



FIVE9 WHITEPAPER

Die Intelligent CX Plattform

**Wir halten unser
CX-Versprechen,
damit Sie Ihres halten können**

Das Contact Center-Erlebnis von heute

Für Contact Center waren die vergangenen Jahre recht stürmisch. Unterbesetzte Schichten, pandemiebedingte Einschränkungen, dringende und häufig verzwickte digitale Transformationen in die Cloud, von Unterbrechungen in der Lieferkette und im Service frustrierte Kunden, überarbeitete Agenten, denen Vertrieb und Umsatzgenerierung aufgebürdet werden – Contact Center sind bis an die Grenzen belastet. Einige kämpfen mit langen Warte- und Bearbeitungszeiten, andere haben eine Teilautomatisierung eingeführt, wieder andere sehen ihre Agenten wegen Burnout schneller ausscheiden, als sie ersetzt werden können.

Doch viele Contact Center haben die Herausforderungen gemeistert.

Contact Center, bei denen die Menschen an erster Stelle stehen, halten auch in schwierigen Zeiten durch. Denn durch Technologie befähigte Menschen entwickeln Stärke und Resilienz.

Sie standen vor den gleichen wirtschaftlichen und pandemischen Einschränkungen und haben trotzdem eine Customer Experience geliefert, die die Loyalität sowohl von Kunden als auch von Mitarbeitern fördert und erhält.

Was ist bei diesen Contact Centern anders?

- Sie folgten einer digitalen Roadmap, bevor sie ihnen durch die Pandemie aufgezwungen wurde
- Sie führten eine Cloud-Technologie ein, die mit anderen Systemen kompatibel ist
- Sie zeigten Verständnis für den Ärger der Kunden
- Sie setzten Automatisierung strategisch ein, um die Mitarbeiter zu entlasten
- Sie stellten das Kundenerlebnis in den Vordergrund
- Sie boten ihren Kunden statt einer Einheitslösung eine Auswahl an Kanälen an

Vor allem aber ließen sich diese Contact Center in einem Punkt nicht beirren: der Wertschätzung für ihre Kunden und Mitarbeiter.

Sie wissen, dass Technologie und Automatisierung zwar Effizienz, rationelle Arbeitsabläufe, vernetzte Interaktionen und Kostensenkungen versprechen; sie wissen aber auch, dass all dies nur mit den Menschen möglich ist, die das umsetzen, und dass alles nichts nützt, wenn es das Erlebnis für die davon Betroffenen nicht verbessert.

Contact Center, bei denen die Menschen an erster Stelle stehen, halten auch in schwierigen Zeiten durch. Denn durch Technologie befähigte Menschen entwickeln Stärke und Resilienz.

Unsere Beobachtungen brachten uns zum Nachdenken: Führt die Hinwendung zu KI und Automatisierung (heute ein Muss für Omnichannel-CX) dazu, dass wir als Branche etwas Entscheidendes übersehen?

Könnte es sein, dass wir uns bei Einführung der neuesten KI-Innovationen zu sehr auf diese konzentriert und in unserem Eifer das Wichtigste übersehen haben?

Mit der Erfahrung und dem Engagement der Mitarbeiter und Partner von Five9 reagieren wir vom ersten Tag an auf Kundenbedürfnisse, damit unsere Kunden ihre Prozesse laufend optimieren können und immer einen Schritt voraus sind.

KI ist großartig, doch ganz ohne Menschen geht es nicht

Niemand würde bestreiten, dass KI und Automatisierung die Triebkräfte hinter der aktuellen Innovation des Contact Centers sind. Notwendige Triebkräfte. Die Technologie ist unerlässlich für Omnichannel-Lösungen, die die Erwartungen der Kunden an ein nahtloses und perfekt eingebundenes Erlebnis erfüllen. Menschen allein reichen nicht an den Umfang, die Geschwindigkeit und die Effizienz von KI-gestützten Tools und Anwendungen heran. Fest steht, dass KI und Automatisierung das Fundament bilden, auf dem ein modernes Contact-Center-Erlebnis bereitgestellt wird.

Doch ebenso wichtig sind die Menschen. Übrigens ebenso wie Partner (dazu später mehr).

Kaum jemand geht davon aus, dass KI den Menschen am Arbeitsplatz ersetzen wird, auch wenn bestimmte Tätigkeiten letztendlich durch KI und Automatisierung wegfallen werden. Wir würden behaupten, dass bei diesen Tätigkeiten nicht die Weisheit, das Einfühlungsvermögen, die Intuition und das Urteilsvermögen zum Einsatz kommen oder benötigt werden, über die nur Menschen verfügen – vor allem bei der Interaktion mit anderen Menschen.



KI und
Automatisierung
sollen Menschen
unterstützen.



Dahinter stehen
die Mitarbeiter.



Die Verbindung
zwischen diesen
sind Partner.

Man darf nicht vergessen, dass das Kundenerlebnis von Menschen geschaffen und betreut wird, von Menschen, die sich der Technologie bedienen, und nicht von Technologie, die sich des Menschen bedient.

