



# Die All-in-One CaaS-Plattform – Deutsche Telekom und HDFC Bank setzen erfolgreich auf das richtige Pferd!

---



**Heiko Kuhn**  
Sales Specialist CCaaS, Sprinklr





**Lasst uns über ~~Einhörner~~ Pferde sprechen**

---



## **Stur wie ein Esel**

---

“Diese Redewendung geht auf die Charaktereigenschaft der Tiere zurück, die manchmal wirklich richtig bockig sein können”

# Warum was ändern?



>43,000 Agenten



## Kunden

**50%** der Kunden sind **digital natives**, 24/7 online und gewohnt mit Bots zu sprechen. Sie erwarten sofortigen personalisierten **Service auf allen Kanälen die sie auch privat nutzen** (inclusive Soziale Medien und Internetrecherche)



## Technologie

**Large Language Modelle** und **Generative KI** bringen Automation auf ein neues Level. Low-/no code und verschiedenste LLMs machen es sehr einfach neue Anwendungen zu erstellen



## Mitarbeiter

Mitarbeiter bekommen dank Automation weniger Fälle, die aber komplexer sind und mehr Zeit in Anspruch nehmen. Kunden erwarten dennoch einen besseren Service. **90% der Jobs verlangen Digitale Fähigkeiten**. Es entstehen neue Berufsbilder und Arbeitsmodelle.



## Strategie

**Unternehmen als CX-Champions** verfolgen einen Digital-First-Ansatz (nicht nur digital!). Kanalübergreifende und „phygital“ Angebote sind über alle Kanäle hinweg auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten.



## VON

Systems of record  
CCaaS  
Strukturierte Daten  
Digitally foreign  
Vergangenheitsorientiert



## ZU

Systems of engagement  
CXaaS  
Unstrukturierte Daten  
Digitally native  
Zukunftssicher

“

**Eine einheitliche Ansicht aller Interaktionen im Kundenservice über alle Kanäle hinweg - einschließlich Sprache, Chat, Messaging, Apps, E-Mail und soziale Medien - hat für viele Unternehmen oberste Priorität.**

CX TODAY

”



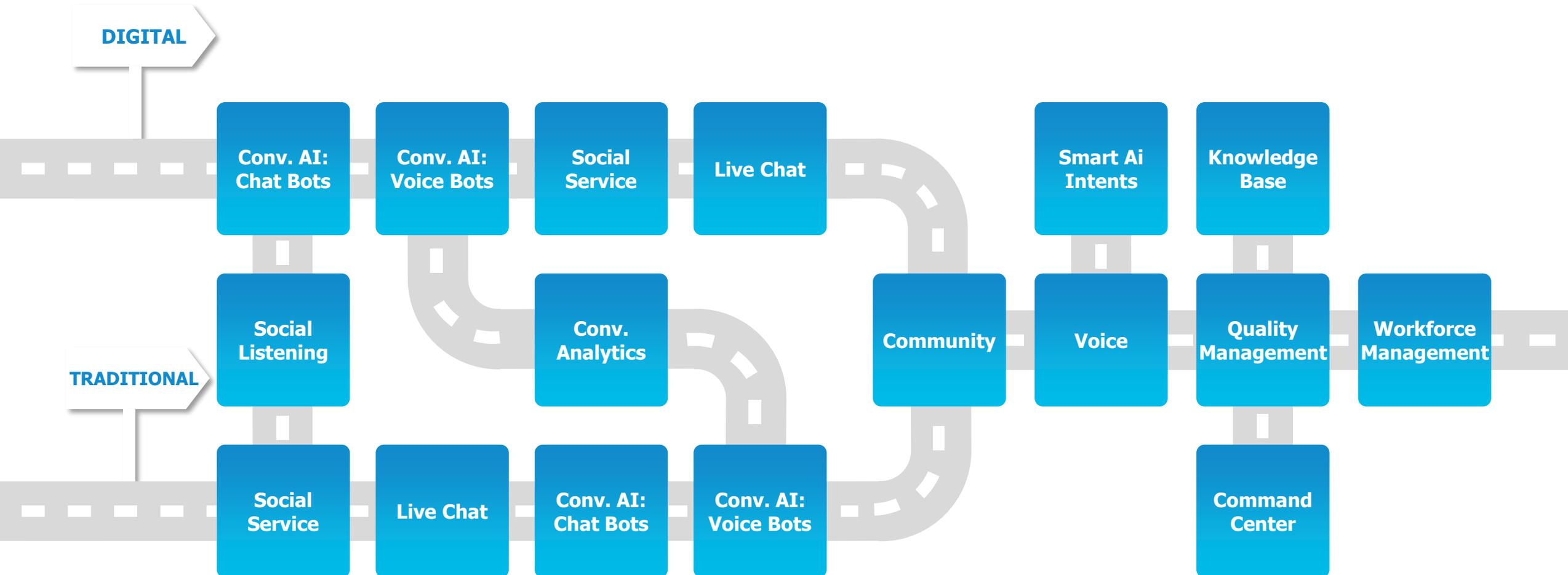


# Das Pferd von hinten aufzäumen

---

“Die richtige Reihenfolge finden”

