersteller Hard-/ Software		ja		ja
Systemintegrator	ja	ja		
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja	
Technische Angaben				
Verteilprogramm	ja	ja	Virtuelle ACD	Script, Virtuell
Minimale Anzahl Agents	10	1	1	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	nach Bedarf	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	nach Bedarf	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt
Skill Based Routing				
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung				
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Clarity	Comsys	CWB-IT	Dimension Data	ECT	Enghouse Interactive	Enterprise Communications	Flintec IT
Internet	www.clarity-ag.de	www.comsys.de	www.cwb-it.com	www.dimension data.com	www. ect-telecoms.de	www.enghouse interactive.de	www.enterprise-communications.net	www.flintec.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €				7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)		
Anzahl der Mitarbeiter				28.000		120 (DACH)		
Referenzen / Branchen								
			Versandhaus Jungborn, icare AG	Banken Versicherungen		alle Branchen		
Produktinformationen								
Produktname / Dienst	Communication Center	C-ACO	GabTel & GabCom	Genesys PureEngage, -PureCloud, Voxtron CC	effECTive® ACD	SP / Cosmocom	TNTdial	Flintec Agent, Flintec
Anbietertyp								
Hersteller Hard-/ Software	– / ja	ja	ja		ja	Software	– / ja	Flintec
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud		ja	ja			ja	ja	ja
Technische Angaben								
Verteilprogramm	Domäne	Sript	Regeln	unendlich	ja	GUI	ja	Script
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	2	unbegrenzt	1	1	2
Maximale Anzahl Agents	1.000	1.000	unbegrenzt	20.000	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000
Maximale Anrufversuche	2.500	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	2.000	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Skill Based Routing								
Anzahl Skills	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Anzahl Prioritäten	beliebig	99	unbegrenzt	unendlich	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Kriterien Anrufverteilung								
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	Genesys	Incas	Mass Response	Mm-infotec	NICE	Novomind	Ositron	Point Omega
Internet	www.genesys .com/de	www.intracall.de	www. massresponse.de	www.mmDial.de	www.nice.com	www. novomind.com	www.ositron.de	www. pointomega.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mai								
Jahresumsatz in €	mehr als US$ 2 Mrd.		6 Mio.		> 1,3 Mrd.			
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 5.000		35		> 6.500		30	
Referenzen / Branchen								
					alle Branchen	alle Branchen		
Produktinformationen								
Produktname / Dienst	Genesys Cloud	INTRACALL	iMos® Contact	mmDial	inContact	novomind iAGENT	OSTRION Complete	ASP Contact Center
Anbietertyp								
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	ja	Software webbasiert	Software	nein / ja	ja	
Systemintegrator		ja	ja	ja	ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Technische Angaben								
Verteilprogramm	ja	ja	ja	ja	Regeln	ja	ja	Intelligent Routing
Minimale Anzahl Agents	unbegrenzt	1	unlimitiert	1	1	1	5	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	500	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)
Skill Based Routing								
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt
Kriterien Anrufverteilung								
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

Predictive Analytics

MEHR PLANUNGSSICHERHEIT IM CONTACT CENTER

Das Anrufaufkommen in Contact Centern hängt von vielen Einflussfaktoren ab. Wie stark sich Marketingmaßnahmen, saisonale Effekte oder externe Ereignisse tatsächlich auf das Kontaktvolumen auswirken, lässt sich nicht immer zuverlässig abschätzen. Intelligente Prognosen schaffen hier neue Möglichkeiten.

Anrufe häufen sich, Wartezeiten steigen, erste Kundinnen und Kunden legen entnervt auf. Für das Management beginnt jetzt der Wettlauf gegen die Zeit: Mitarbeitende werden umdisponiert und Prioritäten verschoben. Doch zu diesem Zeitpunkt ist der Schaden oft bereits entstanden.

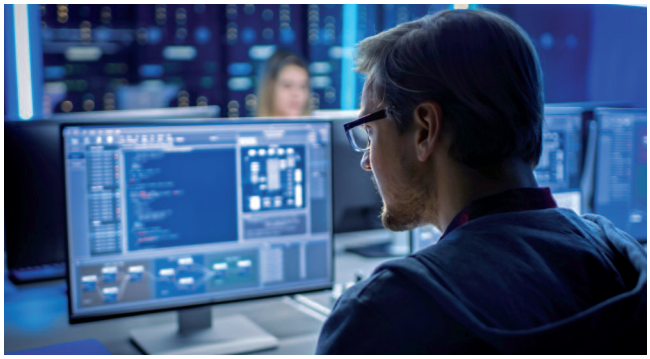
Dabei verfügen Contact Center über eine enorme Datenbasis. Täglich entstehen Informationen zu Anrufvolumen, Bearbeitungszeiten, Auslastung oder saisonalen Mustern. Die Herausforderung besteht weniger im Fehlen von Daten als darin, diese so auszuwerten, dass sich Entwicklungen frühzeitig erkennen und Personalressourcen vorausschauend planen lassen.

Prognosen als Grundlage für bessere Entscheidungen

Mit dem SNAKE-ContactCenter-Analyzer haben byon und Treaves eine Lösung entwickelt, die klassische Contact Center-Kennzahlen in ein vorausschauendes Steuerungsmodell überführt. Statt Leistungsindikatoren lediglich zu dokumentieren, verwandeln Predictive Analytics sie in Frühwarnsignale für operative Entscheidungen. Historische KPI-Verläufe werden nicht mehr ausschließlich rückblickend ausgewertet, sondern dienen als Grundlage für belastbare Prognosen. Nicht die Frage, was passiert ist, steht im Mittelpunkt, sondern was mit hoher Wahrscheinlichkeit in den nächsten Minuten oder Stunden passieren wird – und vor allem warum. Das System erkennt beispielsweise, wenn sich Service Levels verschlechtern, die Auslastung einzelner Teams kritisch entwickelt oder steigende Abbruchquoten zu erwarten sind und nennt wahrscheinliche Gründe dafür.

Handlungsspielraum statt Krisenmodus

Eine Prognose beantwortet zunächst die Frage, was wahrscheinlich passieren wird. Fast wichtiger ist aber das Warum. Deshalb analysiert Predictive Analytics die Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen Einflussfaktoren. Wiederkehrende



Muster und Korrelationen zeigen beispielsweise, ob steigende Wartezeiten auf außergewöhnliche Anrufspitzen, reduzierte Personalkapazitäten oder andere betriebliche Einflüsse wie den Einsatz von Voicebots zurückzuführen sind. Die relevanten Treiber werden priorisiert und in Handlungsempfehlungen übersetzt. So erhalten Verantwortliche eine fundierte Grundlage, um frühzeitig gegenzusteuern.

Doch zuverlässige Forecasts entstehen nicht allein durch leistungsfähige Algorithmen. Ebenso entscheidend sind eine klar definierte Fragestellung, hochwertige Daten und ein fundiertes Verständnis der zugrunde liegenden Prozesse. Der ContactCenter-Analyzer ersetzt dabei weder Erfahrung noch operative Expertise. Die Technologie ergänzt bestehendes Wissen um einen vorausschauenden Blick auf mögliche Entwicklungen und deren Ursachen und schafft zusätzlichen Handlungsspielraum. Auch Kontextinformationen können einbezogen werden, um Unsicherheiten transparent zu machen und nachvollziehbare Prognosen zu liefern.



Robert Babic,
Managing Director byon gmbh

Foto: © byon GmbH

byon

OMNICHANNEL STATT KANALDENKEN

Kunden wechseln heute selbstverständlich zwischen Telefon, E-Mail, Chat, WhatsApp, Social Media und Self-Service. Entscheidend ist deshalb nicht, möglichst viele Kanäle anzubieten, sondern sie intelligent zu verbinden. Eine moderne Omnichannel-Lösung schafft genau das: Sie führt Kontakte und Informationen in einer gemeinsamen Kundenhistorie zusammen und sorgt dafür, dass ein Anliegen beim Kanalwechsel nicht wieder bei null beginnt. Das ist relevant, wenn viele Kontaktwege, hohe Anfragevolumina oder komplexe Customer Journeys zusammenkommen. Unternehmen mit schwankendem Bedarf profitieren gut davon: Routing, Priorisierung und Automatisierung helfen, Ressourcen flexibel dort einzusetzen, wo sie gebraucht werden. Mitarbeitende erhalten den vollständigen Kontext und können schneller und persönlicher reagieren. Das reduziert Suchaufwand, Rückfragen und Bearbeitungszeiten – und erhöht zugleich die Erstlösungsquote sowie Servicequalität.

Aktuelle Lösungen gehen noch weiter. KI analysiert Anliegen besonders, erkennt Dringlichkeit und Stimmung, unterstützt beim Routing und liefert Mitarbeitenden passende Informationen oder Antwortvorschläge. Standardfälle können per Chat- oder Voicebot automatisiert werden, während komplexe Anliegen gezielt an qualifizierte Mitarbeitende übergeben werden. So ergänzt Technologie den persönlichen Service, statt ihn zu ersetzen.

Eine Omnichannel-Lösung lohnt sich besonders, wenn Kunden häufig den Kanal wechseln, Daten in Silos liegen, Serviceeinheiten mit unterschiedlichen Systemen arbeiten oder Effizienz und Customer Experience gleichzeitig verbessert werden sollen. Wichtig ist dabei eine integrierte Plattform mit CRM-Anbindung, Kundenhistorie, intelligentem Routing, Automatisierung und Analysen.

