

The Future of CX in der Praxis:

5 innovative Beispiele
inklusive Fakten und KPIs aus
Manufacturing, Öffentlichem
Dienst, Dienstleistungsgewerbe
und NGO



Einführung

Die Welt der Kunden- und Mitarbeitererlebnisse ist ständig in Bewegung, sie entwickelt sich kontinuierlich weiter. Doch hin und wieder gibt es Ereignisse, die den Status quo von Grund auf in Frage stellen und an die sich Unternehmen so schnell wie möglich anpassen müssen. In jüngster Zeit waren das die globale COVID-19-Pandemie und die rasant wachsende Präsenz von künstlicher Intelligenz (KI). Während die meisten Unternehmen in diesen entscheidenden Momenten ihre nächsten Schritte sorgfältig abwägen, gehen andere mutig voran und wagen den Schritt in die Zukunft.

Diese Vorreiter reagieren nicht nur auf Veränderungen, sondern sorgen aktiv für echte Innovationen im Bereich der Kunden- und Mitarbeitererlebnisse (Customer Experience, CX bzw. Employee Experience, EX). Sie denken mehrere Schritte voraus und bleiben dadurch auch bei grundlegenden Veränderungen souverän und bereit für die Zukunft.

Diese CX- und EX-Pioniere bewegen sich mit bemerkenswerter Sicherheit auf unbekanntem Terrain und inspirieren andere, sich ebenfalls eigene Wege zu bahnen. Ihre Handlungen und Erkenntnisse zeigen, wie Herausforderungen zu Innovations- und Wachstumschancen werden können. Sie zeigen, dass es im Umgang mit Veränderungen nicht nur darum geht, möglichst widerstandsfähig zu sein. Sondern, dass es vielmehr auch darum geht, mutig voranzugehen und bereitwillig anzunehmen, was auch immer da kommen mag.

Inspirierende Trendsetter

Transformation der Customer Journey für stärkere Kundenbindung

Die **Electrolux Group** hat ihr Konzept für Kundeninteraktionen durch eine strategische Integration der **Genesys Cloud™** Plattform mit Google Cloud und SAP revolutioniert. Diese Fusion profitiert von den **KI-Funktionen von Genesys** (zum Beispiel **Agent Assist** und **vorausschauende Interaktionen**), mit denen das Unternehmen kanalübergreifend nahtlose Customer Journeys mit personalisierten und empathischen Interaktionen gestaltet und die Markentreue erhöht hat.



Jeder Touchpoint ist eine Chance: **Stärkung der Kundenbindung durch Daten**

Auf einen Blick

Kunde: Electrolux Group

Branche: Haushaltsgeräte

Standort: Schweden und Global

Contact Center: 150 bis 1.000 Mitarbeiter

Herausforderungen

- 25 % kürzere AHT, dadurch mehr betriebliche Effizienz
- Erhebliche Verbesserungen bei FCR und NPS
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch effiziente, KI-gestützte Support-Tools
- Über 75 % Erfolgsquote des Bots bei der Absichtserkennung und besserer Self-Service für Kunden

Ergebnisse:

- 25 % kürzere AHT, dadurch mehr betriebliche Effizienz
- Erhebliche Verbesserungen bei FCR und NPS
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch effiziente, KI-gestützte Support-Tools
- Über 75 % Erfolgsquote des Bots bei der Absichtserkennung und besserer Self-Service für Kunden

Entwicklung zum datengestützten Care Center

Die Transformation betrifft bei der Electrolux Group nicht nur die Technologie selbst – die Contact Center wurden in Customer Care Center umgewandelt. Die Initiative hat den Kundenservice kanalübergreifend optimiert und dadurch die Anzahl der beim Erstkontakt gelösten Fälle (First Contact Resolution, FCR) und den Net Promoter Score (NPS) erheblich gesteigert. Diese Kennzahlen unterstreichen den Erfolg der datengestützten Methode – das Vertrauen der Kunden wird gestärkt und insgesamt die Kundenfreundlichkeit verbessert.

