



# DAS CONTACT CENTER DER ZUKUNFT: DIESE 6 FAKTOREN GILT ES ZU MEISTERN



Julian Hertzog  
Head of Sales



# STEILE THESE: 6 PROBLEME WERDEN AUF ALLE CS/CX LEADER ZUKOMMEN



Druck auf den Markt



Steigende Komplexität



Keine Developer



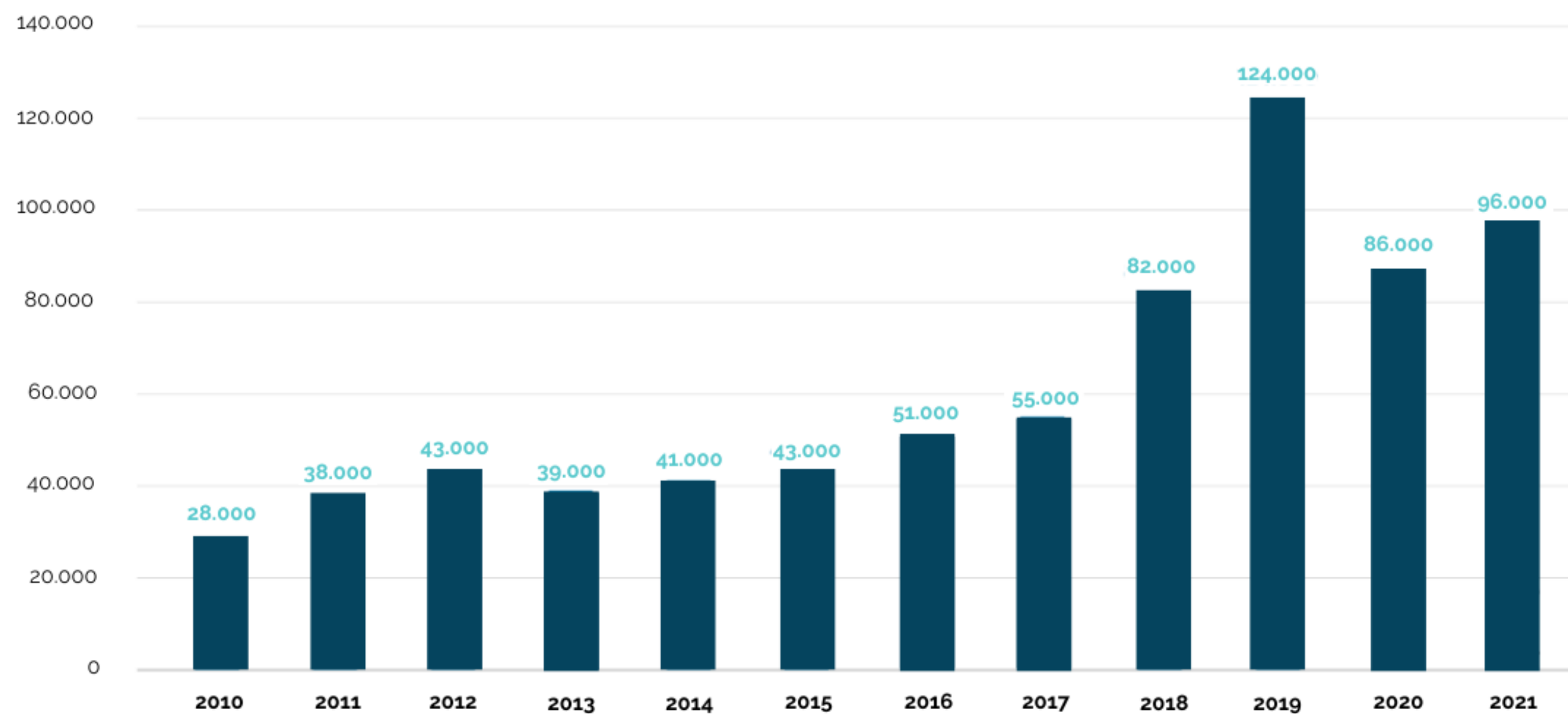
Agent Crunch



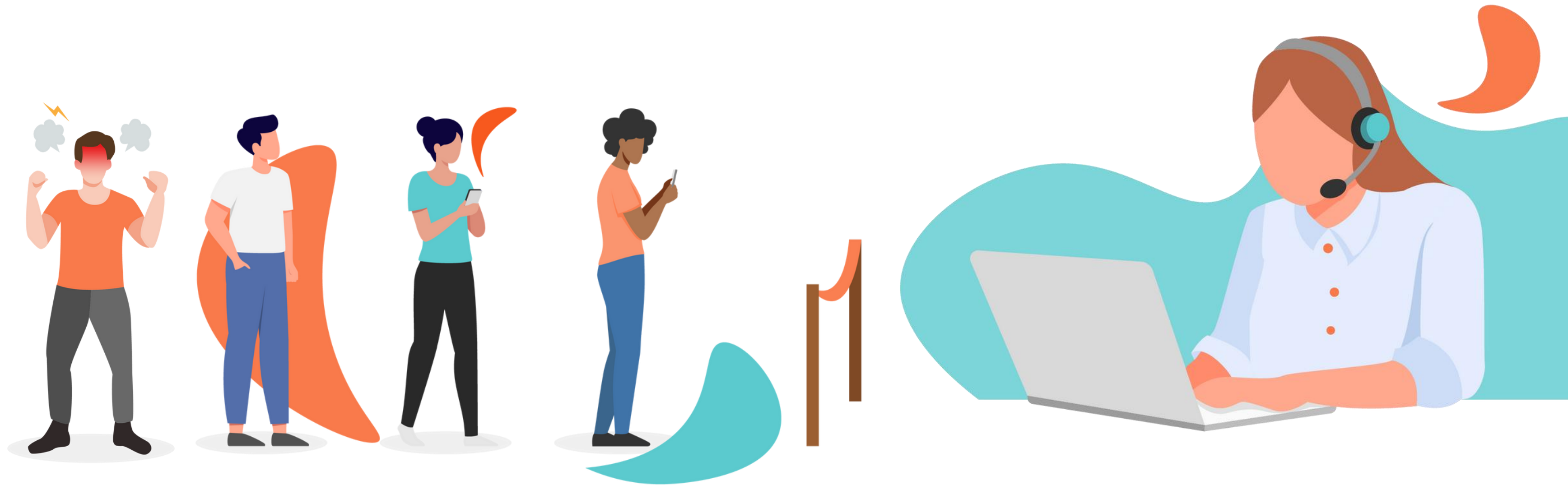
AI eats the World

## 96.000 unbesetzte Stellen für IT-Spezialisten

Anzahl der zu besetzenden IT-Arbeitsstellen in Deutschland



# **DIE KONSEQUENZ: DAS IST UNSERE REALITÄT**



# **ABER IST KI IN DIESEM FALL WIRKLICH EINE GUTE LÖSUNG?**



# WIE AGIERT BABELFORCE GLOBAL?



*We have a simple promise to our customers' teams: If you can whiteboard their ideal integrated process, they can create it on our platform with zero code."*



PIERCE BUCKLEY  
CO-FOUNDER OF BABELFORCE

- Gegründet 2013 in Berlin
- **VC-finanziert** mit erheblichem Wachstumskapital
- Im Einsatz in **APAC, LATAM, USA, EMEA**
- Weltweit verteilte Teams in Deutschland, UK, Spanien, USA, Brasilien



GLOBAL  
DEPLOYMENTS



BEST IN CLASS  
CONVERSATIONAL AI



300 TELCO  
OPERATORS



CLOUD NATIVE  
PRODUCT

# TIEFE SEKTOR EXPERIENCE & ÖKOSYSTEME

- ✓ Investoren und Partner in den wichtigsten vertikalen Absatzmärkten
- ✓ Spezialisierte Lösungen für jeden Sektor mit führenden Referenzkunden



