

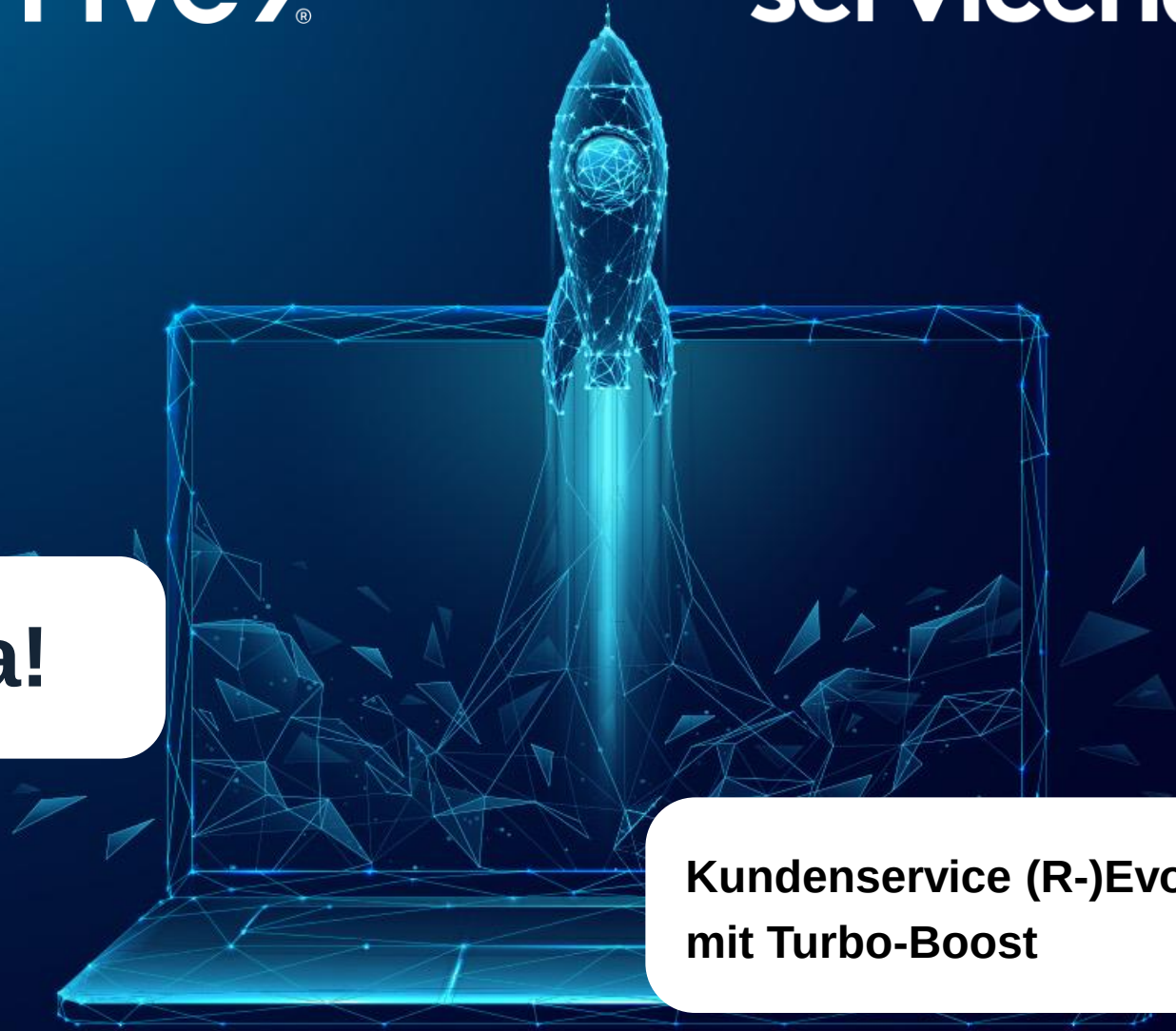
Guten Morgen

Schön, sind Sie da!