Mehr Handlungsmöglichkeiten und angenehmeres Arbeiten

Auch die Mitarbeiter erleben die Transformation als positive Entwicklung. Ihnen stehen jetzt bessere Tools und integrierte Systeme zur Verfügung und sie sind deutlich zufriedener mit ihrer Arbeit. Durch das intuitive und effiziente Design der Genesys Cloud sind die Abläufe wesentlich reibungsloser und die Mitarbeiter können erstklassigen Kundensupport erbringen.

Die Electrolux Group zeigt damit, wie wirksam es ist, bei jeder Interaktion Daten zu erfassen. Die Customer Journey wird dadurch reibungsloser und **personalisierter** – das stärkt die Kundenbindung. Diese zukunftsorientierte Strategie für das CX-Management setzt Maßstäbe für andere Unternehmen in dieser Branche.

Die CX-Strategie der Electrolux Group →

KI-gestützte Effizienz im öffentlichen Dienst

Somerset Council, eine der größten Grafschaften Englands, stand vor der Herausforderung, die öffentlichen Dienste von fünf regionalen Verwaltungsbehörden zusammenzuführen. Ein zentrales digitales Portal für alle Bürger sollte den Zugang zu wichtigen öffentlichen Diensten optimieren.



Mehr als nur Automatisierung: Nie dagewesene Informationstiefe durch KI

Auf einen Blick

Kunde: Somerset Council

Branche: Verwaltung

Standort: Großbritannien

Contact Center: Etwa 200 Benutzer gleichzeitig

Herausforderungen

- Fragmentierte Ausgangssituation mit vielen verschiedenen Verwaltungsbehörden
- Hohe Abbruchraten und verzögerte Anrufweiterleitung aufgrund des verwirrenden Sprachmenüs
- Uneinheitliche Kundenerlebnisse in verschiedenen Bereichen des öffentlichen Dienstes

Ergebnisse:

- 50 % weniger abgebrochene Anrufe und daher mehr Kundenzufriedenheit
- 47 % schnellere Anrufweiterleitung und daher mehr betriebliche Effizienz
- Kundenzufriedenheitswerte über den Zielvorgaben zeigen Optimierung der Customer Journey

Verbesserter Service durch KI-gestützte Transformation

Die Konsolidierung auf der Genesys Cloud-Plattform war ein großer Schritt hin zu mehr Effizienz. Die veralteten Sprachdialogsysteme wurden durch neun digitale Assistenten ersetzt, die mit den nativen KI-Voicebots der Genesys Cloud zugrunde arbeiten. Dadurch wurden die Abbruchraten halbiert und die Weiterleitung der Anrufer um 47 % beschleunigt – was zeigt, wie transformativ sich KI auf das Kundenerlebnis auswirken kann.

Einheitliche Vision für nahtlose Serviceleistungen

Diese strategische Integration hat nicht nur die Schnelligkeit und Fehlerfreiheit der Serviceleistungen erhöht, sondern auch eine einheitliche Vision für den öffentlichen Dienst geschaffen. Das Ergebnis war eine Reduzierung der abgebrochenen Anrufe um 50 % und eine Quote von 90 % bei der richtigen Weiterleitung der Anrufe. Das beweist die Leistungsfähigkeit von KI bei der Optimierung von Interaktionen im öffentlichen Sektor.

Die Erfahrungen des Somerset Council zeigen die entscheidende Rolle, die KI bei der Neudefinierung öffentlicher Dienste spielt. Durch den Einsatz innovativer Technologien wurde nicht nur die Effizienz der Serviceleistungen verbessert, sondern auch ein Präzedenzfall für zukünftige Transformationen im öffentlichen Sektor geschaffen. An diesem Beispiel lässt sich gut erkennen, wie KI die Möglichkeiten bündelt, ganz neue Informationen über die Kunden zu gewinnen und ihnen besseren Service zu bieten.

KI-gestützte öffentliche Dienste im Somerset Council →

Revolutionierung des IT-Service

Der globale Technologieanbieter **Unisys** verwaltet ein großes Netzwerk von IT-Services, das 20 Millionen Kontakte pro Jahr unterstützt. Unisys bietet mithilfe der Genesys Cloud verschiedene Supportkanäle an (zum Beispiel **Microsoft Teams**, **Sprache** und **E-Mail**), die von den Mitarbeitern effizient über eine zentrale Benutzeroberfläche verwaltet werden.