Der Vorteil: Aus einzelnen Kontaktkanälen wird ein durchgängiges Serviceerlebnis. Unternehmen senken den Aufwand, nutzen ihre Ressourcen besser und schaffen die Basis für skalierbaren, datenbasierten Kundenservice – mit mehr Komfort für Kunden und mehr Effizienz für das Unternehmen.

UNTERNEHMEN	aircall	AVAYA	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT GMBH	bucher+suter
Internet	www.aircall.io/de	www.avaya.com/de	www.bericon.de	www.bucher-suter.de
Ansprechpartner	Leo Fang-Tribulat	Patrick Kern - Head of Consulting	Christopher Richter	Bruno Grünig
Telefon	+49 30 3080 8459	+49 69 7505 6565	06172 6679 530	(06251) 8622500
E-Mail	sales@aircall.io	pkern@avaya.com	christopher.richter@bericon.de	bruno.gruenig@bucher-suter.com
Jahresumsatz in €		k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	800 weltweit	> 6.000 weltweit		160
Referenzen / Branchen				
	alle Branchen	alle Branchen auf der Webseite	renommierte nationale und internationale Referenzen	400+ Kunden, alle Branchen
Produktname				
	Aircall Essentials Aircall Professional	Avaya Infinity™ Avaya NEXUS ™	Telefon- / ACD Lösungen 0800, 0180, nat./intern. Rufnummern	Generative/Open AI, Cognigy, Salesforce, Power BI, Cisco Webex CC, Private Cloud Public Sektor
Klassifizierung				
Hardwareplattform	Cloud-Lösung	private cloud, onPrem	Cloud-Lösung	ja, auch Hybrid / Cloud
Software	Ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	Ja	ja	ja	ja, auch Cloud
Beschreibung				
	Die Telefon- und Kommunikationsplattform für Vertriebs- und Support-Teams Leicht integrierbar mit CRM- und Service-Tools Sicher und zuverlässig für SMBs	Avaya Infinity™ verwandelt traditionelle Contact Center in intelligente Connection Center, indem es Sprach- und Digitalkanäle, Unternehmensdaten sowie KI-Modelle über eine einheitliche Plattform nahtlos orchestriert.	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
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone		Browser	ja	optional / optional
Softphones /-clients	ja	WebRTC	ja	optional

UNTERNEHMEN	byon	caseris	dialfire	Five9
Internet	www.byon.de	www.caseris.de	www.dialfire.com	www.five9.com/de-de
Ansprechpartner	Udo Thermer	Dirk Bläser	Johannes Rösler	
Telefon	(069) 710486-456	+49 2402 7654-404	+49 351 445 29 560	089 541 955 060
E-Mail	udo.thermer@byon.de	dirk.blaeser@caseris.de	j.roesler@dialfire.com	Five9DACH@five9.com
Jahresumsatz in €		k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	70	50		ca. 3.000 weltweit
Referenzen / Branchen				
	z. B. Weltbild, ingeus, Krämer Marktforschung, Caritas	alle Branchen, öffentlicher Sektor	s. Website (dialfire.com) alle Branchen	alle Branchen
Produktname				
	byon vTK	TIMIO. CX & TIMIO. 360	Dialfire	Five9 Intelligent CX Platform
Klassifizierung				
Hardwareplattform	ja, auch Cloud	ja	cloud-Lösung	
Software	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja	ja
Beschreibung				
	Flexibel skalierbare Cloud-Telefonanlage, modularer Funktionsaufbau, >240 Funktionalitäten, international verfügbar, Telefonie für Microsoft Teams	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 Mitarbeiter-erlebnis mit KI-Funktionen und einer leistungs-starken CX-Plattform. Unsere intelligente Customer Experience-Plattform ermöglicht Kundenkontakt über verschiedene Kanäle, optimiert Abläufe und ermöglicht die Nutzung von KI, Automatisierung sowie der Cloud.
Eigenschaften				
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	ja		
Softphones /-clients	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	SOGEDES	ThinkOwl	VIER	Absolute Contacts	Alcatel-Lucent Enterprise
Internet	www.sogedes.com	www.thinkowl.de	www.vier.ai/communication/vier-engage	www.absolute-contacts.com	www.al-enterprise.com
Ansprechpartner	Berndt Walz	Andreas Klug	Sarah Rickes, Sales Manager		
Telefon	0621 92108 300	02630 / 9650-280	+49 511 957 395 1111		
E-Mail	contact@sogedes.com	service@thinkowl.de	info@vier.ai		
Jahresumsatz in €		k.A.	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter		120	200		2.700
Referenzen / Branchen					
	Alle Branchen > 3.000 Kunden	Alle Branchen	Teambank, DHL, ADAC		
Produktname					
	Bright Pattern, Collab, SOGEDES.X, CC4Teams	ThinkOwl	VIER engage	UC1 Cloud	Open Touch Customer Service
Klassifizierung					
Hardwareplattform	Ja				ja
Software	Ja	ja	ja		ja
Cloud-Lösung / Dienst	Ja	Cloud	ja	ja	optional
Beschreibung					
	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.	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
Eigenschaften					
CC-Anwendung	ja, WebRTC	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja	option	ja	ja	ja
Softphones /-clients	ja	option	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Assley	Avaya	Bintec Elmeg	BT Germany	Caseris	Cisco Systems	Damovo	Diabolocom
Internet	www.assley.de	www.avaya.de	www.bintec-elmeg.com	www.bt.com/globalservices	www.caseris.de	www.cisco.de	www.damovo.de	https://de.diabolocom.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €					k.A.			
Anzahl der Mitarbeiter		> 6.000 weltweit	150		50		500	
Referenzen / Branchen								
	Unternehm., Behörden, CC, Agenturen		KMU, Filialisten, Carrier, Provider		alle Branchen, öffentlicher Sektor			Insurance/Banking FinTech und BPO
Produktname								
	NFON		Bintec Elmeg be.IP plus	BT Converged LAN/IPT	TIMIO. CX & TIMIO. 360	Unified Communication Manager		Diabolocom Engage
Klassifizierung								
Hardwareplattform		ja	ja	ja	ja	ja	ja	Cloud
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	100% Cloud
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja	Managed Service	ja	ja	ja	100% Cloud
Beschreibung								
	Cloud Telefonanlage > 160 Funktionen, Qualität und Sicherheit Made in Germany		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.
Eigenschaften								
CC-Anwendung	ja	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	ja	Nein / WebRTC
Softphones /-clients	ja	ja		ja	ja	ja	ja	WebRTC / Ja

UNTERNEHMEN	Dimension Data	Ecenta	Enghouse Interactive	Ferrari electronic	Flintec IT	Genesys	Innovaphone	Mass Response
Internet	www.dimensiondata.com	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 €	7,4 Mrd.		15 Mio. (DACH)			mehr als US$ 2 Mrd.		6 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	28.000	200	120 (DACH)			mehr als 4.000	100	35
Referenzen / Branchen								
	Banken Versicherungen		alle Branchen	Eurovia, de Beukelaer		Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica, HUK etc.		
Produktname								
	Genesys PureEngage und -PureCloud	SAP BCM	SP / Cosmocom	OfficeMaster	Flintec VoIP	Genesys Cloud Plattform	Innovaphone PBX, IP 302-6000	
Klassifizierung								
Hardwareplattform	ja			ja			ja	ja
Software	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja				ja			ja
Beschreibung								
	Management und Verteilung unterschiedl. Touchpoints wie Sprache, Messaging, E-Mail, Video, uvm. über eine Plattform	Software- und Diensteportfolio 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
Eigenschaften								
CC-Anwendung		ja	ja		ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefone	ja		Standard-Telefone		ja			ja
Softphones /-clients	verschied. Herst.	ja	ja		ja	ja	ja	optional

Warum KI im Contact Center nur funktioniert, wenn sie den ganzen Organismus versteht

Im Februar trifft sich die Branche wieder zur CCW 2027 in Berlin. Die Erwartungen sind hoch und die Enttäuschung des letzten Jahres sitzt vielen noch in den Knochen. Denn zwischen dem Versprechen von KI und der Realität im Contact Center klafft eine Lücke, die größer ist, als die meisten Keynotes zugeben.

Die Ernüchterung nach dem Hype.

Wer 2025 und 2026 auf Messen unterwegs war, kennt das Muster: Jeder Anbieter verspricht die KI-Revolution, zeigt Demos mit perfekten Datensätzen und schweigt über die Integration in gewachsene IT-Landschaften.
Die Wahrheit aus unseren Gesprächen mit Contact-Center-Leitern im DACH-Raum ist eine andere: Viele Pilotprojekte scheitern nicht an der KI selbst, sondern an fragmentierten Systemen, ungeklärter Datensouveränität und Kostenmodellen, die sich nach dem Proof of Concept plötzlich verdreifachen. Genau hier setzen wir an. Nicht mit noch einem Feature, das man auf eine bestehende Plattform schraubt, sondern mit einer Architektur, die KI von Grund auf als Teil des Organismus begreift - nicht als Prothese.