Collaborative Intelligence: Menschen, Plattformen, Partner

Wir bezeichnen die Kombination aus Menschen, Plattform und Partnern als **Collaborative Intelligence**. Sie ermöglicht Contact Centern, das den Kunden gegebene CX-Versprechen zu erfüllen: eine reibungslose, wertschöpfende Zusammenarbeit. Es ist die Summe dieser drei Faktoren, die das Ganze ausmacht.

Durch gezielten Einsatz von Collaborative Intelligence halten wir bei Five9 das unseren Kunden gegebene CX-Versprechen ein. Wir kombinieren die wertvollsten Eigenschaften von Menschen und Technologie und liefern unseren Kunden KI und Automatisierung für das, was zählt: Bereitstellung glattlaufender Multichannel-Erlebnisse für ihre Kunden. Dank der Erfahrung und dem Engagement der Mitarbeiter und Partner von Five9 gehen wir vom ersten Tag auf die Kundenbedürfnisse ein, so dass unsere Kunden ihre Prozesse laufend optimieren und immer einen Schritt voraus sind. Deshalb geben wir bei Five9 folgendes Kundenversprechen ab: Wir halten unser CX-Versprechen, damit Sie Ihres halten können.

Menschen

Wir – und ebenso Ihr Unternehmen – existieren nur dank der Menschen. Collaborative Intelligence beruht auf Eigenschaften, die nur Menschen mitbringen: Einsicht, Einfühlungsvermögen, Neugier, Einfallsreichtum, Mitgefühl, Verständnis, ganzheitliches Denken sowie kultureller und lokaler Kontext.

Menschen erwecken Ideen und Innovationen zum Leben. Menschen erschaffen Technologie. Menschen erschaffen und trainieren KI. Menschen erschaffen Automatisierung. Menschen bauen Beziehungen und Bindungen auf, bilden Teams, steigern Loyalität und strengen sich an für ihre Kunden und für einander. Warum? Weil sie Kunden auch als Menschen sehen. Und weil Menschen, die andere ernst nehmen, diesen zum Erfolg verhelfen.

Mit Hilfe der Menschen erkennen Unternehmen auch, was sie automatisieren sollten. In Contact Centern richtet die dialogorientierte KI den Fokus auf die Automatisierung von Anrufabläufen. Ein Bericht von Gartner® zeigt, dass „Menschen zwar aus Hunderten von Gründen anrufen mögen, es aber häufig einen Stamm (irgendwo zwischen fünf und 15) von Anrufabläufen gibt, die mehr als 80 % der Nachfrage ausmachen“. In dem Bericht heißt es weiter: „Bis 2026 werden 15 % der Endnutzer-Bereitstellungen in Contact Centern über aktive Professional Services Engagements (die mit dialogorientierter KI einhergehen) verfügen.“¹

Plattform

Eine intelligente Contact Center-Plattform, die die Vorteile KI und Automatisierung dazu einsetzt, Menschen einen menschlicheren Umgang mit anderen zu ermöglichen (weniger Zeitaufwand für Routinearbeiten, mehr Zeit für den eigentlichen Kundenkontakt), ist wesentlicher Teil der Collaborative Intelligence. Die Plattform bietet Skalierbarkeit, Integration, Verbindung zu anderen Daten sowie Workflows, mit denen Menschen die Fragen und Probleme anderer Menschen klären können. Eine KI-gestützte Cloud-Lösung wie die [Five9 Intelligent CX Platform](#) gibt Menschen das Werkzeug an die Hand, Kundenziele zu erreichen und vernetzte Kundenerlebnisse bereitzustellen.

Unsere leistungsfähige Plattform verhilft Five9-Kunden zu einer beträchtlichen Investitionsrendite. Unsere Kunden erzielen in drei Jahren einen ROI von 213 %.²

Unsere Plattform nutzt die Kraft der Technologie, indem sie aktuelle und erwartete Trends aufgreift. In einem Bericht von Gartner heißt es: „Im Jahr 2031 werden dialogorientierte KI-Chatbots und virtuelle Assistenten 30 % der Interaktionen abwickeln, die sonst von einem menschlichen Agenten abgewickelt worden wären; 2022 waren es noch 2 %.“³

Partner

Partner sind Mitarbeiter in anderen Unternehmen, die Hilfsleistungen, zusätzliche Technik und Allianzen für gemeinsame Ziele anbieten. In der kollaborativen Welt von heute kann kein Anbieter von Contact Center-Plattformen völlig losgelöst agieren – und sollte es auch nicht. Technische Lösungen verbinden Partner miteinander, deren jeweilige Perspektiven, Innovationen und Fachgebiete uns alle in die Lage versetzen, gemeinsam mehr zu erreichen, als wir es alleine jemals könnten. Partner sind die Voraussetzung für kollaborative Intelligenz.

Collaborative Intelligence nutzt die Leistung von Menschen, Plattformen und Partnern zu einem einzigen Zweck: sie hilft Unternehmen, ihren Kunden und Mitarbeitern ein großartiges Erlebnis zu bieten.

Wir finden, dass jeder Kunde einen relationalen Ansatz verdient. Einen Ansatz, bei dem unsere Mitarbeiter Ihren Mitarbeitern Tools, Schulungen, Tipps und hilfreiche Beziehungen bereitstellen, damit beide Seiten Erfolg haben. Gemeinsam.

Warum Ihr Contact Center kollaborativen Support braucht

Collaborative Intelligence nutzt die Leistung von Menschen, Plattformen und Partnern zu einem einzigen Zweck: sie hilft Unternehmen, ihren Kunden und Mitarbeitern ein großartiges Erlebnis zu bieten.

Für ein ganzheitliches Kundenerlebnis sind alle drei Elemente erforderlich. Die übermäßige Betonung einzelner Aspekte führt zu einem Ungleichgewicht und schadet der CX. Ihr Contact Center ist auf ausgewogene Collaborative Intelligence angewiesen. Nur 25 % der Contact Center nutzen bei der Erfassung von Kundenfeedback KI für offene Kommentare.⁴

Sie brauchen auch die Collaborative Intelligence Ihrer CX-Partner, einschließlich Ihres Contact-Center-Plattformanbieters.

Warum?

Alle Anbieter von Contact-Center-Plattformen versprechen großartige Technologie; die meisten können das Versprechen halten. Zwar bieten einige bessere, fortschrittlichere Funktionen als andere, doch insgesamt können die technologischen Innovationen bei Cloud-Lösungen miteinander Schritt halten.

Bei der Entscheidung für eine neue Contact Center-Plattform geht es jedoch nicht nur um die Wahl der Technologie. Es ist eine gemeinsame Anstrengung,

- Altsysteme zu migrieren,
- die Umsetzung zu planen,
- die Lösung an einmalige oder spezifische Anforderungen anzupassen,
- die Auswirkungen auf das Geschäft und die besonderen Anwendungsfälle eines Unternehmens zu durchschauen,
- die Technologie einzuführen und bei der Sache zu bleiben, um die Lernkurve zu bewältigen und Unterstützung zu leisten – und zwar dauerhaft.

Zu viele Contact-Center-Anbieter statten Kunden mit Technologie aus, um sie für den Erfolg zu rüsten, und gehen dann davon aus, dass das Service Desk alle zukünftigen Probleme lösen wird. Das ist ein transaktionaler Ansatz.

Wir finden, dass jeder Kunde einen relationalen Ansatz verdient. Einen Ansatz, bei dem unsere Mitarbeiter Ihren Mitarbeitern Tools, Schulungen, Tipps und hilfreiche Beziehungen bereitstellen, damit beide Seiten Erfolg haben. Gemeinsam. Unsere Mitarbeiter + unsere Partner + Ihre Mitarbeiter = im selben Team, am selben Ziel arbeitend. Auf Dauer angelegt.

Unser aller Geschäft sind die menschlichen Beziehungen. Was letztendlich zählt, sind die Menschen, die wir sind, und die Beziehungen, die wir pflegen.

Denn ohne Menschen gibt es keine CX.

Wir halten unser CX-Versprechen, damit Sie Ihres halten können

Kundenerlebnisse entstehen dadurch, wie Menschen die Technik nutzen. Das beginnt damit, dass wir im eigenen Unternehmen Collaborative Intelligence verkörpern und an jeden unserer Kunden weitergeben.

Wir haben Five9 aus der Überzeugung heraus aufgebaut, dass unsere Menschen der Grund für unseren Erfolg sind. Es sind unsere Menschen und ihre Beziehungen zu unseren Kunden, die unsere CX von anderen unterscheiden. Die von uns entwickelte führende Plattform versetzt Agenten in die Lage, mehr Aufgaben zu übernehmen als je zuvor – mit weniger Aufwand und größerer Flexibilität. Auch in Zukunft bleiben wir führend in der Contact-Center-Branche und entwickeln die Plattform gemeinsam mit unseren Partnern weiter.

Dank unserer Intelligent CX Plattform können wir unser CX-Versprechen halten, damit Sie Ihres halten können.

Und das ist es, was zählt.

Es geht darum, wie unsere Arbeit und unser Umgang mit anderen bei den Menschen ankommen.

Das **ist** das Kundenerlebnis.

Referenzen

1. Gartner, „Market Trend: Conversational AI for Agent Automation Delivers an Efficient Customer Contact Center Experience“, Daniel O’Connell, Megan Fernandez, 14. Juni 2022. GARTNER ist eine eingetragene Marke und Dienstleistungsmarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern und wird hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.
2. „The Total Economic Impact™ Of Five9“, Five9, 2022.
3. Gartner, „Market Trend: Conversational AI for Agent Automation Delivers an Efficient Customer Contact Center Experience“, Daniel O’Connell, Megan Fernandez, 14. Juni 2022.
4. “Customer Insights and Analytics: 2023-24,” Metrigy, Februar 2023.

NUVIAS | UC



Möchten Sie mehr über die Lösungen von Five9 erfahren?
Nehmen Sie Kontakt mit uns auf: sales.service@alliance-teg.com