

## Pressemeldung: Contact Center Trend-Studie

Contact Center Trend-Studie zeigt das Zusammenspiel von Menschen, Prozessen und Technik

Berlin, 22. November 2019, in einem umfangreichen Report von converneo, RUF Beratung und voixen zeigt die Contact Center Trend-Studie das Zusammenspiel zwischen Menschen, Prozessen und Technik. Die Ergebnisse stehen jetzt kostenlos zum Download bereit.

Es nahmen mehr als einhundert Kundenservice-Verantwortliche und Contact Center Manager teil. 63% der Teilnehmer mit Contact Center haben ein Inhouse- Servicecenter, 1/3 davon mit zusätzlich externen Dienstleistern. 8% der Befragten arbeiten ausschließlich mit externen Dienstleistern. 29% der Befragten mit Contact Center waren selbst externe Dienstleister.

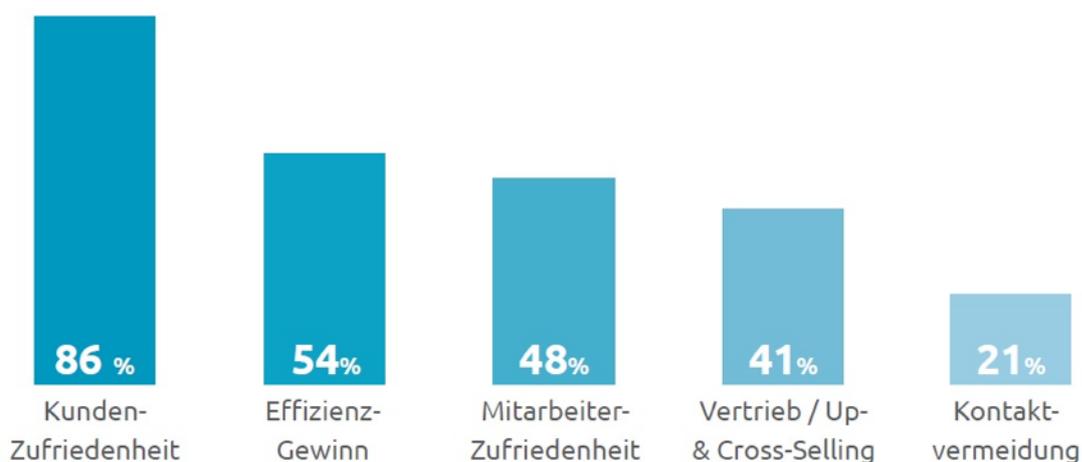
Das Offensichtliche zuerst: Selbstverständlich beschäftigen sich Contact Center Manager heute mit dem wichtigen Thema künstliche Intelligenz, kümmern sich um die Kundenzufriedenheit, nutzen verschiedene Technologien zum Effizienzgewinn und arbeiten an der Mitarbeitergewinnung und -bindung.

### Kundenzufriedenheit

Der Kunde steht im Mittelpunkt, denn 86% der Manager sehen die Kundenzufriedenheit als Top-Priorität. Sind die Zeiten der Servicewüste Deutschland also endgültig vorbei und wir verwandeln uns in ein Serviceparadies?

Eine der Grundvoraussetzung für hervorragenden Service sind zufriedene und informierte Mitarbeiter. Genau diese wichtige Voraussetzung - die Mitarbeiterzufriedenheit - steht aber bei nur 46% auf der Prioritätenliste. Doch braucht es nicht sowohl Quantität als auch Qualität? - d. h. genügend als auch zufriedene Mitarbeiter, die für die Kundenzufriedenheit sorgen.