Eigene KI, eigene Infrastruktur, echte Souveränität

Was Diabolocom von vielen Wettbewerbern unterscheidet, ist die Kontrolle über den gesamten Technologie-Stack. Seit der Übernahme von Phedone im Jahr 2023 entwickeln und betreiben wir proprietäre KI-Modelle in unserer eigenen Cloud-Infrastruktur - auf europäischem Boden. Das ist kein Marketing-Claim, sondern operativer Alltag: Transkription, Kategorisierung, Zusammenfassung, Zufriedenheitsanalyse und autonome Konversationsagenten laufen auf Modellen, die wir selbst trainieren und hosten. Für unsere Kunden im DACH-Raum - oft in regulierten Branchen wie Versicherung, Gesundheitswesen oder Finanzdienstleistung - bedeutet das: DSGVO-Konformität und Vorbereitung auf den EU AI Act sind keine Zusatzpakete, sondern Teil der DNA. Die Daten verlassen Europa nicht. Punkt.

> „Generische KI ist im Contact Center zum Scheitern verurteilt. Was zählt, sind Modelle, die den Kontext einer Branche verstehen – und eine Infrastruktur, bei der man weiß, wo die Daten liegen."
>
> René Jacobi, Head of Customer Operations DACH bei Diabolocom

Der Agent braucht Werkzeuge, keine Versprechen

Die Zukunft der Agenten ist uns besonders wichtig. Nicht der KI-Agenten - der menschlichen. Wenn KI die einfachen Anfragen übernimmt, bleiben die komplexen, emotional schwierigen, bei denen in Sekunden entschieden werden muss, ob eskaliert, deeskaliert oder improvisiert werden muss. Agenten brauchen dann kein Dashboard mit 47 KPIs. Sie brauchen KI, die ihnen in Echtzeit den Kontext liefert: Agent Assist, das den Anrufverlauf zusammenfasst, bevor der Agent das Headset aufsetzt. Quality Monitoring, das Coaching-Signale gibt statt zu bestrafen. Und Voice Analytics, die erkennt, was kein Fragebogen misst. All das bietet Diabolocom heute im produktiven Einsatz bei über 400 Kunden in mehr als 60 Ländern, ausgezeichnet mit dem Frost & Sullivan Europe Technology Innovation Leadership Award 2026.

Was ich mir für die CCW 2027 wünsche

Weniger Buzzwords. Mehr ehrliche Gespräche darüber, was funktioniert und was nicht. Wie Unternehmen ihre Integration gelöst haben, wie sie ihre Agenten mitnehmen und ob ihre KI-Kosten nach sechs Monaten noch tragbar sind. Wir setzen auf planbares Pricing, unabhängig von externen Cloud- und KI-Plattformen, weil wir den Stack selbst betreiben.

Die CCW ist der wichtigste Termin des Jahres.
Unser Team wird vor Ort sein. Wir bringen Antworten mit.
Und noch mehr Fragen. Kontakt:
rene.jacobi@diabolocom.com
diabolocom.com

diabolocom

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
Referenzen / Branchen							
	Kundenservice, Contact Center	alle Branchen	DP, EnBW, Sixt, Techniker KK, Telefonica				
Produktname							
	MYKENE	inContact	novomind iAGENT	Oracle CX Cloud	mehrere	virtuelle Telefonanlage EASY	Freepbx, PBXact Switchvox
Klassifizierung							
Hardwareplattform							ja
Software	ja		ja	ja			ja
Cloud-Lösung / Dienst	ja	ja	ja		ja	Telefonie / UC / Fax	
Beschreibung							
		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.
Eigenschaften							
CC-Anwendung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SIP-Konform	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Endgeräte / Telefon	ja		ja		ja	ja	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
Referenzen / Branchen							
			Finanzcheck, itec systems		Sogedes, SEW Eurodrive, Bechtle, Polygon, FAZ		Alle Branchen Siehe Website
Produktname							
	SAP Engagement Center	ReplyOne+ Voice / ACD	telegra FON PRO	Medien Routing	Cloud-Lösungen, Lync, vPBX, Access, VoIP & SIP	OpenScape Business	Zendesk Suite
Klassifizierung							
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
Beschreibung							
		KI-basierte, flexibel skalierbare Omni-channel-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
Eigenschaften							
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

HEADSETS AUF HIGH-TECH-KURS

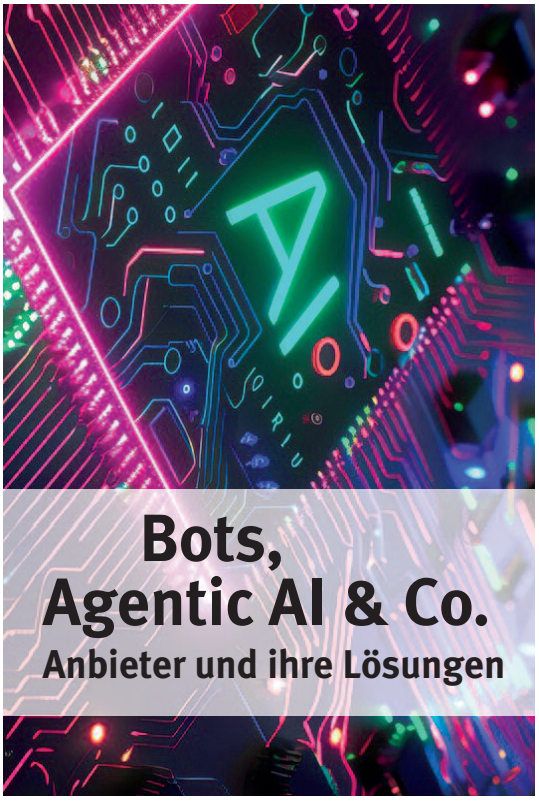
Professionelle Headsets sind heute mehr als Kopfhörer für Telefonate. Sie werden zu intelligenten Arbeitswerkzeugen, die Sprachqualität, Konzentration und digitale Assistenz verbinden. Gerade im Contact Center und Homeoffice entscheidet Audioqualität darüber, wie sicher und effizient Gespräche geführt werden. Aktuelle Modelle setzen auf KI-gestützte Mikrofontechnik, Beamforming und adaptive Geräuschunterdrückung. Hintergrundgeräusche werden in Echtzeit erkannt und herausgefiltert, während die Stimme klar und natürlich übertragen wird. Das verbessert die Verständlichkeit und reduziert Ablenkungen. Adaptive ANC passt die Geräuschunterdrückung an die Umgebung an und unterstützt konzentriertes Arbeiten. Auch die Verbindung mit der KI-Arbeitswelt wird wichtiger. Moderne Headsets liefern hochwertige Audiodaten für Transkription, Sprachanalyse und Agent-Assist-Anwendungen. Software-Integration ermöglicht den direkten Zugriff auf digitale Workflows. Das Headset verbindet Agents, Kunde und KI im Gespräch. Bei der Auswahl zählen Sprachverständlichkeit, Tragekomfort, Gehörschutz und Plattform-Kompatibilität. Kabelgebundene Modelle eignen sich für feste Arbeitsplätze, DECT oder Bluetooth für flexible Umgebungen. Das Headset wird zum Produktivitätsfaktor: Es reduziert Lärm, unterstützt die Konzentration und schafft die Basis für klare Gespräche, Assistenz und besseren Service.

HERSTELLER	EPOS	Jabra GN	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		
Modell				
	IMPACT-Linie, ADAPT-Linie EXPAND-Linie COMMAND-Linie	Engage Serie Evolve Serie, Evolve2 Serie Perform Serie, Pro Serie	mehrere	mehrere BusinessLine- Modelle
Übertragungstechnik				
Kabel / Bluetooth / schnurlos	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / – / –
Trageform				
Überkopfbügel	ja	ja	ja	ja
Unterkinnbügel				
Ohrbügel	ja	ja	ja	
Nackenbügel	ja	ja	ja	ja
Ohrhaken	ja	ja	ja	
Eigenschaften				
monaural	ja	ja	ja	ja
binaural	ja	ja	ja	ja

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

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

UNTERNEHMEN	Amira almost human	AVAYA
Internet	www.amira-ai.de	www.avaya.com/de
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Patrick Kern - Head of Consulting
Telefon	0172 4027681	+49 69 7505 6565
E-Mail	mirnesa@amira-ai.de	pkern@avaya.com
Jahresumsatz in €	k.A.	k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	120	> 6.000 weltweit
Kategorie		
Chatbot	ja	ja
Voicebot	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)		BYO Bot, BYO AI, MCP
Integration		
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja, ja, ja	ja
Nutzungsmodell		
On premise	on premise mit Amira	ja (Azure Local)
SaaS / Cloud	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja
Referenzen		
		auf der Webseite
Branchen		
	alle Branchen	alle
Anwendungsbereich		
	AI-Plattform zur Automatisierung der Kundenkommunikation über alle Kanäle.	Connection Center Omnichannel, Tandem Care