Wir starten um 9.00 Uhr

**Kundenservice (R-)Evolution
mit Turbo-Boost**

26. März 2025



Ihre Gastgeber



Glenn Oberholzer

Partner,
Stimmt AG



Roland Lunck

Senior Director Partner,
Five9



Patrick Heller

Enterprise Solutions
Consultant, Five9



Ronny Müller

Senior Specialist Solution
Consultant, ServiceNow



Bernhard Weiss

Customer Service Solution
Sales Manager, ServiceNow

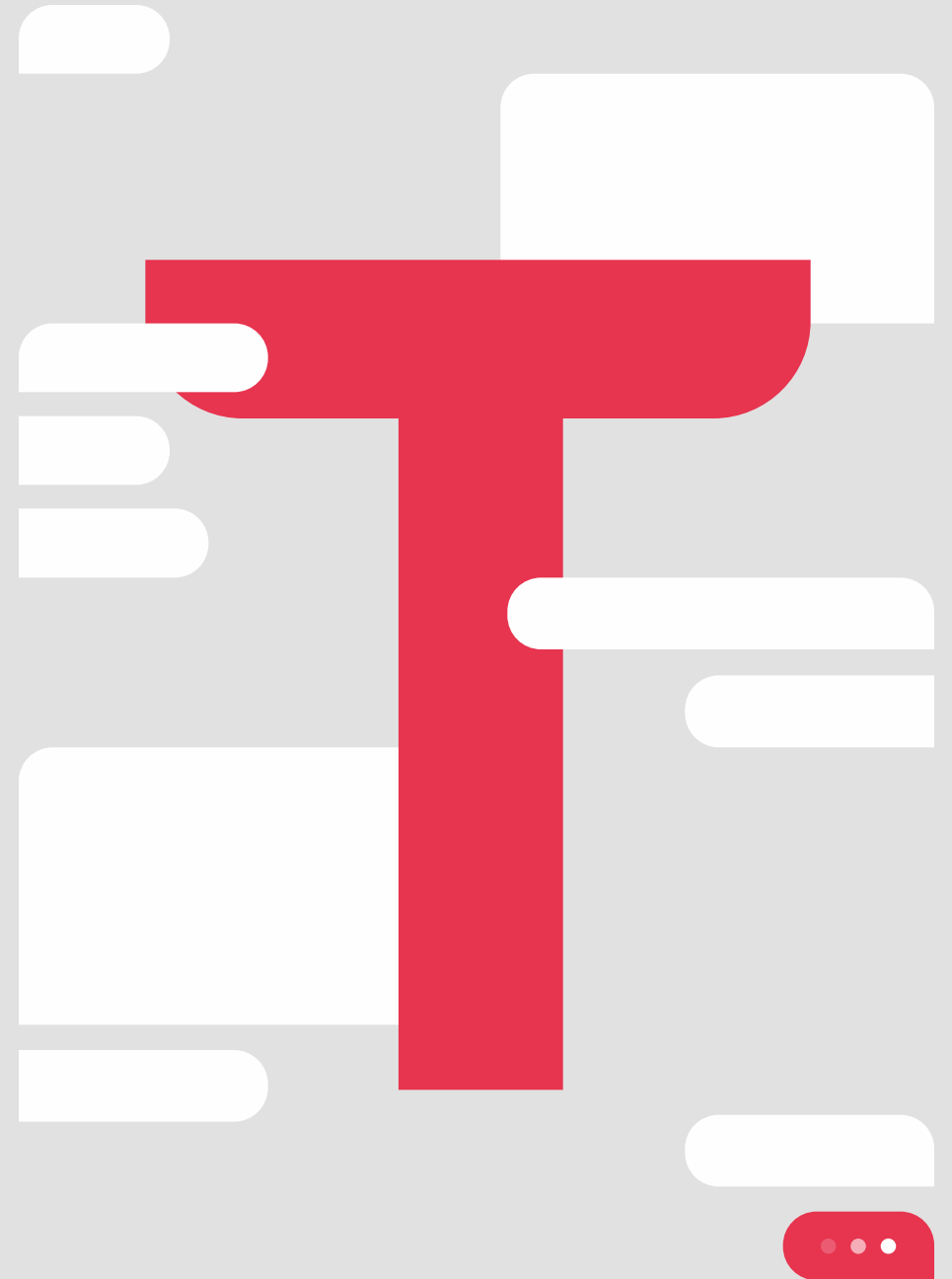


Bruno Schmed

Mitglied der
Geschäftsleitung, T&N

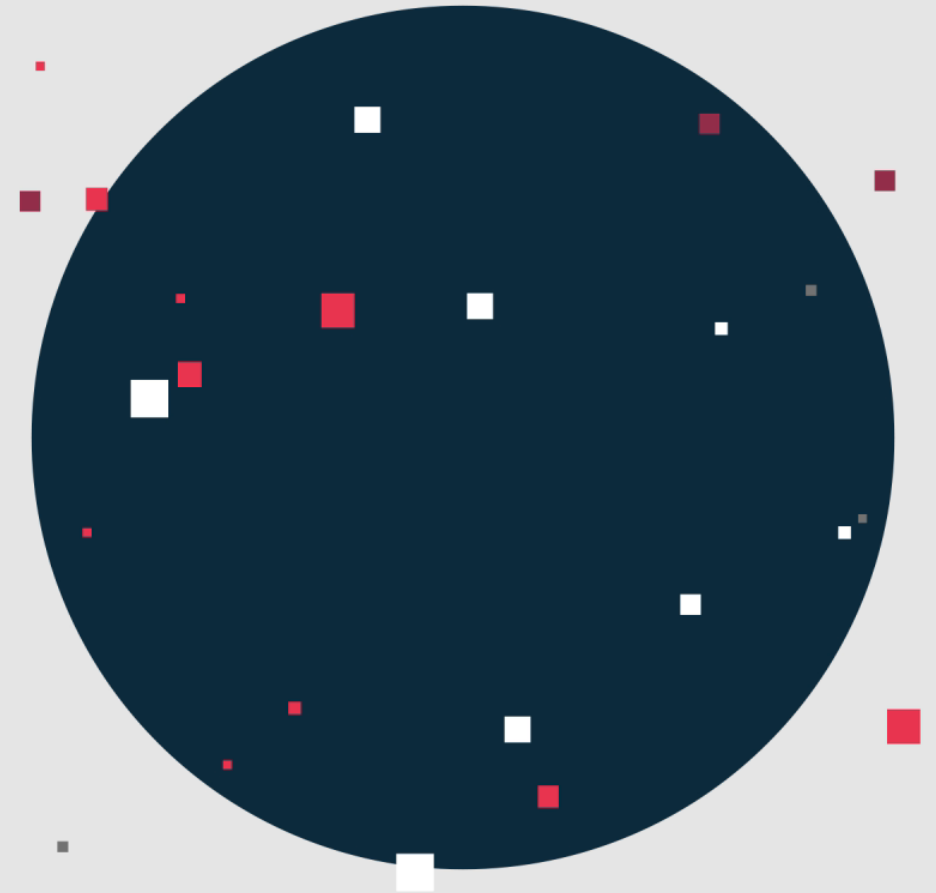
Eckdaten T&N Gruppe

- ✓ 12 Standorte in der Schweiz und in Österreich
- ✓ Gründung 1996: Experte in Telekommunikation und Informatik
- ✓ Inhabergeführte Gesellschaft
- ✓ 180 Mitarbeitende
- ✓ Eigenfinanziert (S&P: Level A-)



Ganzheitliche ICT-Lösungen

- ✓ Collaboration & Communication
- ✓ ICT-Services
- ✓ Security
- ✓ Networking
- ✓ Data Center
- ✓ Cloud Computing
- ✓ Digitalisation & Transformation
- ✓ IoT/Alerting
- ✓ Cabling & Fiber Solutions
- ✓ Consulting
- ✓ Mobility & Wireless



Eine Auswahl unserer Kunden



Unsere heutigen Themen

Customer Experience Monitor '24:

Einblicke in die aktuelle und grösste Studie zum Thema in der Schweiz

Glenn Oberholzer, Stimmt AG

Die richtige KI-Plattform für Kundendienst und Geschäftstransformation

Bernhard Weiss, ServiceNow

Kundenservice und KI: Bessere Erlebnisse für Kunden und Agenten

Roland Lunck, Five9

Warum ist der Systemintegrator trotz KI noch wichtig?

Bruno Schmed, T&N

Demo Five9 und ServiceNow: Nahtlose Integration für bessere CX

Patrick Heller, Five9 / Ronny Müller, ServiceNow



Glenn Oberholzer

Partner,
Stimmt AG

Customer Experience Monitor '24

Durchgängige Customer Journeys: Mehr als «Nice to have» für wertvolle Kundenbeziehungen



Inputreferat

Glenn Oberholzer
glenn.oberholzer@
stimmt.ch



25 Jahre Stimmt Party mit Klienten,
Stimmtlern, ihren Familien, Alumni

*«Beziehungen mit Kunden
bestimmen den Erfolg einer Firma.»*

Stefan Leuthold & Glenn Oberholzer

Gründer und Partner Stimmt AG

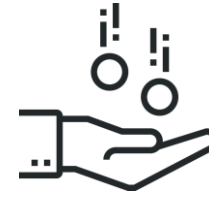
*Experten für wertvolle
Kundenbeziehungen*

*Analytisch, kreativ,
lösungsorientiert*

*Stimmt Kundenbedürfnis
Bibliothek aus über 700 Projekten
und Studien*



*Sanitas hat mir Sicherheit gegeben - ewig dankbar.
Und für Sanitas hat's auch noch was gebracht.*



Ich habe mein Ziel
erreicht

Nur 1 Anruf

Retention optimiert

Gutes Feedback

Zufriedenheit



Vertrauen



Effizienz



Mehr Umsatz



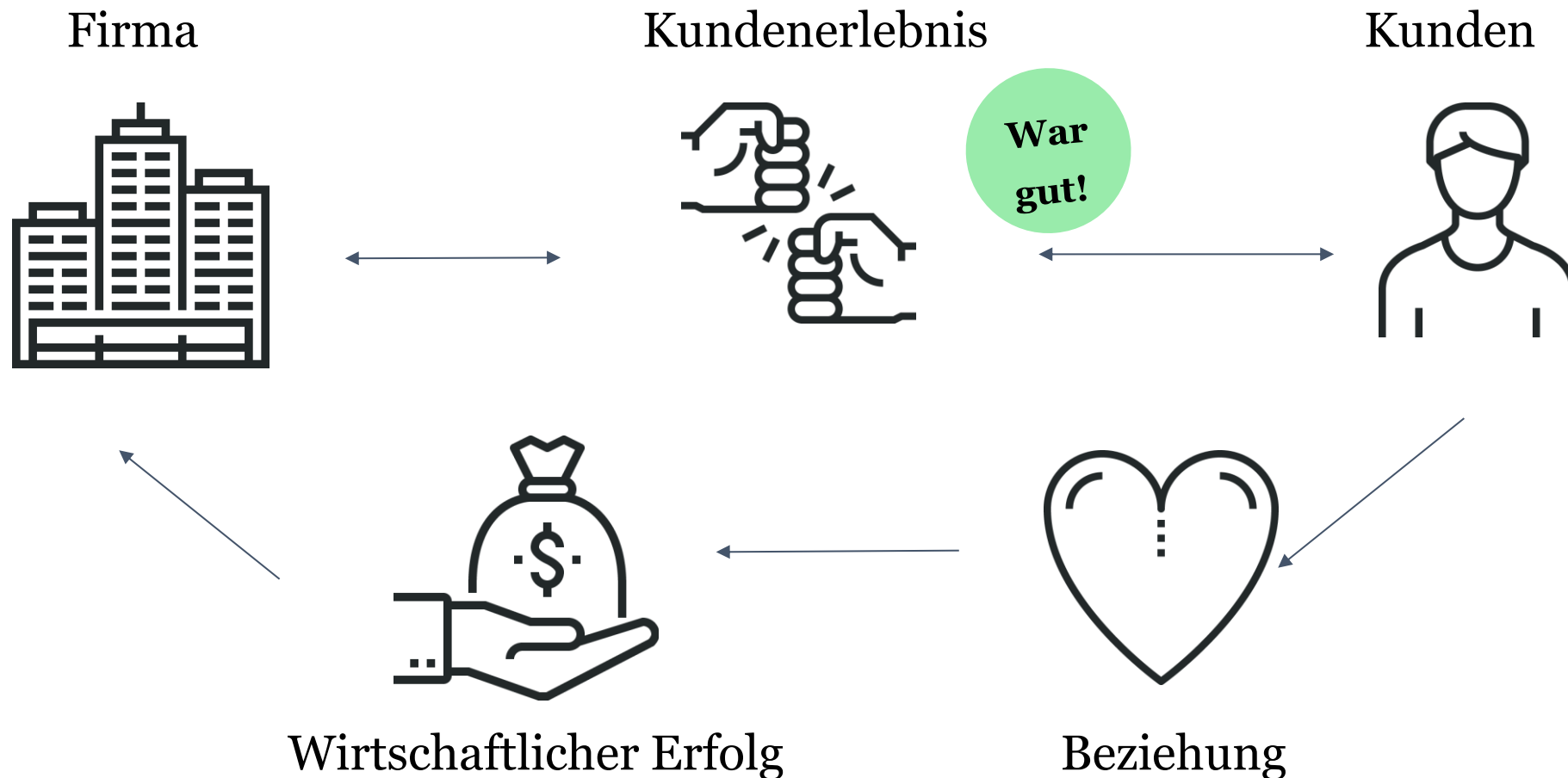
MA-Motivation



Weiterempfehlung



Am Ende geht es darum, dass sich Kundinnen und Kunden im Sinne der Ziele von Unternehmen verhalten wollen.



Am Ende geht es darum, dass sich Kundinnen und Kunden im Sinne der Ziele von Unternehmen verhalten wollen.