Auf einen Blick

Kunde: Unisys

Branche: IT-Services

Standort: Global

Contact Center: Tausende von Mitarbeitern

Herausforderungen

- Unzusammenhängende IT-Services über verschiedene veraltete Plattformen
- Notwendigkeit von einheitlichen, effizienten Kundensupportkanälen
- Verbesserung der Mitarbeiterbindung und Optimierung des Benutzersupports

Ergebnisse:

- Sieben alte Systeme in einem neuen System zusammengefasst
- Integriertes, KI-gestütztes Agent Assist von Genesys sorgt für schnelle und präzise Kontaktabwicklung
- Nahtlose Verschmelzung verschiedener Kommunikationskanäle verbessert das Kunden- und Mitarbeitererlebnis

Innovative Integration und optimierte Lösungen

Fragmentierte Servicebereitstellung hat Unisys veranlasst, mit der Vereinheitlichung der IT-Lösungen zu beginnen. Das Helpdesk von Unisys ist rund um die Uhr erreichbar, um zuverlässigen Service zu garantieren, musste aber rationalisiert werden, um das Kunden- und Mitarbeitererlebnis zu verbessern.

Unisys hat sieben ältere Plattformen mit bemerkenswerter Effizienz in der Genesys Cloud konsolidiert. Dieser strategische Schritt hat nicht nur die Betriebsabläufe optimiert, sondern auch die Möglichkeit zur Verbesserung des Kunden- und Mitarbeitererlebnisses durch KI-gestützte proaktive Tools geschaffen.

Agile Technologie für die Anforderungen von morgen

Die Transformation wurde in weniger als fünf Monaten abgeschlossen. Das beweist, dass auch globale Unternehmen immer noch relativ schnell und agil technologische Veränderungen durchführen können. Unisys konnte verschiedene Kommunikationskanäle nahtlos miteinander integrieren und dadurch die Effizienz und Kundenzufriedenheit verbessern. Die Lösung **Agent Assist** von Genesys hat die Kontaktabwicklung neu definiert. Das zeigt, wie eine proaktive KI-Integration schnelle Ergebnisse erzielen kann.

Die KI-Funktionen im neuen Contact Center-System von Unisys verkürzen die Reaktionszeiten, optimieren die automatisierten Lösungen und verbessern dadurch deutlich die Qualität der Kundeninteraktionen und die Einbindung der Mitarbeiter.

[Mehr über die Integration von Genesys bei Unisys →](#)

Revolutionäre Contact Center für stabiles Wachstum

Während der Pandemie musste **GSG** zwei Herausforderungen bewältigen: das erhöhten Anrufvolumen und die Aufrechterhaltung des geschäftlichen Wachstums. Das Upgrade auf Genesys Cloud 3 mit nativem **Workforce Engagement Management (WEM)** hat sich dabei als transformativ erwiesen und die Mitarbeiterzufriedenheit und betriebliche Effizienz verbessert – eine unschätzbare Hilfe in diesen Ausnahmezeiten.





Zentrum der Revolution: Contact Center neu gedacht

Auf einen Blick

Kunde: Graphic Solutions Group (GSG)

Branche: Druck und Grafik

Standort: USA

Contact Center: Etwa 60 Benutzer

Herausforderungen

- Hohes Anrufvolumen und schnelles Wachstum während der Pandemie
- Potenzieller Verlust von 95 % der Umsätze aufgrund eines Systemabsturzes
- Notwendigkeit einer Verbesserung des Servicegrads und einer Steigerung des Wachstums

Ergebnisse:

- Erfolgreiches Management des Anrufvolumens und seines Wachstums mit Genesys Cloud und Workforce Engagement Management
- Verhinderung erheblicher Umsatzverluste bei einem Systemabsturz
- Verbesserung des Servicegrads um 87,5 % und Anstieg der Umsätze um 32 % bei gleichzeitiger Senkung der Einstellungskosten

Robuste Infrastruktur für Geschäftskontinuität

Die widerstandsfähige Infrastruktur mit Genesys Cloud war entscheidend, um den potenziellen Verlust von 95 % der Umsätze bei einem Systemabsturz abzuwenden. Das zeigte, wie essenziell zuverlässige und robuste Contact-Center-Systeme für die Aufrechterhaltung der Geschäftskontinuität unter extremen Bedingungen sind.