UNTERNEHMEN	aristech	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT GMBH	bucher+suter	caseris
Internet	www.aristech.ai	www.bericon.de	www.bucher-suter.de	www.caseris.de
Ansprechpartner	Cornelius Pfohl	Christopher Richter	Bruno Grünig	Dirk Bläser
Telefon	06221 43859104	06172 6679 530	(06251) 8622500	+49 2402 7654-404
E-Mail	cornelius.pfohl@aristech.de	christopher.richter@bericon.de	bruno.gruenig@bucher-suter.com	dirk.blaeser@caseris.de
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter			160	50
Kategorie				
Chatbot	ja	ja	ja	ja
Voicebot	ja	ja	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	Call Center-Automatisierung		ja	Agent-Handover + Kontext-Transfer
Integration				
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
Nutzungsmodell				
On premise	ja	ja	ja	ja
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	auf Anfrage	ja	ja	auf Anfrage
Referenzen				
	Bundesagentur f. Arbeit, ADAC, AirFrance KLM, degewo, HR, SWR, ÖBB, SBB uvm.	renommierte nationale / intern. Referenzen auf Anfrage		auf Anfrage
Branchen				
	alle Branchen	alle Branchen, Kundendialog & Self-Services	Versicherungen, Finanzen Industrie, Automotive Logistik & Retail	Branchenübergreifend insbesondere kunden-dialogintensive in DACH
Anwendungsbereich				
	AI Agents zur Automatisierung der Kundenkommunikation im Customer Service	cloudbas. IVR-/ChatBot-Lösungen, Dialogprozess-Analysen, APP IVR / Web-Self-Services	Kundendialog	Contact-Center-integrierte Bots mit Verteil-/Routinglogik und Agent-Übergabe

UNTERNEHMEN	dialfire	NOVOMIND	SemanticEdge	SVNTN
Internet	www.dialfire.com	www.novomind.com	www.semanticedge.de	www.svntn.ai
Ansprechpartner	Johannes Rösler	Peter Linnemann	Dr. Lupo Pape	Ralf Mühlenhöver
Telefon	+49 351 445 29 560	(040) 8080710	030-34507710	0049 23813705056
E-Mail	j.roesler@dialfire.com	info@novomind.com	lupo.pape@semanticedge.com	connect@svntn.ai
Jahresumsatz in €		57,7 Mio.		/
Anzahl der Mitarbeiter		ca. 500		/
Kategorie				
Chatbot		ja	Ja	ja
Voicebot	ja, standalone oder hybrid mit Agenten	ja	Ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)	ja	ja	Ersatz bestehender IVR-Systeme	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	KI Agent Ass., Smart Routing, Prozessintegr.	Mailbot, Live-Chat, Videochat	Agent Assistants, Mail- & Knowledge Agents	/
Integration				
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja, Integration existierender Systeme mögl.	ja	Integration in bestehende Infrastruktur	nein
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja, optional	ja	Ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	Ja	ja
Nutzungsmodell				
On premise		ja	Ja	/
SaaS / Cloud	ja	ja	Ja	/
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	Ja	ja
Referenzen				
	s. Website (dialfire.com)	a&o hostels, Cornelsen, Detlef Louis, HolzLand, Thalia u.v.m.	u.a. Sparkassen, R+V-Versicherung, Westnetz, Hamburger Hochbahn	/
Branchen				
	alle Branchen alle Unternehmensgrößen Inbound & Outbound	Alle Branchen	Versicherungen, Banken Energieversorger, öffentliche Verwaltung	Branchen- übergreifend
Anwendungsbereich				
	Hotline, Terminreminder, Vorqualifizierung	Kundenservice, Beratung, Sales, AI Agents, Shopping Assistant	No-Code AI Agent Platform für Voicebots, Chatbots, Agent Assistants, Mail Agents	Autonomer Kundenservice, KI-Agenten, fallabschließende Prozessbearbeitung

UNTERNEHMEN	TDM. Wir sprechen Erfolg	ThinkOwl	VIER VIER Smart Dialog	Sympalog	LeadDesk
Internet	www.tdm.de	www.thinkowl.de	www.vier.ai/intelligence/vier-smart-dialog	www.sympalog.de	www.leaddesk.de
Ansprechpartner	Dietmar Klug	Andreas Klug	Sarah Rickes, Sales Manager		
Telefon	05066/606014	02630 / 9650-280	0511 957395 1111		
E-Mail	dietmar.klug@tdm.de	service@thinkowl.de	info@vier.ai		
Jahresumsatz in €	19,5 Mio.	k.A.	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	450	120	ca. 200		
Kategorie					
Chatbot	ja	ja	Smart Dialog Chat	ja	ja
Voicebot	ja	ja	Smart Dialog Voice	ja	ja
IVR (Interactive Voice Resp.)		nein	ja	ja	ja
sonstiges (z.B. Videochat)	KI-Bot Automation	GenAI-basiert, gepromptet	ja		
Integration					
Keine Anbindg. notw./ Standalone	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindung Kontext/ Datenbank	ja	ja	ja	ja	ja
Echtzeit/ lernfähig/ KI-Anbindung	ja	ja	ja / ja / ja	ja	ja
Nutzungsmodell					
On premise	nein	nein	Private Cloud	ja	
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja	ja
Abrechng. nach Nutzung	ja	ja	ja	ja	ja
Referenzen					
	Auf Nachfrage > 50 Installationen	AIDA, EnBW, Rheinische Post, Signal Iduna, SMEG, JAKO u.v.m.			
Branchen					
	Stark regulatorische und transaktionsgetriebene Branchen	Alle Branchen im Kundenkontakt	Alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	Alle Branchen	Alle Branchen
Anwendungsbereich					
	KI-Automatisierung Alle Kanäle eine Plattform	Omnichannel Plattform mit zentraler KI-Unterstützung: Voicebot, Mailbot, Chatbot	Kundendialog, Sales, Marketing		Cloud Contact Center

DREAM-TEAM: MENSCH TRIFFT MASCHINE

Contact-Center-Software wird zum digitalen Nervensystem moderner Customer Experience. Sie verbindet Kanäle, Daten und Prozesse so, dass aus vielen einzelnen Kontakten ein zusammenhängendes Kundenerlebnis entsteht. Kunden erwarten nicht nur schnelle Antworten sondern einen Service, der sich anfühlt, als wüsste das Unternehmen bereits, worum es geht. Im Zentrum steht der „Single Point of Truth“: Alle relevanten Informationen laufen an einer Stelle zusammen. Statt sich durch CRM, E-Mail, Wissensdatenbanken und weitere Systeme zu klicken, sehen Mitarbeitende die Kundenhistorie direkt im Arbeitskontext. Der Agent muss nicht mehr suchen, sondern kann zuhören, verstehen und lösen. Das spart Zeit und verhindert jene berühmten „Können Sie mir das bitte noch einmal erzählen?“-Momente. Auch beim Routing wird aus Technik ein intelligenter Lotsenservice. Die Software erkennt Anliegen, Priorität und Kontext und bringt Kunden möglichst direkt mit dem richtigen Ansprechpartner zusammen. Im Hintergrund übernehmen Automatisierung und KI auch Routineaufgaben: Sie beantworten Standardfragen, fassen Gespräche zusammen, suchen Informationen oder schlagen die nächste sinnvolle Aktion vor.

Mit generativer und agentischer KI geht die Entwicklung noch einen Schritt weiter. KI kann nicht nur antworten, sondern Prozesse anstoßen, Informationen aus mehreren Systemen zusammenführen und Aufgaben koordinieren. Entscheidend ist dabei die richtige Balance: Kunden wollen schnelle digitale Hilfe, aber bei komplexen oder emotionalen Anliegen weiterhin einen Menschen erreichen können. Damit verändert sich auch die Rolle der Mitarbeitenden. Software nimmt ihnen die kognitive Last ab und schafft Freiraum für Empathie, Urteilskraft und Problemlösung. Aus dem Informationsvermittler wird der souveräne Problemlöser – unterstützt von einem digitalen Copiloten. Für Unternehmen bedeutet das mehr Effizienz und Skalierbarkeit direkt, für Kunden weniger Aufwand und ein persönlicheres Erlebnis.

Die Zukunft des Contact Centers liegt deshalb nicht in der Entscheidung Mensch oder Maschine. Sie liegt in ihrer Zusammenarbeit. Maschine übernimmt Routine, der Mensch schafft Vertrauen.

UNTERNEHMEN	Amira almost human	aristech	bucher+suter	caseris
Internet	www.amira-ai.de	www.aristech.ai	www.bucher-suter.de	www.caseris.de
Ansprechpartner	Mirnesa Talovic	Cornelius Pfohl	Bruno Grünig	Dirk Bläser
Telefon	+49 6805 / 9285 950	06221 43859104	(06251) 8622500	+49 2402 7654-404
E-Mail	mirnesa@amira-ai.de	cornelius.pfohl@aristech.de	bruno.gruenig@bucher-suter.com	dirk.blaeser@caseris.de
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter	120		160	50
Referenzen / Branchen				
	KI-gestützter Module für Service-, Vertriebs- und Contact-Center-Organisationen	Alle Branchen, Bundesagentur für Arbeit, ADAC, AirFrance KLM, mkk - meine Krankenkasse, HR, SWR, ÖBB, SBB uvm.	Finanzen und Versicherungen Public Sector und Health Retail und Logistics Industrie und Automotive	alle Branchen, öffentlicher Sektor
Produktinformationen				
Produktname	Einzige 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	CONTENT GURU Engagement Made Easy®	diabolocom	dialfire	Five9
Internet	www.contentguru.de	https://de.diabolocom.com	www.dialfire.com	www.five9.com/de-de
Ansprechpartner	Stefan Schweiger – Sales Director DACH	René Jacobi	Johannes Rösler	
Telefon	+[49] (0)8105 203 46 10	+496996759477	+49 351 445 29 560	089 541 955 060
E-Mail	beratung@contentguru.eu	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, Spezialisiert auf geschäftskritische Umgebungen z. Bsp. Versicherungen, Energieversorgung und Notrufdienste	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	Cloudbasierte CX-Plattform: storm® KI & Automatisierung: brain®	Diabolocom Engage AI	Dialfire	Five9 Intelligent CX Platform
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	mit Partnern		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	
Marketing	ja	ja		ja

