



## Leitfaden für Einkäufe – Contact Center 2024

Technologie, die das Kunden- und Mitarbeitererlebnis der Zukunft unterstützt - und die wichtigsten Fragen, die man Anbietern stellen sollte



Künstliche Intelligenz (KI) verändert nach wie vor alle Geschäftsbereiche, was neue Wachstumschancen mit sich bringt. Sie wirft aber auch viele Fragen darüber auf, wie und was Sie einsetzen sollten, um Ihre individuellen Ziele zu erreichen. Während schrittweise Verbesserungen wie Automatisierung und neue digitale Kanäle schnelle Erfolge bringen, erfordert langfristige Innovation genau das und mehr.

Die Herausforderung, mit der viele Unternehmen konfrontiert sind, besteht darin, dass sie über isolierte, fragmentierte Systeme und Daten verfügen, was die Innovation und den Zugriff auf alle Daten einschränkt – und zwar zu jeder Zeit. Kunden erwarten personalisierte Erlebnisse, und um diese Erlebnisse zu orchestrieren, sind Einblicke in alle Interaktionen erforderlich. Das ist auch das, was Ihre Mitarbeiter brauchen, um Ihre Kunden zu bedienen und ihre Ziele zu erreichen.

Eine Cloud-Grundlage auf der Basis von KI bietet Ihnen den Zugang zu den wichtigsten Funktionen, die für die Bereitstellung von End-to-End-Erlebnissen in großem Umfang erforderlich sind.

In diesem Leitfaden werden spezifische Funktionen definiert, mit denen Sie auf einer Cloud-Plattform den größten Wert für Kunden, Mitarbeiter und Ihr Unternehmen schaffen können. Sie bieten Ihnen die Grundlage und die Flexibilität, um Erlebnisse jetzt und in den aufstrebenden Märkten der Zukunft zu orchestrieren. Dieser Leitfaden enthält auch einen Anhang mit Hinweisen zu den wichtigsten Fragen, die Sie den Anbietern zu ihren Lösungen stellen sollten.