

KI: Ohne Automatisierung in der Kommunikation bleiben Firmen sprachlos

Die Fachmesse Call Center World (CCW) zeigt: Sprach-KI, Chatbots und Social Media verändern die Kundenkommunikation grundlegend. Doch verbessern sie sie auch? Unternehmen mit Kundenkontaktzentren stehen jedenfalls vor Herausforderungen.



In Branchen wie Versicherungen, Banken oder bei Energieversorgern, wo ständig viele Anfragen auflaufen, können kompetente Contact Center dazu beitragen, den Kundenservice zu verbessern, die Mitarbeitenden in anderen Unternehmensbereichen

zu entlasten und gleichzeitig die Kundenbindung zu stärken. Die Investitionskosten in die Technik für moderne Kundenkontaktzentren sind dabei in den letzten Jahren durch Cloud- und As-a-service-Lösungen spürbar gesunken. Dadurch können auch mittelständische Unternehmen immer öfter ein modernes Contact Center einrichten oder als Dienstleister beauftragen.

ChatGPT und KI: Müssen technische Fachkräfte um ihre Jobs bangen?

Weiterlesen