UNTERNEHMEN	LeadDesk	NFON	Microsoft + NUANCE	NOVOMIND
Internet	www.leaddesk.de	www.nfon.com	www.nuance.de/enterprise	www.novomind.com
Ansprechpartner	Yücel Alagöz - Country Manager DACH	Karsten Krüger		Peter Linnemann
Telefon	+49 3025557280	+49 89 45300-297		(040) 8080710
E-Mail	yucel.alagoz@leaddesk.com	karsten.krueger@nfon.com	CXepertsEMEA@Microsoft.com	info@novomind.com
Jahresumsatz in €	24,6 Mio.		Microsoft Q4/2023: 56,2 Milliarden Dollar	57,7 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	200	400	221.000	ca. 500
Referenzen / Branchen				
	Händlerbund, Edenred, Intrum Verisure, Manpower Group alle Branchen alle Unternehmensgrößen	Alle Branchen	Sämtliche Branchen Deutsche Telekom Weitere auf Anfrage	a&o hostels, Cornelsen, Detlef Louis, HolzLand, Thalia u.v.m. Alle Branchen
Produktinformationen				
Produktname	LeadDesk	NFON Contact Center	Microsoft Digital Contact Center Platform Voice Biometrie - Gatekeeper Digital Engagement Platform	novomind iAGENT
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	mit Partnern	ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja		ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja
Marketing	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	peopleware	Sikom	SOGEDES	talkdesk
Internet	www.peopleware.com/de	www.sikom.cx	www.sogedes.com	www.talkdesk.com/de-de
Ansprechpartner	Andreas Bopp	Udo Schönemann	Berndt Walz	Mike Odekerken
Telefon	+49 173 4318275	0375 / 690010-231	0621 92108 300	+49 800 181 0409
E-Mail	andreas.bopp@peopleware.com	info@sikom.de	contact@sogedes.com	mike.oderkerken@talkdesk.com
Jahresumsatz in €	k.A.	-		
Anzahl der Mitarbeiter	100	60		1500
Referenzen / Branchen				
	Alle Branchen Axa Velux MSC Cruises	Alle Branchen, z. B. Banken, Versicherungen, Verkehrsbetriebe	Alle Branchen Vodafone, Otto Burda Mobile.de	Alle Branchen, inkl.: Finanzwesen, Versicherung, Gesundsheitswesen, Einzelhandel, Versorgungsunternehmen, Konsumgüter, Bildung, Reise- und Gastgewerbe
Produktinformationen				
Produktname	Peopleware	AgentOne® ContactCenter	Bright Pattern, SOGEDES.X, Collab, CC4Teams, Vocalcom	"Talkdesk CXA" Talkdesk CCaaS
Einsatzgebiete				
Kundenkontakt		ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung		ja	ja	ja
Helpdesk		ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	div. Anbindungen mögl.	ja	ja
Beschwerdemanagement		div. Anbindungen mögl.	ja	ja
Bestellannahme		div. Anbindungen mögl.	ja	ja
Customer Care		div. Anbindungen mögl.	ja	ja
Qualitätssicherung		ja	ja	ja
Workflow		div. Anbindungen mögl.	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung		ja	ja	ja
Marketing		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	ThinkOwl	VIER	AVAYA	Cisco Systems	Cognigy
Internet	www.thinkowl.de	www.vier.ai/communication/ contact-center-essentials	www.avaya.com/de	www.cisco.de	www.cognigy.com
Ansprechpartner	Andreas Klug	Sarah Rickes, Sales Manager	Patrick Kern - Head of Consulting		
Telefon	02630 / 9650-280	+49 511 957 395 1111	+49 69 7505 6565		
E-Mail	service@thinkowl.de	info@vier.ai	pkern@avaya.com		
Jahresumsatz in €	k.A.	k.A.	k.A.		
Anzahl der Mitarbeiter	120	200	> 6.000 weltweit		
Referenzen / Branchen					
	Alle Branchen, Referenzen auf der Webseite	Hannoversche Lebensversicherung; ADAC; Teambank; DHL; Stadtwerke Lübeck; Hellmann Worldwide	Alle Branchen auf der Webseite		Alle Branchen. Bosch, Lufthansa, Toyota, E.ON, Allianz, Henkel, Mercedes- Benz, ARAG uvm.
Produktinformationen					
Produktname	ThinkOwl	VIER engage	Avaya Infinity™ https://www.avaya.com/de /products/infinity-platform/	Cisco Unified Contact Center	Cognigy.AI
Einsatzgebiete					
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung		ja	ja	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja	ja	ja
Bestellannahme	ja	ja	ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja	ja	ja
Marketing		ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Consol	Converneo	Flintec	Freshworks	Genesys	Sellmore	Iadvize
Internet	www.consol.de/software	assistdigital.info	www.flintec.de	www.freshworks.com	www.genesys.com/de-de	www.sellmore.de	www.iadvize.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	23,9 Mio.	4 Mio.			mehr als US$ 2Mrd.	6 Mio.	2,2 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	260	40		1.700	mehr als 4.000	40	50
Referenzen / Branchen							
		Energiebranche Verlage, Telekommunikation Retail, Wohnungswirtschaft		Handel, Logistik, E-Commerce, Software, Manufacturing	sämtliche Branchen	Verlag, Finanzen, Dienstleister, Terminvereinbarung, Telefonverkauf	SONY, Air France, Europcar
Produktinformationen							
Produktname	Consol CM	Workforcemgmt., Convers. IVR, Chat/Voicebot, Translation, Omnich. Routing	Flintec Compact	Freshdesk (Omnichannel Helpdesk / Ticketing), Freshservice u.a.	Genesys Cloud	AG-VIP Contact-Center	Click to Chat, Click to Call, Click to Video
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja				ja	ja	ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja			ja		ja
Beschwerdemanagement	ja	ja		ja	ja	ja	
Bestellannahme					ja	ja	ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja		ja		ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja			ja	ja	ja	
Marketing	ja				ja	ja	

UNTERNEHMEN	Incas	infinit.cx	Infobip	Interflex	Mycom	Opcyc	Opti-Serv
Internet	www.intracall.de	www.infinit.cx/angebot/loesungen	www.infobip.com	www.interflex.de	www.mycomnet.com	www.opcyc.de	www.opti-serv.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €			> 700 Mio EUR				
Anzahl der Mitarbeiter		111	2.800 (weltweit)				20
Referenzen / Branchen							
		Deutsche Telekom Swisscom Unicredit Popken Fashion E.ON	alle Branchen, Allianz, Unilever, Raiffeisenbank, Würth, Sberbank			Call- / Kundenservice Center, Banken, EVU, Consumer Goods	Automotive, Bank, Versicherung, EVU, Telekommunikation
Produktinformationen							
Produktname	INTRACALL	Genesys Gold-Partner, #Endlich Omnikanal	Conversations Moments	SP-Expert	MYKENE	opcycWFM	Quality Management, Modaview, Speech Analytics
Einsatzgebiete							
Kundenkontakt	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Auftragsbearbeitung	ja	ja	ja		ja		ja
Helpdesk	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Personaleinsatzplanung		ja	nein	ja	mit Partner	ja	
Beschwerdemanagement	ja	ja	ja		ja		ja
Bestellannahme	ja	ja	ja		ja		ja
Customer Care	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Qualitätssicherung	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Workflow	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Bearbeitung	ja	ja	ja		ja		ja
Marketing	ja	ja	ja		ja		ja

TECHNOLOGIE ENTWICKELT SICH SCHNELLER ALS DIE BEREITSCHAFT DER UNTERNEHMEN

Anbieter von Unternehmenssoftware haben schnell auf den KI-Boom reagiert. Sie integrieren Assistenten, dialogbasierte Benutzeroberflächen, agentische Fähigkeiten und Werkzeuge zur Entwicklung neuer KI-gestützter Workflows. Gleichzeitig bieten KI-native Plattformen Alternativen an, die schnellere Innovationen und in einigen Fällen geringere Kosten versprechen. Die entscheidende Frage ist jedoch nicht, ob die Technologie verfügbar ist. Die Frage ist, ob Unternehmen bereit sind, sie jetzt zu nutzen.

Worauf man achten sollte

Mehrere Signale werden im kommenden Jahr bestätigen oder infrage stellen, ob sich dieser Wandel tatsächlich so vollzieht, wie er hier skizziert wurde.

1 Beobachten Sie die Gespräche mit Käufern. Wenn Unternehmen weniger über die Breite der KI-Funktionen und mehr über Durchlaufzeiten, Produktivität, Workflow-Abschlüsse, Kundenerfahrung und finanzielle Auswirkungen sprechen, bestätigt dies den Übergang zu einem ergebnisorientierten Wettbewerb.