### Management-Ziele im Contact Center Auswahl mit möglicher Mehrfachnennung

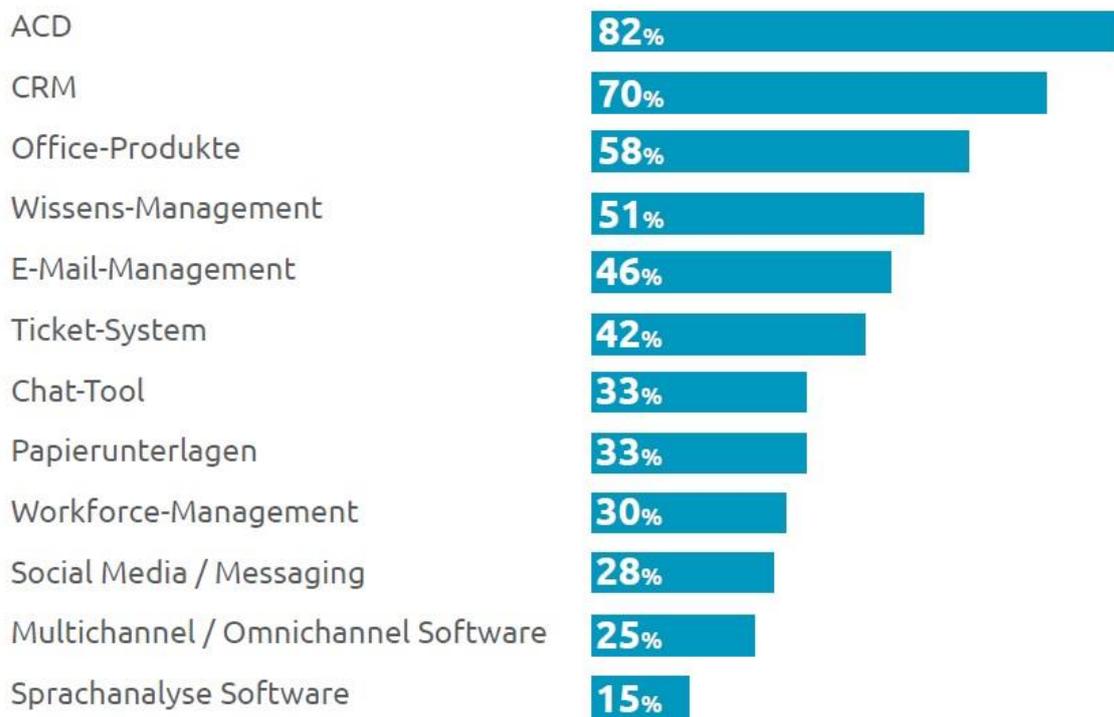


## Effizienzgewinn durch Technologie

Immer noch stehen Servicecenter vor der Herausforderung, bestehende Technologien effizient zu verknüpfen. Mit jeweils mehr als 55 % sehen CC-Manager selbst noch weiteres Verbesserungspotenzial sowohl bei der Harmonisierung der Daten als auch beim Zusammenführen der Kontaktkanäle, gefolgt von Prozessautomatisierung und KI/Bots.

Schaut man sich die eingesetzten Technologien an, ergibt sich ein ebenfalls spannendes Bild. Während CRM und ACD bereits etabliert sind, scheinen die Anzahl der Kontaktkanäle und die Datenflut weiterhin eine Herausforderung zu sein.

### Eingesetzte Technologien Mehrfachnennungen möglich



Hier sind die technologischen Möglichkeiten zur Verbindung unterschiedlicher Tools und Kontaktkanälen noch nicht ausgeschöpft. In Zeiten von Big Data und sich stetig erweiternden Kontaktkanälen, wird diese Herausforderung nicht geringer und es sollten zukunftssträchtige und flexible Lösungen geschaffen werden. Neue Themen kommen auf die Agenda: Machine Learning oder KI können heute eingesetzt werden und für weitere Effizienzgewinne und für besser informierte Mitarbeiter sorgen.

Dies sind nur ein paar Highlights. Die Studie hat viele interessante Einblicke gegeben: Wie wird Kundenzufriedenheit in deutschen Contact Centern gemessen? Welche Technologien kommen zum Einsatz und nutzen die deutschen Servicecenter schon die Möglichkeiten von KI? Wie werden Mitarbeiter geschult und wie steht es um deren Zufriedenheit?

Die Studie zeigt eine Lücke zwischen Wunsch und Wirklichkeit. Weitere Details finden Sie zum kostenlosen Download:

[www.voixen.ai/contact-center-trends-2019](http://www.voixen.ai/contact-center-trends-2019)

Die Studie wird erstmalig am Montag, 25.11.2019 um 15 Uhr in einem Live Webinar von den drei Herausgebern vorgestellt. Melden Sie sich [hier](#) noch kostenlos an.

Die Studie wurde durchgeführt von:

converneo

Digitale und kundenzentrierte Lösungen entlang der gesamten Customer Experience Wertschöpfungskette sind unser Metier. Wir helfen, Kundenloyalität zu steigern und zielgerichtetes Kaufverhalten zu generieren. Die converneo GmbH als Teil der Assist Digital Gruppe, besitzt ausgewiesene Expertise im Bereich Service Center und der Automatisierung von Omnichannel-Kundenserviceaktivitäten. Wir helfen unseren Kunden, kosten-effizienter und flexibler mit Kunden zu agieren. Dabei entwickeln und implementieren wir Komplettlösungen für den Omnichannel-Kundenservice sowie zur Service Prozess Automatisierung. Unsere innovativen Kommunikationsplattformen und die Verbindung von menschlicher mit künstlicher Intelligenz erhöhen die Produktivität im Kundenservice dank vereinfachter und automatisierter Workflows.

Frau Verena Ehbrecht | v.ehbrecht@converneo.de | (0172) 79 555 44

RUF Beratung

Die Firma RUF Beratung unterstützt Contact Center und Integratoren bei der Technologie-Auswahl und Implementierung (Welches Produkt passt zu meiner Unternehmensstrategie, zur Aufgabe und wie implementiere ich diese am besten innerhalb der eigenen Organisation?), bei der Einführung von Prozessen wie Personaleinsatzplanung und Qualitätsmanagement und unterstützt Sie auch mit ihren Interimsmanagern bei der Führung von Stabsstellen und Contact Center-Einheiten.

Herr Roland Ruf | rruf@ruf-beratung.de | (0172) 676 5526

voiXen

voiXen ist die Sprachanalyse-Software aus der deutschen Cloud. Im 21. Jahrhundert konstruiert, ist sie so einfach zu bedienen wie Google und genauso schnell bereitgestellt. Sie vereinfacht die Verwaltung und Analyse von Telefonaten. Durch künstliche Intelligenz (Machine / Deep Learning) findet voiXen heraus, was Kunden wirklich wollen. voiXen hilft Unternehmen, den Kundenservice zu verbessern, Marktpotenziale zu erkennen und den Vertrieb erfolgreicher zu gestalten.

Herr Ralf Mühlenhöver | ralf.muehlenhoever@voiXen.ai | (0172) 523 6276