# Verschiedene CXaaS Journeys – Abhängig davon, von wo wir starten



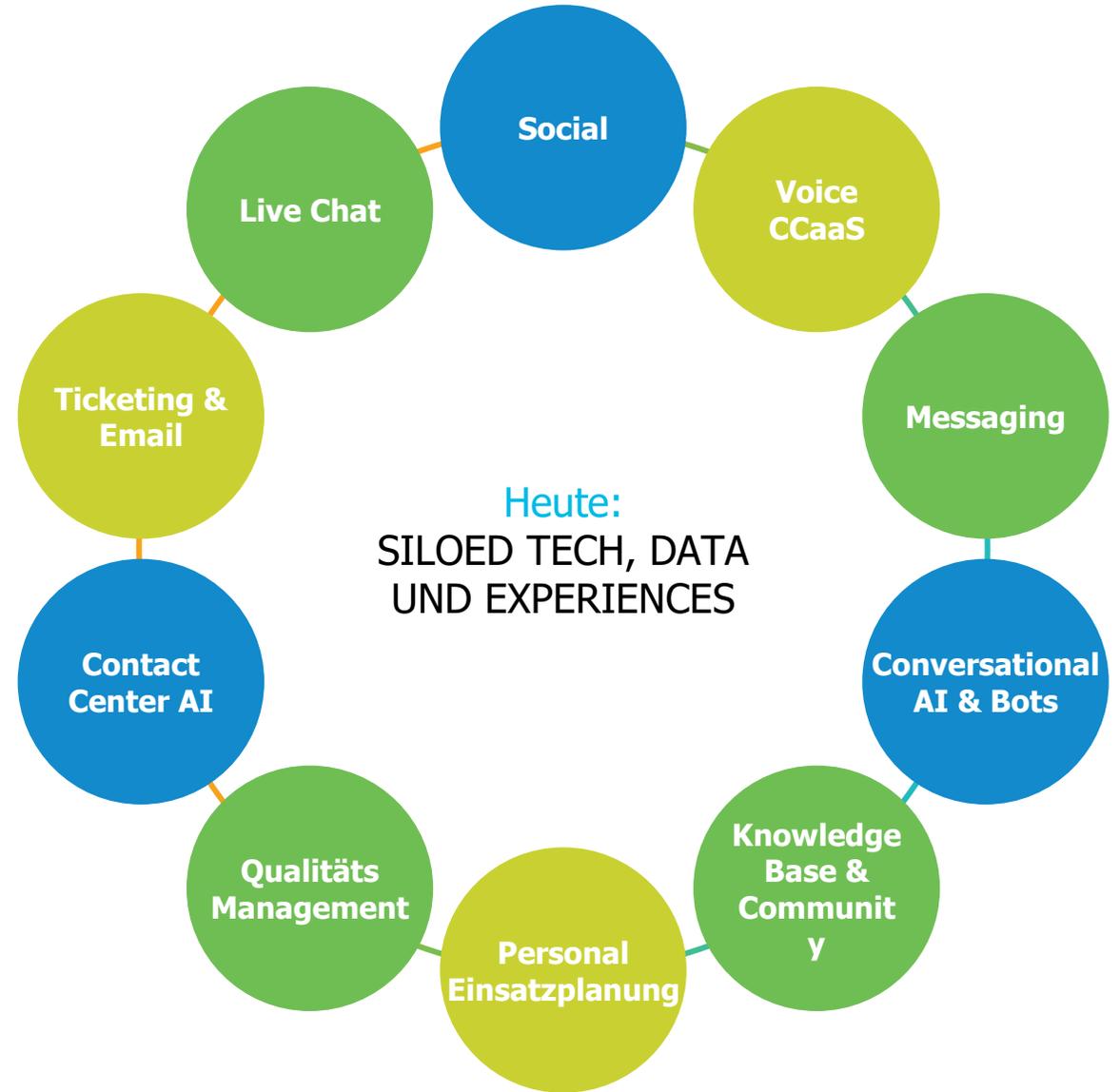
A dark brown horse is shown in profile, grazing in a grassy field. The horse's head is lowered towards the ground, and its tail is visible. The background consists of a line of green trees under a clear blue sky. The overall scene is peaceful and natural.