2 Beobachten Sie die Preismodelle. Wenn Anbieter auf transaktionsbasierte, workflowbasierte oder wertbasierte Preismodelle umsteigen, anstatt lediglich Lizenzen oder Nutzung abzurechnen, ist das ein deutliches Zeichen dafür, dass sich der Markt um Ergebnisse herum neu organisiert.

3 Beobachten Sie die Einführungsmuster. Wenn Unternehmen weiterhin zahlreiche KI-Pilotprojekte durchführen, aber Schwierigkeiten haben, diese über zentrale Geschäftsprozesse hinweg zu skalieren, bestätigt dies, dass die eigentliche Einschränkung nicht der Preis, sondern die operative Bereitschaft ist.

4 Beobachten Sie, wo der Mehrwert entsteht. Wenn der Markt Anbieter und Dienstleister belohnt, die Ökosysteme orchestrieren und messbare Geschäftsergebnisse liefern können, hat sich das eigentliche Wettbewerbsfeld auf die Ergebnisebene verlagert. Fließt der Wert hingegen hauptsächlich zu den günstigsten Anbietern, wird die These des Preiswettbewerbs stärker bestätigt. Es bleibt spannend.

In vielen Fällen sind sie das nicht. Genau diese Lücke ist derzeit am wichtigsten, denn viele Unternehmen sind noch nicht darauf vorbereitet, von menschengeführten Anwendungs-Workflows zu agentengesteuerten Betriebsmodellen überzugehen. Niedrigere Preise werden zwar Experimente fördern, aber sie werden nicht die operativen Schwächen beheben können, die Skalierung und geschäftlichen Nutzen begrenzen. Aber genau hier wird gewonnen oder verloren.

Diese vier Faktoren entscheiden darüber, wer echten Mehrwert erzielt:

1 Fähigkeiten müssen sich von der Nutzung zur Orchestrierung entwickeln

Der Übergang zu agentengesteuerter Arbeit erfordert neue Kompetenzen. Mitarbeitende müssen mehr können, als nur Software zu bedienen. Sie müssen Ziele klar definieren, Ausnahmen managen, Abhängigkeiten zwischen Workflows verstehen und KI-generierte Ergebnisse bewerten können. Untersuchungen von IDC zeigen, dass 44 % der Unternehmen im Jahr 2026 den Aufbau einer KI-fähigen Belegschaft planen. Dadurch gewinnen Fähigkeiten wie Prompt-Design, Orchestrierungsdenken, API-Verständnis und analytisches Urteilsvermögen an Bedeutung. Dies sind keine Zusatzkompetenzen mehr – sie werden zu wesentlichen Voraussetzungen, um KI in echte Leistungssteigerungen umzusetzen.

2 Governance wird zum Skalierungsmechanismus

Agentische Systeme erhöhen die Anforderungen an Vertrauen, da sie nicht mehr nur unterstützen, sondern eigenständig Aktionen über verschiedene Systeme hinweg ausführen und Entscheidungen und Geschäftsergebnisse beeinflussen können. Dadurch entstehen neue Herausforderungen in Bezug auf Sicherheit, Identitätsmanagement, Nachvollziehbarkeit, Compliance und Kontrolle. Die Studie zeigt weiterhin, dass schwache Governance-Strukturen und ein unklarer Return on Investment zu den häufigsten Gründen gehören, warum KI-Projekte ins Stocken geraten. 39 % der befragten Unternehmen wollen das Thema Governance 2026 priorisieren, um vertrauenswürdige Entscheidungs- und Risikorahmenwerke zu etablieren, während 35 % der Unternehmen Schwierigkeiten haben, den ROI von KI gegenüber Stakeholdern überhaupt zu quantifizieren und nachzuweisen. Zudem ist Governance in einem agentengesteuerten Modell keine reine Verwaltungsaufgabe mehr. Sie wird zur operativen Disziplin, die es Unternehmen ermöglicht, KI vertrauensvoll und skalierbar einzusetzen.

3 Betriebsmodelle müssen neu gestaltet werden

46 % der Unternehmen planen in 2026 die KI-Anwendungsfälle zu erhöhen, die direkt mit Geschäftszielen verknüpft sind. Ganz so einfach ist es allerdings nicht: Unternehmen können nicht einfach Agenten auf bestehende Prozesse aufsetzen und automatisch eine Transformation erwarten. Agentengesteuerte Prozesse verändern die Rolle der Mitarbeitenden, die Struktur der Prozesse und die Logik der Überwachung. Es muss neu überdacht werden, wo Menschen weiterhin eingebunden bleiben, wie Ausnahmen behandelt werden, wie Leistung gemessen wird und wie Vertrauen erhalten bleibt. Dabei handelt es sich nicht um ein einfaches Funktions-Upgrade, sondern um eine grundlegende Veränderung des Betriebsmodells.

4 Daten und Integration entscheiden über Erfolg

Agenten sind nur so leistungsfähig wie die Systeme und Daten, auf die sie zugreifen können. Sind Daten fragmentiert, APIs schwach und Workflows voneinander getrennt, wird die agentengesteuerte Ausführung schnell scheitern. Deshalb ist die sichtbare KI-Schicht selten das schwierigste Problem. Die eigentliche Herausforderung liegt darunter: vertrauenswürdige Daten, starke Integrationen, klare Datenherkunft (Data Lineage), hochwertige Metadaten und belastbare Prozessvernetzung. Ohne dieses Fundament brechen ergebnisorientierte KI-Modelle unter der Komplexität zusammen. IDC-Forschung zeigt, dass sich 46 % der Unternehmen im Jahr 2026 auf eine KI-fähige Datenarchitektur konzentrieren und einen kontrollierten Zugriff auf sämtliche Unternehmensdaten schaffen – unabhängig davon, ob diese strukturiert, unstrukturiert oder als Ereignisströme vorliegen. (IDC Future Enterprise Resilience and Spending Survey, Wave 1, März 2026) Das ist die eigentliche strategische Veränderung, die derzeit stattfindet. Die Gewinner werden nicht die Anbieter mit den meisten KI-Funktionen oder dem günstigsten Zugang zu KI-Modellen sein. Gewinnen werden diejenigen, die Unternehmen dabei helfen, manuelle Arbeit zu reduzieren, Prozessabschlüsse zu verbessern, Produktivität zu steigern und messbaren geschäftlichen Mehrwert zu liefern. Für Anbieter von Unternehmensanwendungen wird integrierte KI zunehmend zur Grundvoraussetzung. Käufer werden immer häufiger nicht mehr fragen, ob KI im Produkt enthalten ist, sondern ob sie die Ergebnisse über verschiedene Workflows hinweg verbessert. Anbieter, die systemübergreifend orchestrieren, vertrauenswürdige Ausführung ermöglichen und ihre Preisgestaltung an messbaren Ergebnissen ausrichten können, werden die stärkere Marktposition haben. Auch für Dienstleistungsanbieter ergeben sich neue Möglichkeiten. Unternehmen benötigen Unterstützung bei der Neugestaltung von Workflows, der Modernisierung von Integrationen, der Stärkung der Governance und der Messung des Mehrwerts. Der Markt wird diejenigen belohnen, die KI-Strategien mit der operativen Realität verbinden können.

Für Unternehmen ist die Botschaft einfach: Der Kauf von Werkzeugen allein reicht nicht aus. Erfolgreiche Organisationen investieren in operative Bereitschaft. Sie entwickeln neue Kompetenzen, stärken Governance-Strukturen, gestalten Workflows neu und verbessern ihre Datendisziplin. Sie betrachten KI als neues Ausführungsmodell und nicht lediglich als weiteres Funktionspaket. Der Preis ist wichtig, aber nicht das eigentliche Thema. Das bedeutet nicht, dass Preisgestaltung unwichtig ist. Günstigere KI wird Auswirkungen haben. Sie wird etablierte Anbieter unter Druck setzen, Experimente fördern und die Ökonomie von Software verändern. Doch der Preis ist nicht das Endziel. Er ist lediglich der erste Zug. Es gewinnt nicht automatisch die billigste KI. Erfolgreich ist die KI, die zuverlässig, sicher und skalierbar funktioniert. Deshalb sollte KI-Preisgestaltung weniger als Wettlauf nach unten verstanden werden, sondern vielmehr als Wettbewerb um die Ergebnisebene.

FAZIT

Der Markt tut gut daran, die Preisentwicklung von KI zu beobachten. Er liegt jedoch falsch, wenn er den Preis zum zentralen Thema macht. Was tatsächlich geschieht, ist ein Wandel des Unternehmenssoftware-Modells: weg von Nutzern, die Anwendungen bedienen, hin zu Agenten, die zunehmend Arbeit über verschiedene Systeme hinweg ausführen. Das verändert, wie Unternehmen einkaufen, wie Anbieter konkurrieren und wie Wert gemessen wird. Die Gewinner werden nicht diejenigen mit der günstigsten KI sein. Gewinnen werden jene, die Unternehmen dabei helfen, vertrauenswürdige Ergebnisse in großem Maßstab zu erzielen. Der Preis öffnet möglicherweise die Tür. Die Ergebnisse entscheiden jedoch, wer im Raum bleibt.