E-COMMERCE



INSURANCE



TRAVEL



TECHNOLOGY



UTILITIES



BPO



FINANCE

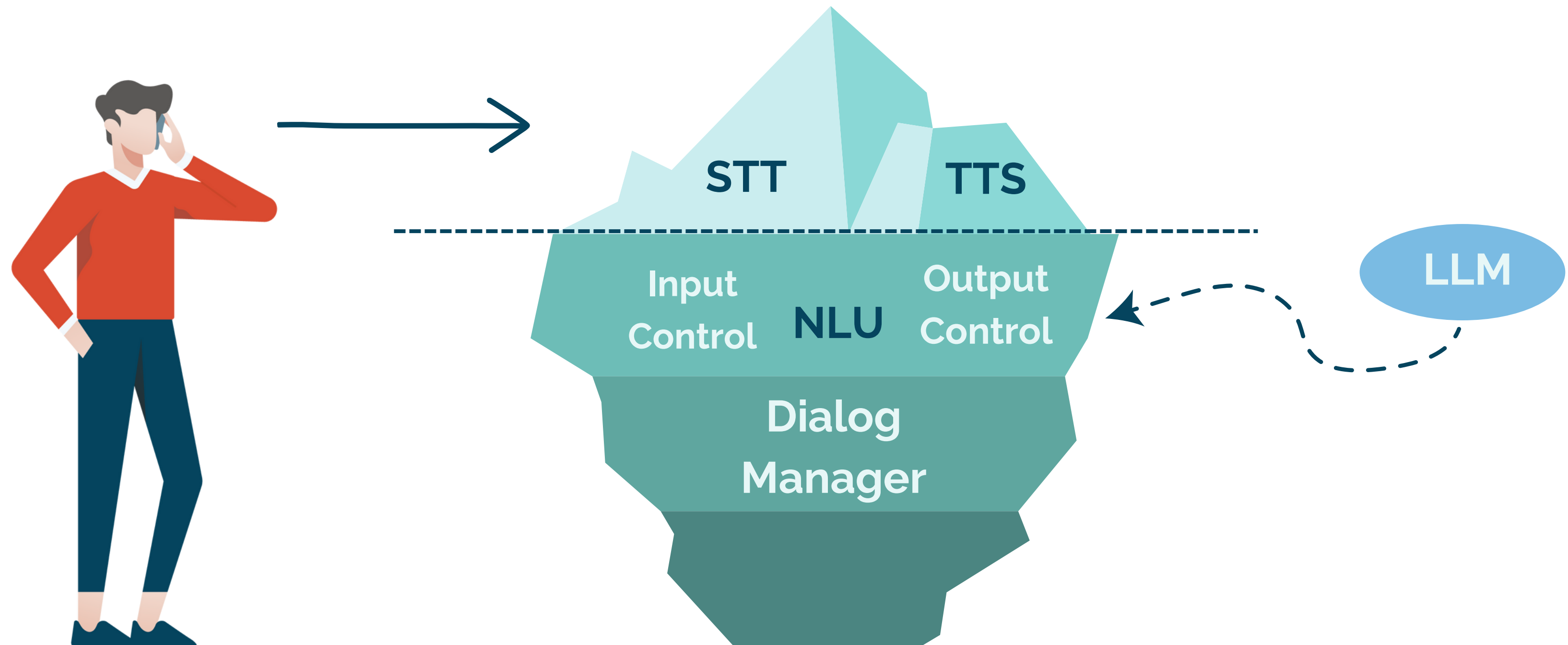


TELCO



