

Contact Center: Enghouse-Prognosen für 2019

Cloud, Künstliche Intelligenz und Collaboration-Software werden in diesem Jahr nach Meinung von Alex Black, CTO von Enghouse Interactive mehr denn je im Contact Center Einzug halten. Der Experte empfiehlt allerdings vor der Auswahl und Nutzung neuer Technologien deren Zweckmäßigkeit detailliert zu prüfen.

Cloud gewinnt an Popularität

„Wir sehen eine wachsende Bereitschaft seitens der Unternehmen, zu Cloud-basierten Contact-Center-Lösungen zu wechseln“, sagt Alex Black. Denn das Vertrauen in die Cloud bzgl. Sicherheit, Belastbarkeit und Zuverlässigkeit sei mittlerweile deutlich höher. Durch die Implementierung von Sicherheitsmaßnahmen erlangen Unternehmen Transparenz und Kontrolle über ihre Daten und können innovative Services nutzen. Außerdem würden die Vorteile von Cloud-Contact-Centern besser erkannt. Wie z.B. größere Flexibilität und Agilität, Remote-Arbeiten oder das Management von Über- und Unterkapazitäten. Wohl aber empfiehlt Black Unternehmen, die einen Wechsel in die Cloud planen, eine detaillierte Kosten-Nutzen-Analyse. Denn nicht immer sei die Cloud dem On-Premises-Ansatz vorzuziehen. Beispielsweise, wenn ein Unternehmen beim Zugriff auf Firmendaten unabhängig vom Internet sein möchte und/oder seine Daten keinesfalls Dritten zur Verfügung stellen will.

Groupware nimmt Fahrt auf

Mit der Zunahme Cloud-basierter Contact Center wird auch Collaboration-Software wie Microsoft Teams an Bedeutung gewinnen. Davon ist Alex Black überzeugt. Denn der Anteil an Self Service und automatisierten Geschäftsprozessen am Gesamtaufkommen in der Kundenkommunikation steigt permanent an. Der verbleibende Rest an Interaktionen im Contact Center ist meist von komplexerer Natur und lässt sich von mehreren Agenten in gemeinsamer Zusammenarbeit viel effizienter und kompetenter beantworten.

Unschlagbar: Chatbot und Künstliche Intelligenz

Im laufenden Jahr sieht Alex Black sehr gute Chancen für einen Durchbruch der Chatbots in der Kundenkommunikation, „weil sie einfacher zu implementieren sein werden, was sich auch in einem günstigeren Preis-Leistungsverhältnis niederschlägt“. Als Beispiel nennt Black Standard-Bots zur Automatisierung spezifischer Aufgaben wie etwa Kennwortänderungen. Nichtsdestotrotz glaubt der Enghouse-Experte aber, dass Chatbots in der internen Kommunikation die größte Rolle spielen werden. Vor allem, um den Agenten im Contact Center während eines Live-Chats oder Telefonats zu unterstützen. Ein auf künstlicher Intelligenz (KI) basierender Chatbot, so Black, wird automatisch

das Wesentliche einer Konversation erfassen und dem Agenten in Echtzeit proaktiv relevante Informationen zur Verfügung stellen. Generell gelte aber: Automatisierte Geschäftsprozesse machen nur Sinn, wenn deren Nutzen und Einsatzmöglichkeiten hinterfragt werden. Erst dann verhelpen sie nicht nur zu mehr Effizienz, sondern führen zu einem größeren Kundenerlebnis.

Erfolgreiche Symbiose aus Chatbot und Live-Chat

Wie mithilfe von KI-gestütztem Routing und dem Zusammenspiel von Live-Chat, intelligentem Chatbot, ACD und Case Management die Kundenkommunikation ohne Medienbruch verbessert werden kann, sehen CCW-Besucher im gemeinsam mit PIDAS demonstrierten Use Case in Halle 2 Stand B23/B25. Interessenten können vorab einen individuellen Gesprächstermin vereinbaren unter <https://enghouseinteractive.de/ccw2019/>

Enghouse Interactive, CCW, Halle 2, Stand B23/B25



**Enghouse
Interactive**

Astrid Pocklington

Marketing Director Enghouse Interactive
www.enghouseinteractive.de