Geschäftlicher Erfolg durch strategische Innovationen

Dieser innovative Ansatz hat zu bemerkenswerten Verbesserungen geführt, zum Beispiel einer Steigerung des Servicegrads um 87,5 %, einer Umsatzsteigerung um 32 % und erheblichen Einsparungen bei den Einstellungskosten. Diese Erfolge unterstreichen, dass Contact Center mehr und mehr zu einem entscheidenden Orchestrierungsmotor für geschäftliches Wachstum und dauerhaften Erfolg werden.

Darüber hinaus ist die Erfahrung mit Genesys Cloud ein Beispiel für die Leistungsfähigkeit moderner Contact Center-Lösungen, mit denen Unternehmen auch unter unvorhersehbaren Bedingungen widerstandsfähig bleiben. Die Erfahrungen von GSG verdeutlichen die strategische Bedeutung innovativer Technologien – nicht nur um Herausforderungen zu überwinden, sondern auch um neue, entstehende Chancen zu nutzen.

Mehr über die Veränderungen bei GSG durch Genesys →

Agile Lösungen unterstützen Überlebende häuslicher Gewalt

Die **National Domestic Violence Hotline (The Hotline)** ist eine US-amerikanische Hotline zur Unterstützung von Menschen, die Missbrauch in der Beziehung erlebt haben. Angesichts der Herausforderungen der globalen Pandemie wechselte die Hotline schon bald vollständig in den Remote-Betrieb mit Genesys Cloud – blieb aber rund um die Uhr erreichbar. Diese kurzfristige Anpassungsfähigkeit zeugt von einer Agilität, die in unserer sich oft rasant verändernden Welt absolut maßgeblich ist.



Synergieeffekte schaffen: CX trifft EX

Auf einen Blick

Kunde: The National Domestic Violence Hotline
Branche: Gemeinnützige Organisationen
Standort: USA
Contact Center: Etwa 160 Mitarbeiter

Herausforderungen

- Übergang zu Remote-Arbeit während der globalen Pandemie bei gleichzeitiger Erreichbarkeit rund um die Uhr
- Bearbeitung der zunehmenden Zahl an Kontakten und effiziente Nutzung der begrenzten Ressourcen
- Vereinbarung von gestiegener Nachfrage nach digitaler Kommunikation mit der erforderlichen Sicherheit und Privatsphäre beim Support

Ergebnisse:

- Schneller Übergang zum Remote-Betrieb in nur drei Tagen ohne Unterbrechungen beim Support
- Einsatz von Voice- und Chatbots hat die durchschnittliche Anrufzeit um mehr als eine Minute verkürzt, sodass mehr Menschen Unterstützung erhalten
- Effizienter Einsatz von KI hat für mehr Benutzerfreundlichkeit und effektivere Ressourcenzuweisung gesorgt

Innovationen für besseren Support

Der strategische Einsatz von KI-gesteuerten **Voicebots** und **Chatbots** hat die Serviceangebote von The Hotline verändert. Diese Tools bieten Überlebenden häuslicher Gewalt schnelle und sichere Kommunikationsoptionen, die rechtzeitige Kriseninterventionen ermöglichen. Der Einsatz von KI hat nicht nur die Benutzerfreundlichkeit erhöht, sondern auch die effektive Nutzung der begrenzten Ressourcen sichergestellt. Das zeigt die Leistungsstärke einer einheitlichen CX- und EX-Strategie.

Effektives Zusammenwirken der Supportleistungen

Die Art und Weise der CX- und EX-Integration ist beispielhaft dafür, wie The Hotline sowohl für Effizienz bei der Serviceerbringung sorgt als auch einfühlsamen Support bereitstellt. Die Integration von Tools mit **innovativer KI** ermöglicht ein nahtloses Zusammenspiel zwischen der Remote-Belegschaft und den Menschen, die sie unterstützt. Dieser Synergieeffekt hat nicht nur die betrieblichen Abläufe optimiert, sondern auch die Wirksamkeit des Supports erhöht. Das beweist, dass eine durchdachte Technologiestrategie kritische Supportleistungen von Grund auf revolutionieren kann.