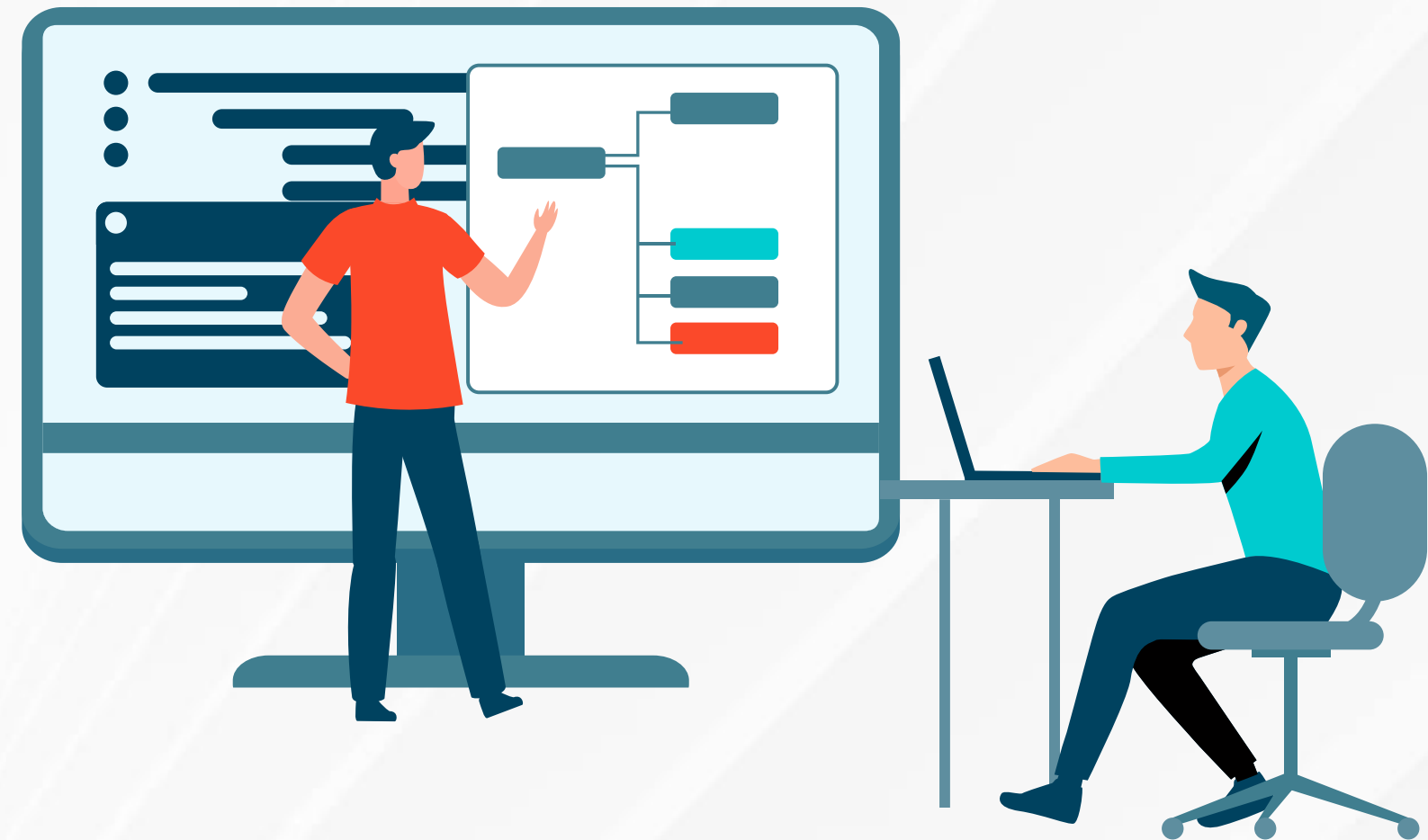
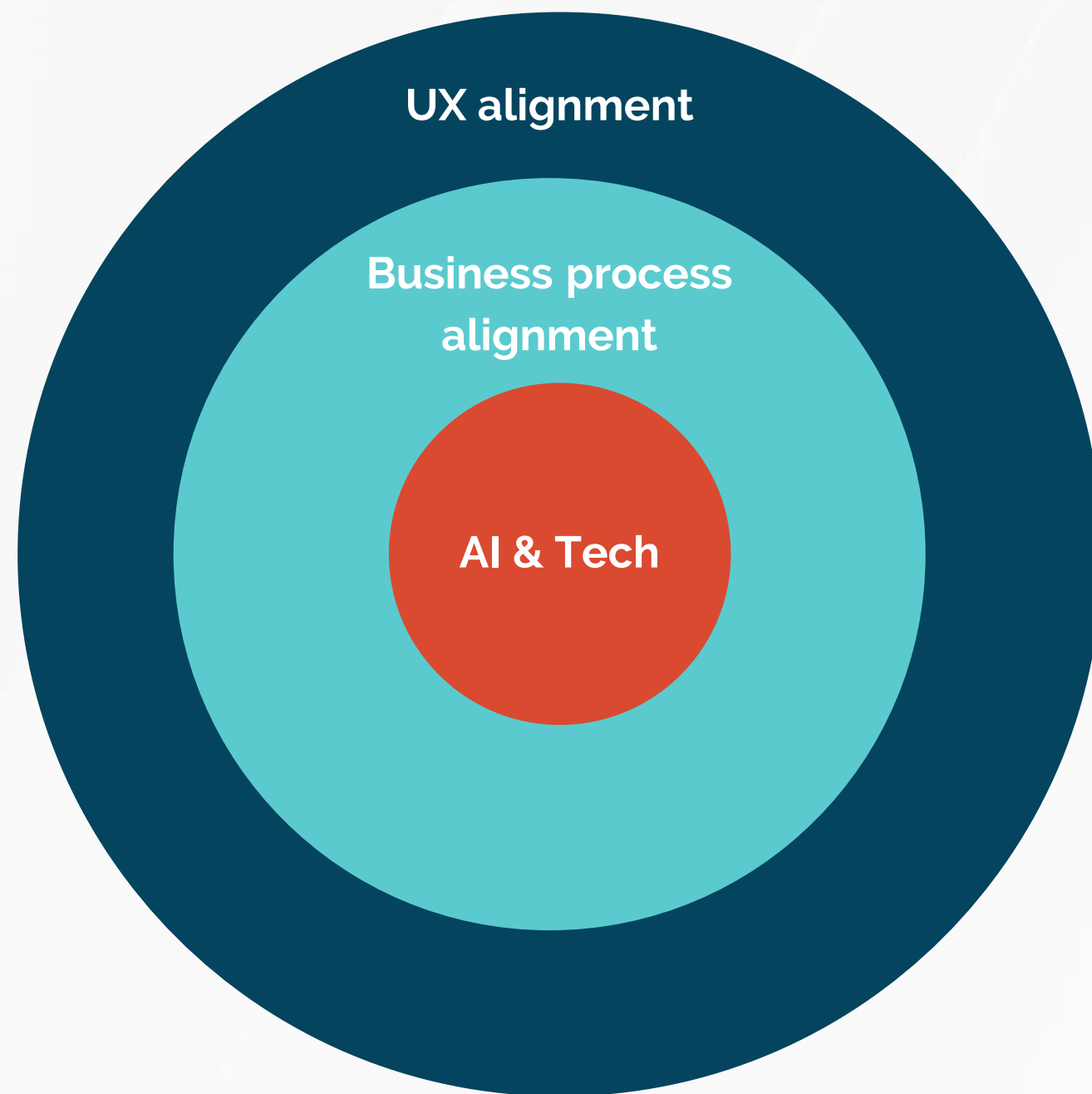