Mickey North Rizza Vice President IDC auf Basis des IDC Future Enterprise Resilience and Spending Survey, Wave 1, März 2026

ZUVERLÄSSIG & SCHNELL: KI & RPA

RPA bleibt relevant, aber in neuer Rolle. Software-Roboter übernehmen repetitive, regelbasierte Aufgaben und bedienen Anwendungen, wo Schnittstellen fehlen. Ihre Stärke: Sie arbeiten sehr präzise. Neu ist die Verbindung mit KI. Dokumente, E-Mails und unstrukturierte Daten können verstanden und verarbeitet werden. So wird aus dem starren Bot ein flexibler Prozesshelfer. Besonders sinnvoll ist RPA bei hohen Fallzahlen und wiederkehrenden Abläufen. Die nächste Stufe verbindet RPA mit KI-Agenten: KI erkennt und steuert – RPA setzt die Aktion zuverlässig um. Das schafft Tempo!

UNTERNEHMEN	AVAYA	BERICON KUNDENDIALOG DER ZUKUNFT GMBH	dialfire	Five9
Internet	www.avaya.com/de	www.bericon.de	www.dialfire.com	www.five9.com/de-de
Ansprechpartner	Patrick Kern - Head of Consulting	Christopher Richter	Johannes Rösler	
Telefon	+49 69 7505 6565	06172 6679 530	+49 351 445 29 560	089 541 955 060
E-Mail	pkern@avaya.com	christopher.richter@bericon.de	j.roesler@dialfire.com	Five9DACH@five9.com
Jahresumsatz in €	k.A.			
Anzahl der Mitarbeiter	> 6.000 weltweit			ca. 3.000 weltweit
Anwendungsbereich				
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	BYO AI, Taskrouting	cloudbasierte KI-Lösungen für alle Bereiche	KI Automation, Reporting, Monitoring & QA	
Nutzungsmodell				
On Premise (Kauflösung)	ja (Azure Local)	ja		nein
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	
Sonstige	Private Cloud, Shared Public Cloud	dtmf-/sprachgesteuerte IVR-/ KI-Lösung		
Referenzen				
	auf der Webseite	Telefon/Dialogprozessanalyse und Konfig. IVR/ KI-Sprachdialog-Anwendungen u.v.m.	s. Website (dialfire.com)	> 100 Kunden Ref. auf Anfrage
Branchen				
	alle Branchen	0800, 0180 Servicerufnummern alle Branchen	alle Branchen alle Unternehmensgrößen	alle Branchen

UNTERNEHMEN	SemanticEdge	ThinkOwl	VIER VIER Copilot	VIER VIER AI Gateway
Internet	www.semanticedge.com	www.thinkowl.de	www.vier.ai/communication/vier-copilot	www.vier.ai/intelligence/vier-ai-gateway
Ansprechpartner	Dr. Lupo Pape	Rolf Esau	Sarah Rickes, Sales Manager	Sarah Rickes, Sales Manager
Telefon	(030) 345077-0	+49 (0)2630.96500	0511 957395 1111	0511 957395 1111
E-Mail	lupo.pape@semanticedge.com	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
Anwendungsbereich				
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	Nat. Language	ML, Input Mgmt.	Live Transkript., Handlungstipps, Call Summary	Privacy Manager, Guardrails, LLM-Auswahl
Nutzungsmodell				
On Premise (Kauflösung)	ja	nein		
SaaS / Cloud	ja	ja	ja	ja
Sonstige			Private Cloud	Private Cloud
Referenzen				
	Deutsche Bahn, Westnetz	Signal Iduna, E.ON, EnBW, Wiener Städtische, ERGO, Provinzial, Generali (D), AIDA, u.v.m.	EnBW	
Branchen				
	alle Branchen	Alle Branchen	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen	alle Branchen, alle Unternehmensgrößen

KUNDENBEZIEHUNGEN IM ZEITALTER DER AI AGENTS

Wie BSI Software Mensch und AI auf einer Plattform orchestriert

Die AI-native BSI Customer Suite orchestriert Kundenbeziehungen entlang der gesamten Customer Journey: BSI Software ist ein führender europäischer Anbieter von CRM- und CX-Lösungen und Marktführer in seinen Fokusbranchen in der DACH-Region. Im Fokus stehen regulierte Branchen wie Banken, Versicherungen, der Einzelhandel sowie die Energie- und Versorgungswirtschaft.

Customer Agents & ARM: Wenn Agent mit Agent spricht

Ob Sales, Service, Marketing oder Voice: BSI Customer Agents bearbeiten Anliegen autonom und mit vollem Kundenkontext aus dem CRM. Künftig werden persönliche AI-Assistenten Angebote vergleichen, Schäden melden und Käufe auslösen. Mit Agent Relationship Management (ARM) kommunizieren die Customer Agents direkt mit diesen Assistenten, nach klaren Policies, sicher und nachvollziehbar.

Agent Orchestration statt Insellösungen

Einzelne AI Agents pro Kanal schaffen neue Silos. BSI orchestriert AI Agents und Mitarbeitende auf einer Plattform, mit einer Kundensicht und klarer Governance. Unternehmen legen fest, was die AI eigenständig erledigt, wo sie vorschlägt und wann der Mensch entscheidet.

Co-Creation & Co-Working: Mensch und AI im Team

Bei der Co-Creation werden Ziele und Kontext gepromptet, und die AI setzt sie in eine konkrete Lösung um. Beim Co-Working führen AI Agents definierte Prozessschritte selbstständig aus. Wo ihre Befugnis endet, übergeben sie an den Menschen. So bleibt der Mensch in der Führung und es entstehen mehr Tempo und bessere Kundenerlebnisse.

BSI Elements: Fachlichkeit out of the box

BSI Elements bringen bewährte Prozesse für Banking, Insurance, Retail sowie Energy & Utilities als Pakete in die Plattform, die sich mit wenigen Klicks importieren lassen. Das verkürzt die Implementierung und den Time-to-Value.

UNTERNEHMEN	bsi
Internet	www.bsi-software.com
Ansprechpartner	Olav Lenz
Telefon	+41 58 255 90 00
E-Mail	info@bsi-software.com
Jahresumsatz in €	-
Anzahl der Mitarbeiter	660
Referenzen / Branchen	
	ADAC, Hornbach, EnBW, PostFinance, Raiffeisen Bankengruppe, Signal Iduna, Banken, Versicherungen, Retail, Energie & Versorgung
Produkt	
Produktname	BSI Customer Suite
Einsatzgebiete	
Vertrieb	ja
Marketing	ja
Service & Customer Care	ja
Contact Center	ja
Funktionsumfang	
Autonome AI Agents	ja
Agent Orchestration	ja
Agent-to-Agent (ARM)	ja
Co-Creation / Co-Working	ja
Modell-Agnostik	ja (70+ AI-Modelle)
Omnichannel	ja
AI-Erkennung & Routing	ja
CTI-/ACD-Schnittstelle	ja
Cross Sell. / Next Best Action	ja
Durchgäng. Workflowsystem	ja
Digitale Souveränität	ja

Digitale Souveränität: Kontrolle statt Abhängigkeit

Über 70 AI-Modelle stehen zur Wahl und sind in 90 Minuten austauschbar. Ein Cloud-Wechsel ist in 72 Stunden möglich. Mit der T Cloud von T-Systems bleiben alle Daten in Europa. Es gibt keinen Vendor Lock-in, und die Lösung ist konform mit DSGVO, DORA und EU AI Act.

CEM WIRD ZUM WETTBEWERBSFAKTOR

Customer Experience Management muss mehr leisten, als Kunden entlang einer Journey zu begleiten. In einer Welt, in der Produkte, Preise und Services schnell vergleichbar sind, wird das Erlebnis selbst zum Unterschied. CEM bedeutet deshalb: jeden Kontakt so zu gestalten, dass aus Zufriedenheit Vertrauen und aus Vertrauen langfristige Loyalität entsteht. Dafür müssen Unternehmen ihre Kunden verstehen. Daten aus CRM, Service, Web, App und Feedback dürfen nicht länger in Silos liegen. Sie müssen zu einem gemeinsamen Kundenbild zusammengeführt werden – zum „Single Point of Truth" der Customer Experience. Erst damit lässt sich erkennen, wo Kunden abspringen, was sie erwarten und an welcher Stelle ein Unternehmen proaktiv handeln sollte. Genau hier verändert KI das CEM. Sie kann Muster erkennen, Bedürfnisse vorhersagen, Stimmungen einordnen und in Echtzeit die nächste sinnvolle Aktion empfehlen. Aus einer statischen Customer Journey wird ein dynamisches System, das sich am Verhalten des Kunden orientiert. Personalisierung wird damit vom Marketingversprechen zur operativen Fähigkeit: der richtige Inhalt, der passende Service oder die relevante Unterstützung – im richtigen Moment und über den passenden Kanal. Unternehmen müssen dafür allerdings mehr tun, als neue KI-Tools einzuführen. Sie brauchen eine belastbare Datenbasis, integrierte Systeme und klare Verantwortlichkeiten über Abteilungen hinweg. Marketing, Vertrieb und Service müssen auf dasselbe Kundenbild zugreifen. Wichtig sind Transparenz, Datenschutz und klare Leitplanken für KI. Denn je stärker Systeme Entscheidungen beeinflussen, desto wichtiger wird Vertrauen. CEM wird damit zur Führungsaufgabe. Unternehmen sollten nicht jeden Touchpoint einzeln optimieren, sondern die gesamte Beziehung betrachten: Wo entsteht Reibung? Wo fehlt persönlicher Kontakt? Wo kann Technologie helfen, ohne Nähe zu zerstören? Und wo muss ein Mensch übernehmen? Wer diese Fragen beantwortet, schafft mehr als effiziente Prozesse. Er schafft Erlebnisse, die Kunden als relevant, einfach und persönlich wahrnehmen. Genau daraus entsteht Loyalität. Die beste CX ist deshalb nicht die mit der meisten Technologie, sondern die, bei der Technologie im Hintergrund dafür sorgt, dass sich der Kunde verstanden fühlt.