## The one trick pony

---

“Jemand, der nur eine einzige Fähigkeit oder einen Trick beherrscht und sich darauf spezialisiert hat”

# "One trick" Lösungen



# Die Nachteile des "best of breed" Ansatzes (point solution chaos)



Größte Privatbank in Indien  
120 Millionen Kunden

>8,000 Agenten  
>4,000 Vertriebs Mitarbeiter



## Höhere TCO

Mehrere veraltete, uneinheitliche Tools hatten massive Auswirkungen auf die **laufenden Wartungs- und Entwicklungskosten**.



## AGENT FATIGUE

Mitarbeiter benötigten **mehr als 30 Minuten** um sich in mehr als 10 Systemen anzumelden.



## VERPASSTE UMSATZCHANCEN

**Die Trennung von Service, Vertrieb und Marketing** führte dazu, dass Cross-Sell- und Upsell-Möglichkeiten nicht genutzt wurden



## NIEDRIGE KUNDENZUFRIEDENHEIT

**Der fehlende Kontext und die fehlende einheitliche Sicht auf den Kunden** führten dazu, dass die Kunden sich wiederholen mussten und **nicht den Kanal ihrer Wahl nutzen** konnten.



Zusammenspiel



Nächste Generation: **All in One**



## VON

Channel-led  
Service | Marketing  
Datensilos  
"Drehstuhl Agent"  
20+ Hersteller



## ZU

Channel-less  
Service + Marketing  
Zentrale Datenbasis  
Vereinheitlichter Desktop  
Wenige strategische  
Plattformen

“ Die Konvergenz von Unified-Communications- und Contact-Center-Lösungen wird sich weiter beschleunigen, wodurch die Anzahl der Anbieter sinkt und eine bessere Integration ermöglicht wird.

FORRESTER



A close-up photograph of a horse's nose and whiskers. The horse is brown and white, with its nose in the center of the frame. The whiskers are long and thin, extending outwards. The background is blurred, showing green foliage and a white structure.

Einem geschenkten Gaul schaut man nicht ins Maul

---

“Ein Geschenk nicht kritisch hinterfragen oder bemängeln, sondern es dankbar annehmen.”



