



# Fünf wichtige neue Technologien und ihre Auswirkung auf das Kundenerlebnis

Laut Gartner ist „Technologie [...] ein immer wichtigerer Bestandteil von Customer-Experience-Initiativen. Im Jahr 2020 spielt Technologie bei über zwei Drittel aller Customer-Experience-Projekte eine Rolle. Neben ausgereiften CRM-Technologien wie Case Management müssen Unternehmen auch neue Technologien in Betracht ziehen, um zu bestimmen, wie sich damit das Kundenerlebnis verbessern lässt. Neue Technologien sind von Natur aus disruptiv; welche Wettbewerbsvorteile sie bringen, ist zum Zeitpunkt ihrer Einführung nicht genau abzuschätzen. Bei den meisten dauert es mindestens fünf bis zehn Jahre, bis sie im Hype-Zyklus von Gartner das Plateau der Produktivität erreichen. Führende Unternehmen, die sie implementieren, wissen sehr wohl, dass sich die finanziellen Vorteile möglicherweise erst nach einigen Jahren zeigen, selbst wenn sie die Customer Experience von Anfang an verbessern.“



In diesem Report geht es um die klassische Herausforderung für zahlreiche Unternehmen: Wie passt man sich an die Erwartungen moderner Kunden an, d. h., wie kann man auf zahlreichen Kanälen personalisierte Interaktionen bieten und dabei gleichzeitig in die richtige Lösung investieren, die langfristig zur Umsatzsteigerung beiträgt? Zendesk entwickelt nicht nur CX-Lösungen, sondern auch die CRM-Plattform Zendesk Sunshine, damit Unternehmen mit mehr Effizienz und höherem ROI überzeugende Kundenerlebnisse bereitstellen können.

„Es ist wichtig, für Kunden zur richtigen Zeit und am richtigen Ort erreichbar zu sein. Kunden verwenden unterschiedliche Kanäle, um mit einem Unternehmen zu interagieren. Es ist unmöglich, eine persönliche Customer Experience zu bieten, wenn man nicht versteht, wie das Kundenerlebnis auf den unterschiedlichen Kanälen aussieht. Multichannel-fähige Kundenengagement-Technologien schaffen hierzu die Grundlage.“

Gartner, Fünf wichtige neue Technologien und ihre Auswirkung auf das Kundenerlebnis

## Die Highlights des Reports:

- Eine Analyse der neuen Technologien, die den größten Einfluss auf die Zukunft der Customer Experience haben, und wie sie sich auf die Branche auswirken
- Nächste Schritte zur strategischen Implementierung der wichtigsten neuen Technologien im Rahmen Ihrer Geschäftsziele
- Eine detaillierte Beschreibung der fünf wichtigsten neuen Technologien: künstliche Intelligenz (KI), virtuelle Kundenassistenten und Chatbots, Omnichannel-Kundenengagement und Internet der Dinge (IoT)
- Empfohlene Studien für die weitere Lektüre, damit Sie besser verstehen, wie der Weg zu einem modernen Kundenerlebnis konkret aussieht

## Über 150.000 Kunden und steigend

Zendesk ist ein serviceorientiertes CRM-Unternehmen, das Softwarelösungen für Support, Vertrieb und Kundenengagement entwickelt, mit denen sich bessere Kundenbeziehungen schaffen lassen. Ob Großunternehmen oder Startup: starke, innovative Kundeninteraktionen sollten für jedes Unternehmen unabhängig von Größe, Branche und Zielsetzung möglich sein. Über 150.000 Kunden aus Hunderten von Branchen in über 30 Sprachen nutzen Zendesk. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in San Francisco und verfügt über Niederlassungen weltweit. Weitere Informationen finden Sie unter [www.zendesk.de](http://www.zendesk.de).

Ein kostenloses Exemplar des vollständigen Reports finden Sie [hier](#).  
Weitere Infos über Zendesk finden Sie [hier](#).

Gartner, Fünf wichtige neue Technologien und ihre Auswirkung auf das Kundenerlebnis, Don Scheibenreif, 8. August 2019

Gartner unterstützt keine der in seinen Forschungspublikationen beschriebenen Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen. Ebenso wenig rät Gartner Anwendern zur ausschließlichen Nutzung der Anbieter, die die besten Noten erhalten haben. Die Forschungspublikationen von Gartner basieren auf der Meinung der Forschungsorganisation von Gartner und sollten nicht als verbindliche Aussagen angesehen werden. Gartner schließt alle ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen hinsichtlich dieser Studie aus, einschließlich Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck.