

TeleTalk



CUSTOMER CARE & SERVICEMANAGEMENT

Fachorgan für
KVD e.V., CCV e.V. und
BVDW e.V.



Was kommt 2018?



Ziel ist
auf
der
g.“

ard Stauß



*Ein Buch zum Thema
„Mythos Service“ schreiben,
mehr Zeit für die Familie und die
Hobbys haben.“*

Zeitgeist, Roland Schmidkunz



**Zeitgeist,
Roland
Schmidkunz
und Sandra
Gnoth, Gesell-
schafter**

Der mit Abstand wichtigste Trend für uns ist, welche Möglichkeiten und Entwicklungen es im Bezug auf die Digitalisierung sowie Robotics und KI gibt. Wir nehmen sehr deutlich wahr, dass viele Unternehmen diese Themen für zukunftsweisend halten und hier auch gute Lösungsansätze für dauerhafte Problemstellungen sehen.

Die Themen rund um die Digitalisierung und KI wecken so eine Begehrlichkeit bei vielen Unternehmen, dass die Basics leider auch immer wieder vernachlässigt werden. Aus unserer Sicht wird zu wenig Energie in ganzheitliche Lösungen investiert, die eine tatsächliche Weiterentwicklung des Kundenservice bedeuten.

seinheit und die Etal-
organisationen als Basis
perience Management
*Das Aufzeigen der
tung und der Wert
tionen für das Unte*



**Clie
Seb
Thi
ren
Au
spa**

situation stehen
Ressourcen-Nutzu
stark im Vordergru
stigt Interessieren s
mer stärker für A
Robotik.

*Die Entwicklung
fektiver Sourcing
globalisierten S
mit nahtlosen Ü*