# DEN KUNDEN INTERRESSIERT NUR DIE SPITZE DES EISBERGS



# AI POWERED PLATTFORMEN

## BENÖTIGEN IMMER MENSCHLICHE HILFE



# KONFIGURIERBARE 'LEGO BLOCK' PROZESSE

Einfaches Automatisieren mit jedem Tool

Integrieren Sie beliebige Daten

Nutzen sie alle Ihre Systeme für ihre Prozesse



# "NO-CODE" ALS SCHLÜSSEL-FEATURE



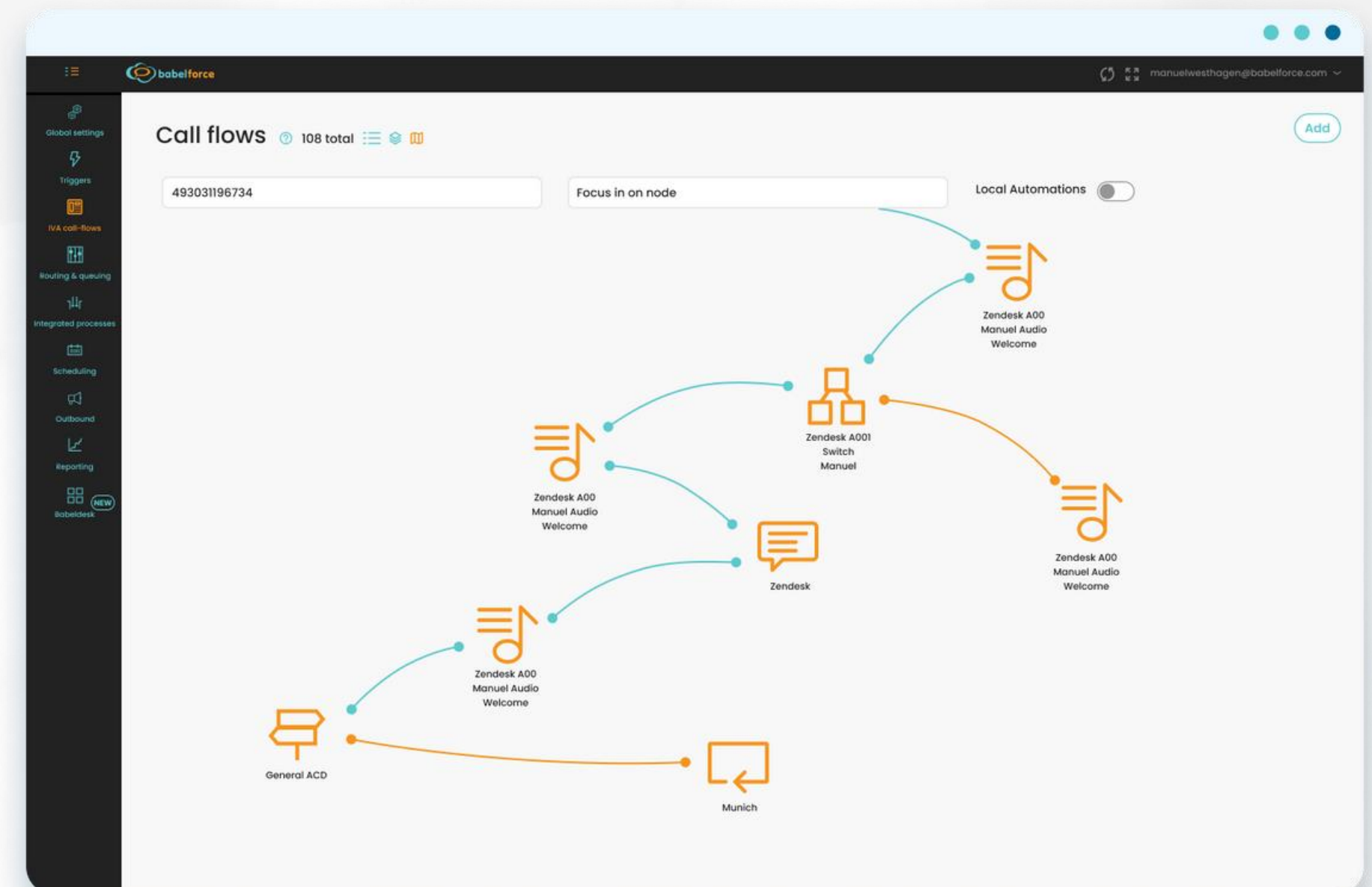
Erstellen Sie mühelos Prozesse, die Ihren Standards entsprechen, und nehmen Sie sie erst dann in Betrieb, um sie innerhalb Ihrer Organisation ständig zu verbessern.