## Auf das richtige Pferd setzen

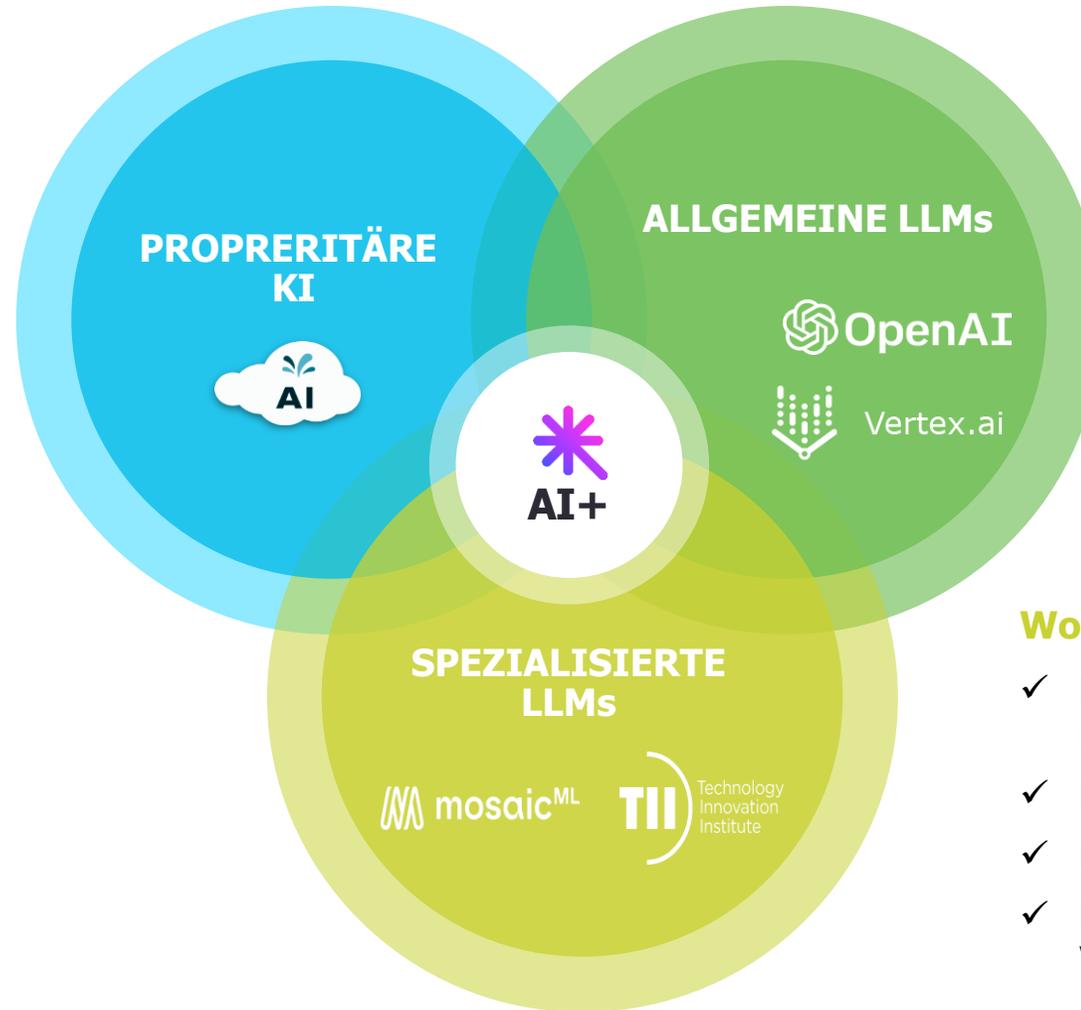
---

“Die richtige Wahl treffen, auf den richtigen Kandidaten setzen oder in die richtige Idee investieren”

# KI: Verstehen, Identifizieren & Vereinen

## Worin sind wir gut?

- ✓ CX Daten
- ✓ Maßgeschneidert für verschiedene Branchen und kundenspezifische Details
- ✓ 2.000+ Modelle auf einer vereinheitlichten Codebasis in über 100 Sprachen
- ✓ **Ausgereift anhand realer Anwendungsfälle und Szenarien**



## Worin sind diese gut?

- ✓ Sprachkompression
- ✓ Anliegenerkennung
- ✓ Text Erzeugung
- ✓ Zusammenfassung

## Worin sind diese gut?

- ✓ Besserer Kontext, da auf Branchen- und Kundendaten geschult
- ✓ Höhere Genauigkeit
- ✓ Branchenspezifische Konformität
- ✓ Kunden- und branchenspezifisches Vokabular und Jargon



A woman with her hair in a bun, wearing a dark jacket, is leading a brown horse towards a water trough in a stable. The stable has white corrugated metal walls and a dark door on the left. A saddle is on a stand to the left of the woman. The horse is wearing a red halter and is drinking from the trough. The scene is dimly lit, with a blueish tint on the left side.

Man kann das Pferd zur Tränke führen, aber  
saufen muss es selbst

---

“Man kann jemandem helfen oder die Möglichkeit bieten, aber die Entscheidung und Handlung liegen letztlich bei der Person selbst”

# CX Ver einheitlichung geht über Technologie hinaus

## TECHNOLOGIE

Architektur und Integrationen;  
Daten und Datenschutz;  
Security und Regulierung; UX  
und UI; KI und Innovation

## MITARBEITER

Führung und Eigenverantwortung;  
Organisationsgestaltung;  
Rollen und Verantwortlichkeiten;  
Talent und Leistung



## PROZESSE

Standardisierung und  
Lokalisierung, agiles  
Prozessmanagement;  
Messung und Optimierung

## VERHALTEN

Bewusstsein und  
Einfühlungsvermögen;  
Einbeziehung und Motivation;  
Anreize und Anerkennung;  
Übernahme und Anpassung



# Takeaways

1. Herausforderungen sind eine Konstante - gestern, heute und morgen
2. Konsolidierung reicht nicht mehr aus, Sie brauchen eine Vereinheitlichung von Technologie, Menschen, Prozessen und Verhalten
3. Nutzen Sie KI nicht um der KI willen - Sie müssen KI verstehen, identifizieren und vereinheitlichen, um greifbare Ergebnisse zu erzielen



- **AKTION:** Überprüfen Sie Ihre aktuellen CX-Herausforderungen.
- **AKTION:** Erstellen Sie eine Roadmap für die Konsolidierung.
- **AKTION:** Erstellen Sie eine Roadmap für die Vereinheitlichung.



**Lasst uns über Einhörner Pferde sprechen**

---

**Vielen Dank!**

