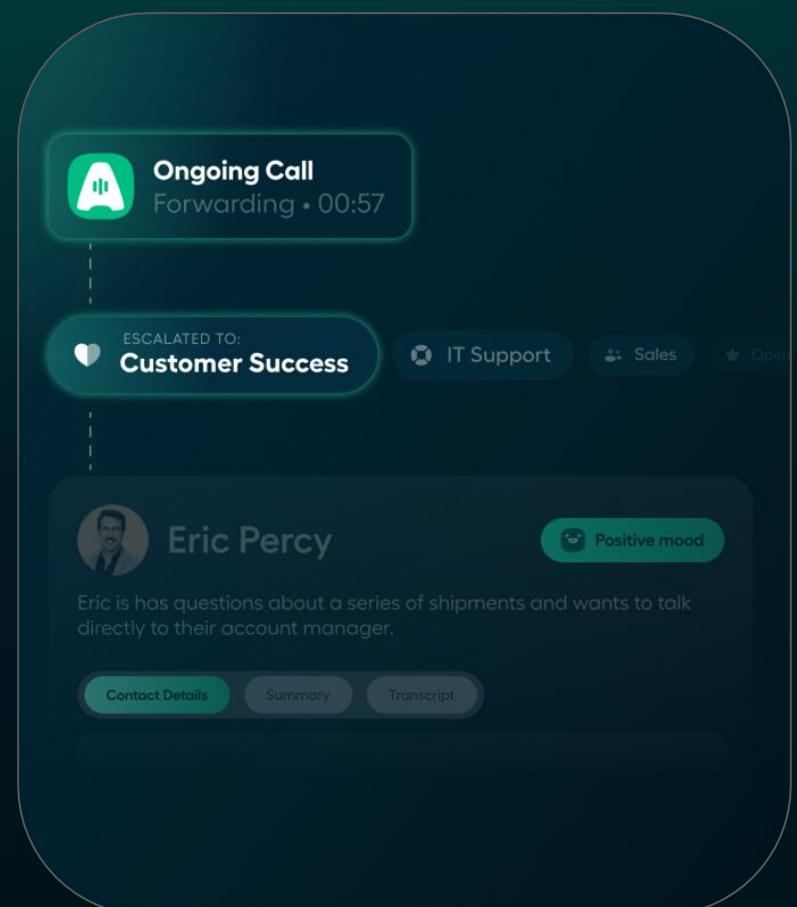




## **Effizient, persönlich, nahtlos:** So optimiert Statista mit Aircall das Kundenerlebnis



# Unsere heutigen Sprecher



Elena Melenteva  
Head of Partnerships  
Aircall



Dennis Knauer  
Head of Sales Operations  
Statista

# Kundenerwartungen sind höher denn je

**90 %**

erwarten einheitliche  
Erlebnisse über mehrere  
Kanäle hinweg

**66 %**

wandern nach einem  
schlechten Erlebnis ab

**83 %**

müssen Informationen  
gegenüber mehreren  
Agents wiederholen

# Trends, die die Kommunikation mit den Kund:innen beeinflussen

## 30 % höhere Effizienz

bis 2026 für Serviceteams, die eine vernetzte Vertriebsstrategie anwenden

## 40 % der Unternehmensanwendungen

werden bis 2026 aufgabenspezifische KI-Agents einsetzen

## 80 Milliarden Euro

Einsparungen bei den Personalkosten durch dialogorientierte KI bis 2026

## 3 von 10 Unternehmen

steht 2026 aufgrund eines unzureichend implementierten KI-Self-Services ein eingeschränktes Wachstum bevor

## 1 von 10 Interaktionen mit Agents

werden bis 2026 vollständig automatisiert – gegenüber ~1,6 % heute

## Automation-as-a-Service-Markt

erreicht einen Höchstwert von 12,36 Milliarden Euro bis 2026

# Die versteckten Kosten der unvernetzten Kommunikation

## Jede Tool-Lücke ist eine Erfahrungslücke

Wenn Systeme nicht miteinander kommunizieren, müssen Menschen dies tun. Und jeder manuelle Schritt – jede Verzögerung, jede wiederholte Frage – summiert sich schnell.

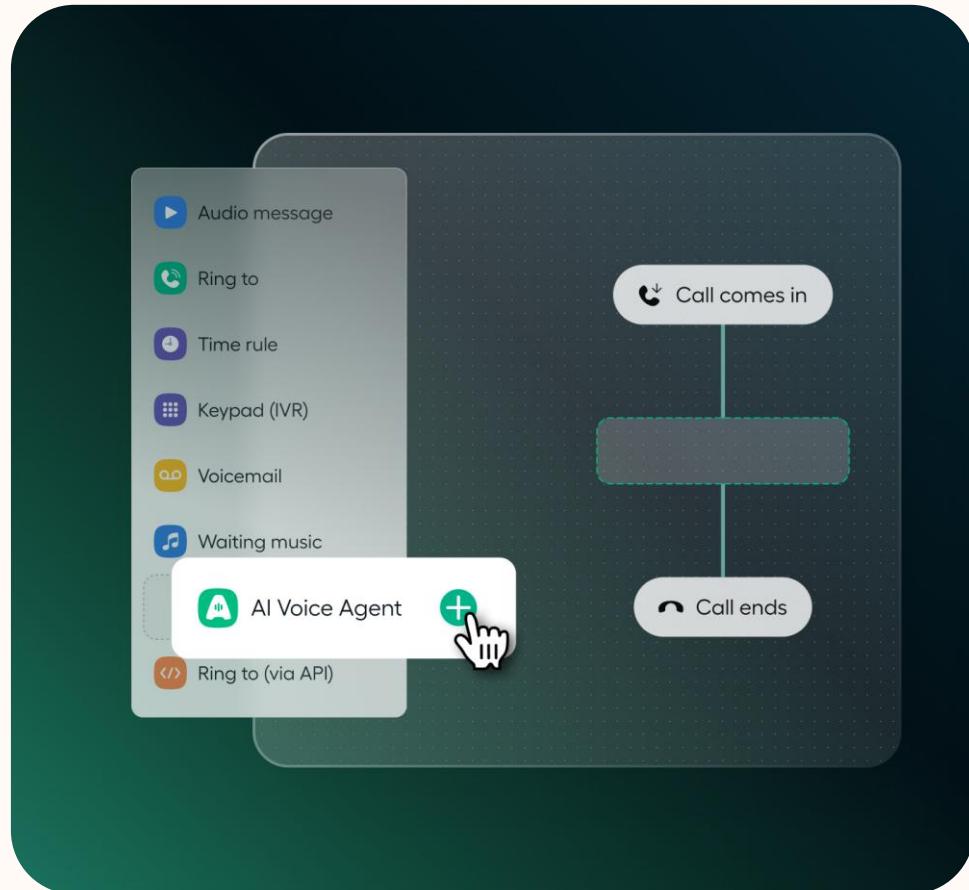
**524.000 €/Jahr**

kostet ineffiziente Kommunikation ein KMU mit 100 Mitarbeitenden

# Die Umstellung auf einen reibungslosen Ablauf

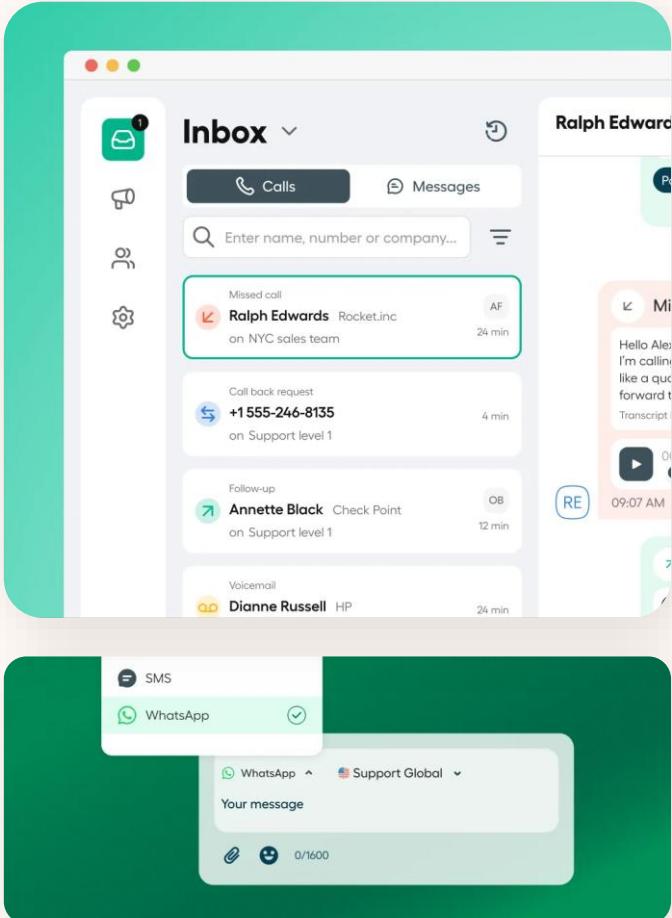
## Drei Faktoren:

- Echtzeit-Einblicke
- Nahtlose Integrationen
- KI-gestützter Support



# Vernetzte Kommunikation in Aktion

- Einzelansicht von Konversationen
- Umfassende CRM-/Helpdesk-Integrationen
- KI-Zusammenfassungen, Stimmungsanalyse, Coaching, Analysen



“

**Bessere Gespräche  
verbessern das Geschäft.“**

Sehen wir uns an, wie Statista dies in die Praxis umgesetzt hat.

# Wo hat die Reise begonnen?

Welchen Herausforderungen  
hatten Sie vor Aircall?

# Kommunikation nahtlos gestalten

Wie hat Aircall Workflows vereinfacht  
oder das Hin- und Herwechseln  
zwischen Tools reduziert?

# **Besseres Erlebnis auf beiden Seiten**

Welches Feedback haben Sie von  
Kund:innen und von Ihren Teams erhalten?

# Von Effizienz zu Intelligenz

Welche Rolle spielen KI und  
Analytics bei Ihrem Ansatz?

# Praktische Erkenntnisse

Wo sollen Teams, die ihren Tech-Stack modernisieren möchten, beginnen?

# **Nutzung von KI im Vertrieb**

Wie verändert KI die Art, wie Sales Calls  
analysiert und genutzt werden



# Bessere Vernetzungen. Bessere Erlebnisse.

Fordern Sie eine maßgeschneiderte Beratung an.  
Kommen Sie zu unserem Stand: **J03**

A screenshot of the aircall AI interface. At the top, there are three notifications: "Handled by AI Voice Agent" (No one available, 01:28), "Handled by AI Voice Agent" (No one available, 01:28), and "Handled by AI Voice Agent" (No one available, 02:12). Below these, a detailed view of a conversation with "Jade Fitzpatrick" is shown. Jade's profile picture is a woman with dark hair. The conversation summary indicates an "Expansion Opportunity" and "High priority". A note below states: "Jade seeks pricing for upgrading seats for 10 people. She's interested in new features in the Pro Plan." The aircall logo is visible in the top right corner of the interface.