Modulares Prozessdesign, dank Click-Design UI für Manager

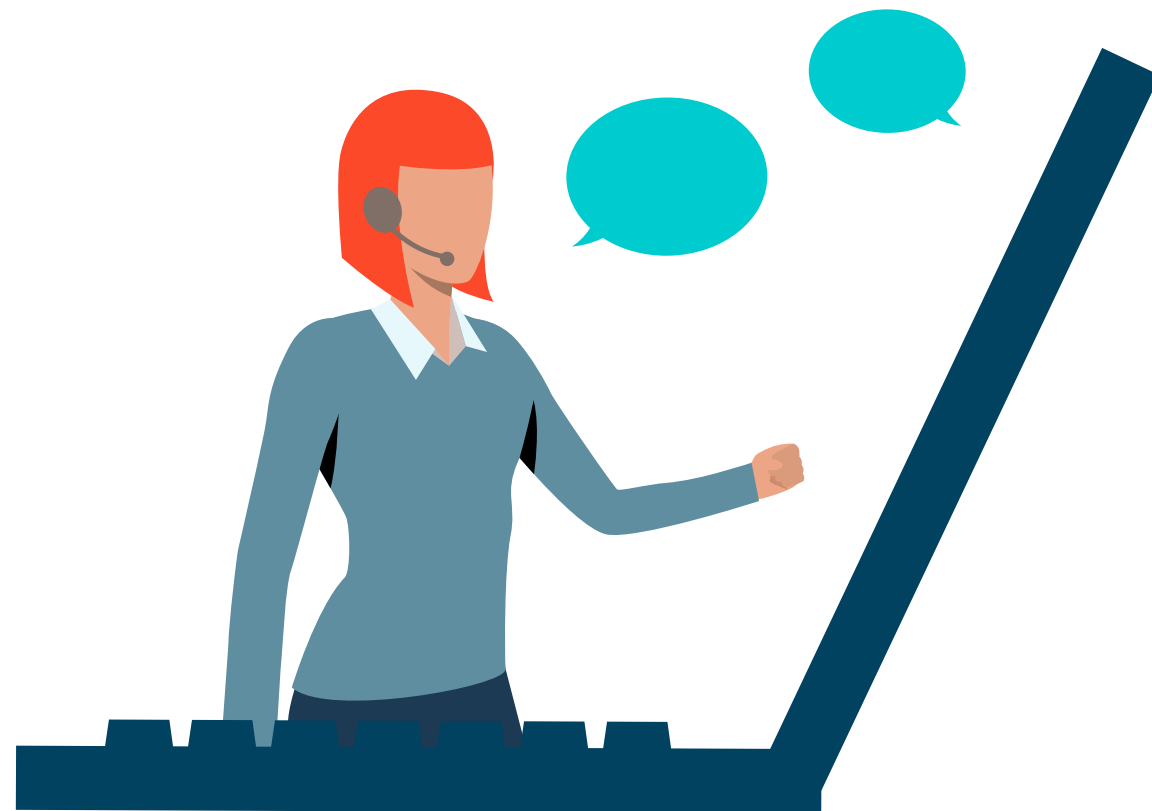
Keine Zeile Code erforderlich

Schnelle Einführung garantiert in weniger als 8 Wochen, auch für Großunternehmen.

Volle Prozesskontrolle über Ihre gesamte Prozesslandschaft zur Sicherstellung höchster Qualitätsstandards in der Kundenbetreuung



# BOTS ALLEINE REICHEN NICHT KOMPLEXE PROBLEME BRAUCHEN AGENTEN



The screenshot displays a CRM interface with a navigation menu (Sales, Home, Hi! Reklamation, Cases, Leads, Contacts, Accounts, Tasks, Opp) and a search bar. A 'Recently Viewed' list shows call records with dates and agent names. A 'Task' window for 'Call with 4917670133278' is open, showing details like 'Assigned To: Babelforce Admin', 'Subject: Call with 4917670133278', and 'Due Date'. A 'Comments' section contains the text: 'ich habe eine Frage zur Lieferverfügbarkeit Call from Artam at 155554352'. A 'System Information' section shows 'Created By: Babelforce Admin, 18.04.2023 08:32'. A 'babelConnect v2' chat window is overlaid on the right, showing a conversation with 'Manuel Westhagen' and a public reply field. The chat window also displays call details: 'Inbound call from 49171234262', 'Call to number: 49302957265', 'Queue: General', 'Your number: 99900006', and 'Duration: 00:00:55'. An 'End Call' button is visible at the bottom of the chat window.

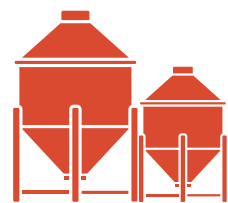
# BUT NOW: LET'S FOCUS ON THE CUSTOMER



**Industrie:** Energieversorger / Stadtwerke  
**Firmengröße:** 500+ Angestellte  
**Location:** Hamm, Deutschland  
**Use Case:** CCaaS & Voicebot Einführung



**"DIE AGENTEN AM TELEFON - DIE SAHEN, WELCHE NUMMER ANRUFT, UND DAS WAR'S. SIE WUSSTEN NICHTS ÜBER DEN KUNDEN. SIE WUSSTEN NICHT, WIE VIELE KUNDEN NOCH IN DER WARTESCHLANGE SIND ODER WIE VIELE AGENTEN GERADE AN EINEM GESPRÄCH BETEILIGT SIND."**

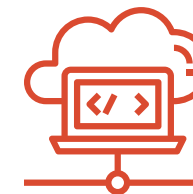


## VERALTETE INFRASTRUKTUR

Eine veraltete stand alone Telefonanlage ohne Integration zum SAP ISU und ohne Reporting

