

# answers

## 2019

Zukunftsstrategien  
des Kundendialogs

## Customer-Service-Fachkonferenz am 22. Oktober 2019 in Frankfurt

Am 22. Oktober 2019 treffen sich zum zweiten Mal Kundenservice-Experten und Serviceverantwortliche zur answers, der Customer-Service-Fachkonferenz von Sematell. „Zukunftsstrategien des Kundendialogs“ lautet der Untertitel und damit verspricht die Konferenz nicht zu viel: Im vergangenen Jahr hatte die answers mit einem spannenden Programm bereits einen furiosen Start hingelegt und aus dem Stand rund 100 Fachbesucher angelockt. Damit war die Veranstaltung komplett ausgebucht.

Das Veranstaltungskonzept überzeugte auf ganzer Linie: Experten gaben in Impulsvorträgen Einblick in Servicetrends, den Entwicklungsstand künstlicher Intelligenz sowie konkrete technische Lösungen für Servicecenter.

„Ich glaube, dass insbesondere diese Mischung aus visionärem Ausblick, wie sich die Servicewelt verändern wird, und dem praxisorientierten Ansatz, wie und mit welcher Technologie Unternehmen den Servicealltag

heute meistern, die Besucher überzeugt hat“, erläutert Thomas Dreikauss, CEO der Sematell GmbH. Das als Ausgründung des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) gestartete Saarbrücker Softwareunternehmen entwickelt seit dem Jahr 2000 spezialisierte Lösungen für Kundenservice-Center.



### Zukunftsausblick und Best-Practice-Vorträge

Auch in diesem Jahr setzt die answers wieder auf das eintägige Veranstaltungskonzept, das ein abwechslungsreiches Programm von Experten- und Best-Practice-Vorträgen und viele Gelegenheiten zum Networking der Serviceverantwortlichen untereinander bietet.

„Es gibt eine ganze Reihe von Veranstaltungen, die die Themen KI oder Digitalisierung in den Mittelpunkt stellen. Allen brennt das Thema Automatisierung unter den Nägeln. Es reicht aber nicht, zu erklären, was demnächst theoretisch möglich ist. Serviceleiter wollen konkret wissen, wie sie diese Technologien heute erfolgreich einsetzen können und was wirklich auf die Customer Experience einzahlt. Der Austausch mit Kollegen ist da unglaublich wertvoll“, so Dreikauss weiter. „Wir bieten mit der answers 2019 beides: Ausblick auf die Zukunft des Kundendialogs und einen praxisorientierten Einblick in den Kundenservice führender Unternehmen.“

### Stefan Osthaus als Keynote-Speaker

Mit Stefan Osthaus präsentiert auf der answers 2019 einer der international maßgeblichen Experten im Bereich der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Als Vordenker für bessere Customer und Employee Experience im B2B-, B2C- und Public-Sector ist Osthaus weltweit als Redner gefragt und ist Juror zahlreicher Branchenauszeichnungen sowie Präsident des Customer Institute.

Das komplette Tagesprogramm der answers 2019 wird spätestens Anfang September auf der Veranstaltungswebsite zur Verfügung stehen. Interessenten können sich ab sofort registrieren und damit ihre Chance auf eines der 100 begehrten kostenfreien Tickets für Fachbesucher sichern:

answers 2019, 22. Oktober 2019, Conference Center „The Squire“, Flughafen Frankfurt/Main  
[www.sematell.com/answers2019](http://www.sematell.com/answers2019)



### SQUT: Herr Osthaus, was sind für Sie aktuell die wichtigsten Trends im Kundenservice?

S. Osthaus: Die Grundsätze für guten Kundenservice haben sich nicht geändert, nur die Namen der Technologien, die dafür eingesetzt werden. Die wichtigste Frage ist doch: Wie gehen wir im Kundenservice sinnvoll mit technischen Innovationen um? Nutzen wir sie schlau, um Menschen zu unterstützen und Freiräume zu schaffen, oder wollen wir mit ihnen Siggie Sonnenschein und Toni Taffer im Kundenservice ersetzen? Wenn z.B. künstliche Intelligenz dazu genutzt wird, Arbeitsprozesse zu beschleunigen oder Informationen gezielt zur Verfügung zu stellen, ist das in meinen Augen sehr sinnvoll. Das ermöglicht Servicemitarbeitern nämlich, mit Empathie auf Kunden einzugehen und echten Nutzen zu stiften. Dann können sie Kunden begeistern. Ein Chatbot ist toll, wenn er Unterhaltungen vorsortiert und Routinefragen beantwortet! Wenn er aber den gesamten Live-Chat ersetzen soll, um Geld zu sparen, dann hat da jemand etwas falsch verstanden.

### SQUT: Welche Rolle spielt für Sie Technologie im Kundenservice?

S. Osthaus: Der Einsatz von Technologie im Kundenservice eröffnet phantastische Möglichkeiten: Er ermöglicht, dass Einhörner über Regenbögen galoppieren. Nein, ganz im Ernst: Technologie vereinfacht vieles. Ich muss nicht mehr meine 15-stellige Kundennummer parat halten oder zehn Fragen zur Authentifizierung beantworten. Ich werde weitervermittelt und der nächste Mitarbeiter weiß genau, warum ich anrufe. Wenn KI 80 Prozent der Standardanfragen herausfiltert und inhaltlich richtige sowie sprachlich saubere Antwortvorschläge liefert, können sich die Mitarbeiter auf die 20 Prozent der kniffligen Fälle konzentrieren. So können Kunden in mehr und mehr Fällen „Danke, Sie haben mir echt weitergeholfen“ sagen. ■