Stimmungsbild: Contact Center haben noch Digitalisierungsbedarf

14.05.2020, 13:18 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Damovo Deutschland GmbH & Co. KG*



Integration neuer Kanäle

Stimmungsbild: Contact Center haben noch Digitalisierungsbedarf
Damovo zeigt im Diskussionspapier aktuellen Stand der Branche auf

Düsseldorf, 14. Mai 2020 – Contact-Center (CC-) Entscheider und -Experten verzeichnen spürbare Fortschritte bei der Integration neuer Kommunikationskanäle wie etwa Social Media. Laut einer Befragung von Damovo, einem international agierenden ICT-Dienstleister, werden wichtige Digitalisierungsmaßnahmen in der Breite aber nur zögerlich in Angriff genommen. Es mangelt an Veränderungswillen an der Basis. „Unser Diskussionspapier zum digitalen Wandel in der Contact-Center-Branche zeigt ein differenziertes Bild“, sagt Daniela Dilger, Head of Group Contact Centre Propositions bei Damovo. „Während die Branche zunehmend auf neue Interaktionskanäle setzt, ist sie bei der Automatisierung von Routineaufgaben noch zurückhaltend“, so Dilger weiter.

Chat-Bots werden wichtiger

Diese zögerliche Haltung, Routineaufgaben zu automatisieren und den Agenten freie Kapazitäten für komplexe Problemstellungen zu schaffen, spiegelt sich in den Umfrageergebnissen wider [Bild 1]. „Dies ist allerdings eine erforderliche Maßnahme, um dem immer stärker werdenden Kundenbedürfnis nach einer individuelleren Betreuung nachzukommen“, so Dilger. In diesem Zuge wachse auch die Bedeutung von Bots. Als effiziente Lösung können sie für wiederkehrende, einfache Kundenfragen genutzt werden. Hier erwartet die Mehrheit der CC-Entscheider eine hoch

dynamische Entwicklung und den zunehmenden Einsatz von Chat-Bots auf eigener wie auch auf Kundenseite.

Verstärkte Nachfrage nach Cloud

Ein verstärkter digitaler Kundenservice lässt sich laut Expertenmeinung nur mit zukunftsfähigen Software-Lösungen bewerkstelligen. Daher rechnet eine große Mehrheit der CC-Verantwortlichen damit, CC-Infrastrukturen und -Anwendungen in naher Zukunft standardmäßig aus der Cloud zu beziehen [Bild 2]. Eine Herausforderung im Hinblick auf die Cloud-Migration ist dabei, Echtzeitkommunikationsanwendungen mit ihren spezifischen technischen Anforderungen zu integrieren und die Arbeit mit personenbezogenen Daten in einem geschützten Cloud-Umfeld bereitzustellen. Für Contact-Center-Entscheider gilt es daher, genau zu prüfen, welche Komponenten der CC-Lösungen aus einer Public und welche aus einer Private Cloud heraus erbracht werden können und wie sich das Zusammenspiel sicherstellen lässt.

Kundenservice als strategische Unternehmenseinheit

Neben der technischen Sicht seien auch die interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie das Selbstverständnis der Contact Center zentrale Faktoren für mehr positive Kundenerlebnisse und exzellenten Service, so die Initiatoren des Stimmungsbildes. Hier sieht Dr. Andreas Stiehler, freiberuflicher Analyst, Autor und Berater, dringenden Handlungsbedarf: „Nur wenn sich Contact Center selbst als integraler Bestandteil der Wertschöpfungskette im Unternehmen und nicht als abgeschlossene Einheit oder gar Cost Center begreifen, lassen sich die Kernversprechen des digitalen Wandels einlösen. Ein exzellenter Kundenservice gelingt eben nur als Teamwork.“ Dilger ergänzt: „Treiben Unternehmen ihre Investitionen in das digitale Geschäft voran und werden sich der Bedeutung des Kundenservices als strategische Unternehmenseinheit bewusst, können sie langfristige Stabilität erreichen und gestärkt in eine digitale Zukunft gehen.“

Für weitere Informationen und Ergebnisse steht das Diskussionspapier als Download zur Verfügung: https://www.damovo.com/de/downloads/contact-center-diskussionspapier-2020

Portrait

Über Damovo
Damovo ist ein international agierender ICT-Dienstleister und begleitet Geschäftskunden weltweit auf dem Weg der Digitalisierung. Das Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services und Global Managed Services. Mit ihren Technologien und Services ermöglicht Damovo eine nahtlose Verbindung über Menschen, Prozesse und Systeme hinweg. Damit schafft das Unternehmen für seine Kunden Transparenz und Agilität und bietet gleichzeitig die Netzwerkstabilität und Sicherheit, die heute im Geschäftsumfeld erforderlich sind. Zum Kundenkreis gehören Großunternehmen auf der ganzen Welt. Damovo ist in Europa, den USA und im APAC-Raum mit mehr als 550 Mitarbeitern präsent und bietet Support in über 150 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter www.damovo.com

News-ID: 1087366 • Views: 492 (Stand: 02.11.2026)

Link zur Pressemitteilung:
https://www.openpr.de/news/1087366/Stimmungsbild-Contact-Center-haben-noch-Digitalisierungsbedarf.html