Das Beispiel von The Hotline beweist die transformative Wirkung agiler Technologien für lebenswichtige Anwendungen. Mit dem Einsatz innovativer Lösungen hat The Hotline nicht nur auf die Herausforderungen des Remote-Betriebs reagiert, sondern auch die Kapazitäten zur Unterstützung von Überlebenden häuslicher Gewalt erweitert.

[Mehr über die Unterstützung von Missbrauchsoptionen durch The Hotline →](#)

Ein klarer Kurs für die Zukunft – bis 2030 und darüber hinaus

In diesen dynamischen Zeiten, in der Interaktionen mit Kunden von Grund auf neu gedacht werden, muss Ihr Unternehmen auf alles vorbereitet sein. Ja, das moderne geschäftliche Umfeld steckt voller Ungewissheiten, doch daraus entsteht auch eine große Chance für Innovationen und zukunftsweisende Strategien. Unsere Trendsetter reagieren nicht einfach passiv auf die Veränderungen – sie gestalten sie und prägen aktiv die Zukunft von Geschäftsabläufen und Kundenservices.

Diese Pioniere zeigen, dass die Veränderungen von Marktbedingungen nicht nur schnelles Reagieren erfordern, sondern vielmehr eine proaktive Weiterentwicklung der Technologien und ein Neudenken des Umgangs mit Kunden und Mitarbeitern.

Für diese Transformationen brauchen Unternehmen ein solides Fundament. **Genesys Cloud**, die führende All-in-One-Orchestrierungsplattform für Kunden- und Mitarbeitererlebnisse, bietet alle nötigen Bausteine für den Erfolg. Einfache Integrationen, ein nahtloser Datenfluss, flexible Preisgestaltung und kontinuierliche Updates helfen Unternehmen wie Ihrem, sich in einem sich ständig verändernden Geschäftsumfeld zu behaupten

Erfahren Sie, wie Ihr Unternehmen mit Genesys Cloud herausragende Kunden- und Mitarbeitererlebnisse schaffen kann.

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie mehr →



Die 18. jährlichen Customer Innovation Awards

Genesys veranstaltet jedes Jahr Customer Innovation Awards, bei denen führende Marken aus den Bereichen Gesundheit, Banking, Reisen, Verwaltung, Verlagswesen und Technologie präsentiert werden.

Die Auszeichnungen gehen an innovative Unternehmen aller Größenordnungen, die nachweislich mit KI, Cloud und digitalen Technologien das Kunden- und Mitarbeitererlebnis transformiert haben.

Mehr über die aktuellen Preisträger →

**For more information, please
contact:**



Simply Infinity GmbH
<https://simply-infinity.ch/>
info@simply-infinity.ch
+41 58 058 0909



Über Genesys

Genesys unterstützt über 7.500 Organisationen in über 100 Ländern dabei, die Kundenbindung und die Geschäftsergebnisse zu verbessern, indem sie die besten Erlebnisse für Kunden und Mitarbeiter schaffen. Genesys Cloud ist die führende KI-gestützte Plattform für die Orchestrierung von Kundenerlebnissen. Damit bietet Genesys Unternehmen jeder Größe die Zukunft der Kundenzufriedenheit, damit sie empathische, personalisierte Kundenerlebnisse in großem Umfang anbieten können. Als vertrauenswürdige All-in-One-Plattform, die in der Cloud entstanden ist, beschleunigt Genesys Cloud das Wachstum von Unternehmen, indem es ihnen ermöglicht, sich mit dem richtigen Kundenerlebnis zur richtigen Zeit von der Konkurrenz abzuheben und gleichzeitig das Engagement der Mitarbeiter, die Effizienz und die betrieblichen Abläufe zu verbessern.

Weitere Informationen erhalten Sie unter genesys.com oder telefonisch unter +49 0561 94034006.

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.
© 2024 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.