Keine Datentransparenz, keine Automatisierungsmöglichkeit und keine Anpassungsfähigkeiten

Lange Wartezeiten, hohe Abbruchquoten und unzufriedene Anrufer da Probleme nicht gelöst



## BABELFORCE PLATTFORM

Modernes CCaaS System mit Integration zu SAP ISU und umfangreichen Analytics

Hoch flexibler Flow Builder zur schnellen Erstellung von Smart IVR und VoiceBot Prozessen

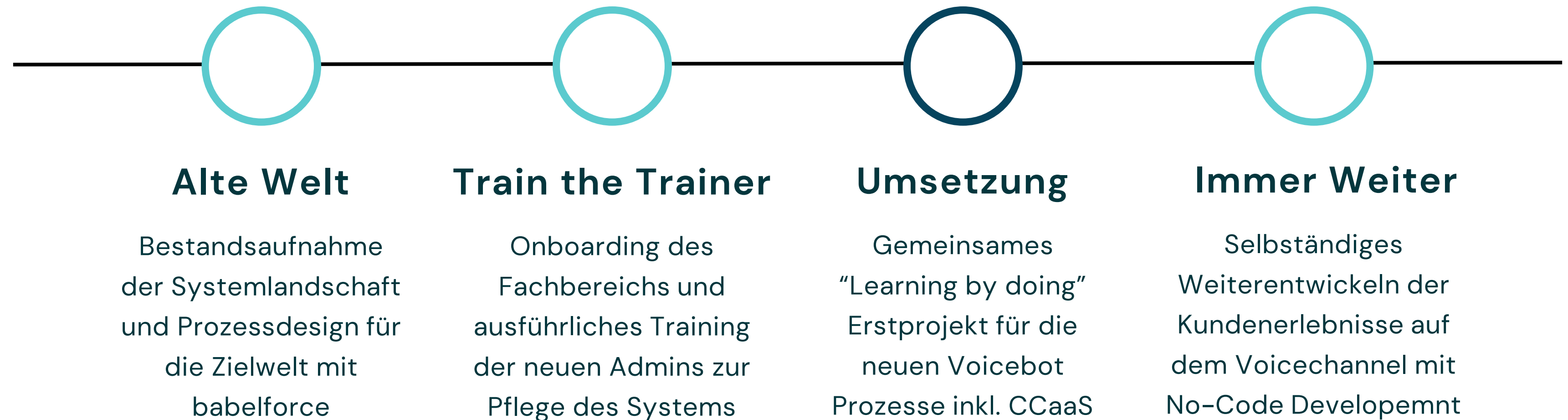
Hohe VoiceBot Nutzung für Zählerstandsmeldungen und Abschlagsplanänderungen

**VS.**

# ALMOST THERE...



## DER WEG AUS DEM ALTEN INS NEUE





# DIE ERGEBNISSE DES PROJEKTS

## Customisable platform



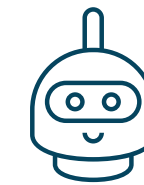
Alle Prozesse können nun schnell und einfach von den Admins angepasst werden

## Einfache Integration



Dank der einfachen API Templates konnten alle Systeme angebunden werden

## AI-powered Voicebots



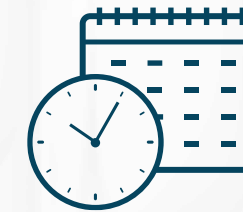
Voicebots kümmern sich nun um die Zählerstandmeldung oder Abschlagsplanänderung



# NICHT NUR THEORIE, DER **PRAXISEINSATZ** IST DER WAHRE BEWEIS

"Wenn ein Kunde seine monatlichen Zahlungen ändern möchte, kann er unserem Voicebot sagen: 'Ich möchte meine monatliche Zahlung für Strom ändern'"

"Für unsere Kunden ist es viel moderner, einen Sprachroboter zu hören, der ihnen hilft, als ständig diesen 'Piep-Piep-Piep' Ton zu hören."



**Schnelle Umsetzung**  
in nur 8 Wochen zum Go Live



**Signifikante Kostenersparnis**  
Weniger Agent Call Time und Prozesskosten



**Wertsteigerung aller KPIs**  
Kundenexperiences zeigen mehr Wert als vorher