UNTERNEHMEN	GENESYS	NFON	talkdesk
Internet	www.genesys.com/de-de	www.nfon.com	www.talkdesk.com/de-de
Ansprechpartner	Faranak Faghiehzadeh	Karsten Krüger	Mike Odekerken
Telefon	+49 173 8521725	+49 89 45300-297	+49 151 72871599
E-Mail	Faranak.Faghiehzadeh@genesys.com	karsten.krueger@nfon.com	mike.oderkerken@talkdesk.com
Jahresumsatz in €	mehr als US$ 2 Mrd.		
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 7.000	400	1500
Referenzen			
	sämtliche Branchen	Alle Branchen	Alle Branchen, inkl.: Finanzwesen, Versicherung, Gesundsheitswesen, Einzelhandel, Versorgungsunternehmen, Konsumgüter, Bildung, Reise- und Gastgewerbe
Tätigkeitsschwerpunkt			
CRM Web Applikation	ja	ja	ja
Workforce Optimierung	ja	ja	ja
Social CRM	ja		
Anwendung			
Virtueller Assistent	ja	ja	ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja	ja	ja
Social Media Monitoring	ja		
Gamification	ja		ja
Ticketing	ja	ja	ja
Enterprise Feedback Management	ja	ja	ja
E-Mail-Management	ja	ja	ja
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja
Knowledge Management	ja	ja	ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	NPS Omnichannel Customer Survey	ja

UNTERNEHMEN	VERINT	VIER	Avaya	Comevis	Dimension Data
Internet	www.verint.com/dach	www.vier.ai/communication/loesungen	www.avaya.de	www.comevis.de	www.dimensiondata.com
Ansprechpartner	Melanie Gray	Sarah Rickes, Sales Manager			
Telefon	491733165824	+49 511 957 395 1111			
E-Mail	melanie.gray@verint.com	info@vier.ai			
Jahresumsatz in €		k.A.			7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter	ca. 4.000	200	> 6.000 weltweit	15	28.000
Referenzen					
	auf Anfrage	Versicherungen, Finanzdienstleister, Energiedienstleister Teambank, rhenag, ADAC		Yello, swisscom, DB Schenker, BVB, Deutsche Post, Wilo, QVC, Yves Rocher, Aduno	Banken, Versicherungen
Tätigkeitsschwerpunkt					
CRM Web Applikation					ja
Workforce Optimierung	Ja	ja	ja		ja
Social CRM					ja
Anwendung					
Virtueller Assistent	Ja	ja	ja		ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.	Ja	ja			ja
Social Media Monitoring					
Gamification					
Ticketing		ja	ja, mit Partnern		
Enterprise Feedback Management	Ja		ja, mit Partnern		
E-Mail-Management		ja	ja		ja
Chat, Co-Browsing	Ja	ja	ja		ja
Knowledge Management	Ja				
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)		Data Insight	ja	Audio Branding Sound Branding Acoustic Image	

UNTERNEHMEN	Freshworks	infinit.cx	Infobip	NICE	Novomind	SAP SE	Sogedes	Tele'Train
Internet	www.freshworks.com	www.infinit.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			
Referenzen								
	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	
Tätigkeitsschwerpunkt								
CRM Web Applikation	ja	ja	ja		ja	ja	ja	
Workforce Optimierung	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Social CRM	ja	ja	ja			ja		
Anwendung								
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

DIALER WIRD ZUR OUTBOUND-LOGIK

Dialer-Software ist heute weit mehr als ein automatischer Wähler. Sie bildet die Steuerungslogik für moderne Outbound-Kampagnen und entscheidet, welcher Kunde wann kontaktiert wird. Gerade bei hohen Kontaktvolumina reduziert sie Wählaufwand und erfolglose Anrufe – und schafft mehr Zeit für echte Gespräche. Im Kern automatisiert der Dialer den Wählprozess und passt das Tempo an die verfügbare Agentenkapazität an. Power-, Progressive- und Predictive-Dialer setzen unterschiedliche Schwerpunkte: Der Predictive-Dialer baut Verbindungen vorausschauend auf. Besetztzeichen, Mailboxen oder nicht erreichbare Nummern werden erkannt und entsprechend behandelt. Das erhöht die Auslastung und steigert die Netto-Sprechzeit pro Stunde. Die eigentliche Stärke moderner Lösungen liegt im Zusammenspiel mit Kampagnensteuerung, CRM und Datenanalyse. Zielgruppen lassen sich segmentieren und priorisieren. Der Dialer kann berücksichtigen, wann ein Kunde zuletzt kontaktiert wurde, welche Reaktion erfolgte oder ob ein Rückruf vereinbart wurde. So wird aus einer Kontaktliste ein dynamischer Arbeitsplan. Mitarbeitende sehen relevante Informationen und können unmittelbar an die Kundenhistorie anknüpfen. Das verbessert die Gesprächsvorbereitung, verhindert unnötige Wiederholungen und macht Kontakte ohne Kontext zur Ausnahme im Job. Auch KI verändert das Outbound-Prinzip. Algorithmen können Erreichbarkeit und Kontaktwahrscheinlichkeit bewerten, Kampagnen priorisieren und das Wähltempo laufend anpassen. Transkription und Gesprächsanalyse liefern Erkenntnisse für Coaching und Kampagnenoptimierung. KI-gestützte Voicebots können zudem erste Qualifizierungen oder einfache Anliegen übernehmen. Auch Compliance gewinnt an Bedeutung. Moderne Dialer berücksichtigen Sperrlisten, Einwilligungen und Kontaktzeiten. Das schafft Sicherheit, ersetzt aber nicht die Verantwortung des Unternehmens für rechtskonforme Prozesse. Der Nutzen lässt sich nicht nur in Anrufzahlen messen. Ein intelligenter Dialer verbindet Daten, Timing und Ressourcen zu einer abgestimmten Kontaktstrategie. Unternehmen erreichen passende Kunden, reduzieren Leerlauf und steuern Kampagnen präziser. Der Dialer wird vom Wählwerkzeug zum digitalen Taktgeber im Outbound.

UNTERNEHMEN	dialfire	enterprise communications	SOGEDES	VIER
Internet	www.dialfire.com	www.callcentersoftware.de	www.sogedes.com	www.vier.ai/produkte/contact-center-essentials
Ansprechpartner	Hans-Georg Liebezeit	Richard Smeets	Berndt Walz	Sarah Rickes, Sales Manager
Telefon	+49 351 44529801	+49 (0)2161 / 63 9730	0621 92108 300	+49 511 957 395 1111
E-Mail	h.liebezeit@dialfire.com	info@callcentersoftware.de	contact@sogedes.com	info@vier.ai
Jahresumsatz in €				k.A.
Anzahl der Mitarbeiter				200
Referenzen / Branchen				
	s. Website (dialfire.com) alle Branchen	Inbound, Terminierug, überall verfügbar uvm.		alle Branchen, alle Unternehmensgrößen
Produkt				
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
Lizenz				
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.dimension data.com
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							7,4 Mrd.
Anzahl der Mitarbeiter		> 6.000 weltweit					28.000
Referenzen / Branchen							
				Fernabsatz-Handel		icare AG, Dialog Frankfurt	Banken Versicherungen
Produkt							
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		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
Lizenz							
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.enghouse interactive.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	
Referenzen / Branchen						
	Telefonica, Vodafone, DKV	sämtliche Branchen		alle Branchen und Größen	alle Branchen	Vicidial Open Source
Produkt						
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
Lizenz						
Kauf	ja	ja	ja		ja	ja
Miete	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	über Partner	ja	ja	ja	ja	ja

Europe's Home for Customer Service, CX and AI – 27 Years of Excellence

CCW 2027

From Contact to Connection

MASTERDAYS
22. - 25. Februar 2027

NEU! Master Pass ab 895 €!

Das neue Premium-Programm:
Top-Keynotes und Praxis pur

Future Readiness Day	Customer Love Day	Touchpoint Excellence Day	AI Transformation Day
Zukunft gestalten	Kunden begeistern	Erlebnisse verbinden	KI skalieren
22. Februar	23. Februar	24. Februar	25. Februar

EXPO
23. - 25. Februar 2027

Die wichtigsten Anbieter der Branche:
Innovation, Inspiration & Austausch

ENTDECKEN Trends & Tech	LERNEN Praxiswissen	ERLEBEN Innovation live	VERNETZEN Mensch & Idee
230+ Aussteller	200+ Vorträge	5 Bühnen	8.500+ Teilnehmende

www.ccw.eu

Veranstalter MANAGEMENT CIRCLE® BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Erleben Sie die CCW 2027

- 50 Stunden Networking
- 4 Masterdays und 3 Expodays
- 280 Fachvorträge
- Internationale Fachmesse auf 22.000 qm
- 8.500 Besucher

Premium-Sponsor GENESYS™

Stay connected

@ccw berlin

@ccw.eu