Gerne stellen wir Ihnen zu allen sechs Kundenwerttreiber Praxisbeispiele vor.

**Wertvolle Kunden-
beziehungen seit 1998**

*Der Schlüssel zum Wachstum
liegt in der Reduktion der
Kundenabwanderung und der
Maximierung der Kundenvorteile für
rentable Kundengruppen.
Das Ergebnis ist ein deutlich höherer
Customer Lifetime Value.*

stimmt

5-15% Mehrpreisbereitschaft

15-25% mehr Zusatzprodukte (Cross-/Upselling)

10-20% weniger Kündigungen bzw. höhere Loyalität

10-20% höhere Weiterempfehlung & Markenvertrauen

15-25% höhere Selbständigkeit (Self-Service-Quote)

15-25% weniger Beschwerden & Fragen



**Höherer
Umsatz**



**Tiefere
Kosten**

Zum 5. Mal in 10 Jahren haben wir das Kundenerlebnis von Schweizer Kunden gemessen: Customer Experience Monitor 2024

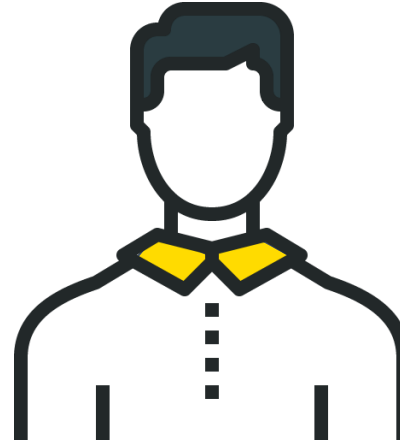


Quelle: Stimmt AG Customer Experience Monitor 2013-2024

2024er Version: 3'139 Kundinnen und Kunden, CH repräsentativ, online Fragebogen, ca. 12 Minuten, Jan/Feb 2024, Kundenerlebnis und mehr für 48

Firmen erhoben (Banken, Versicherungen, Krankenversicherungen und Benchmark Firmen)

Kundenerlebnis/Customer Experience: Der Gesamteindruck im Erlebnis entsteht durch das Angebot und die Interaktionen mit einem Unternehmen



*Bedürfnis
abdecken*



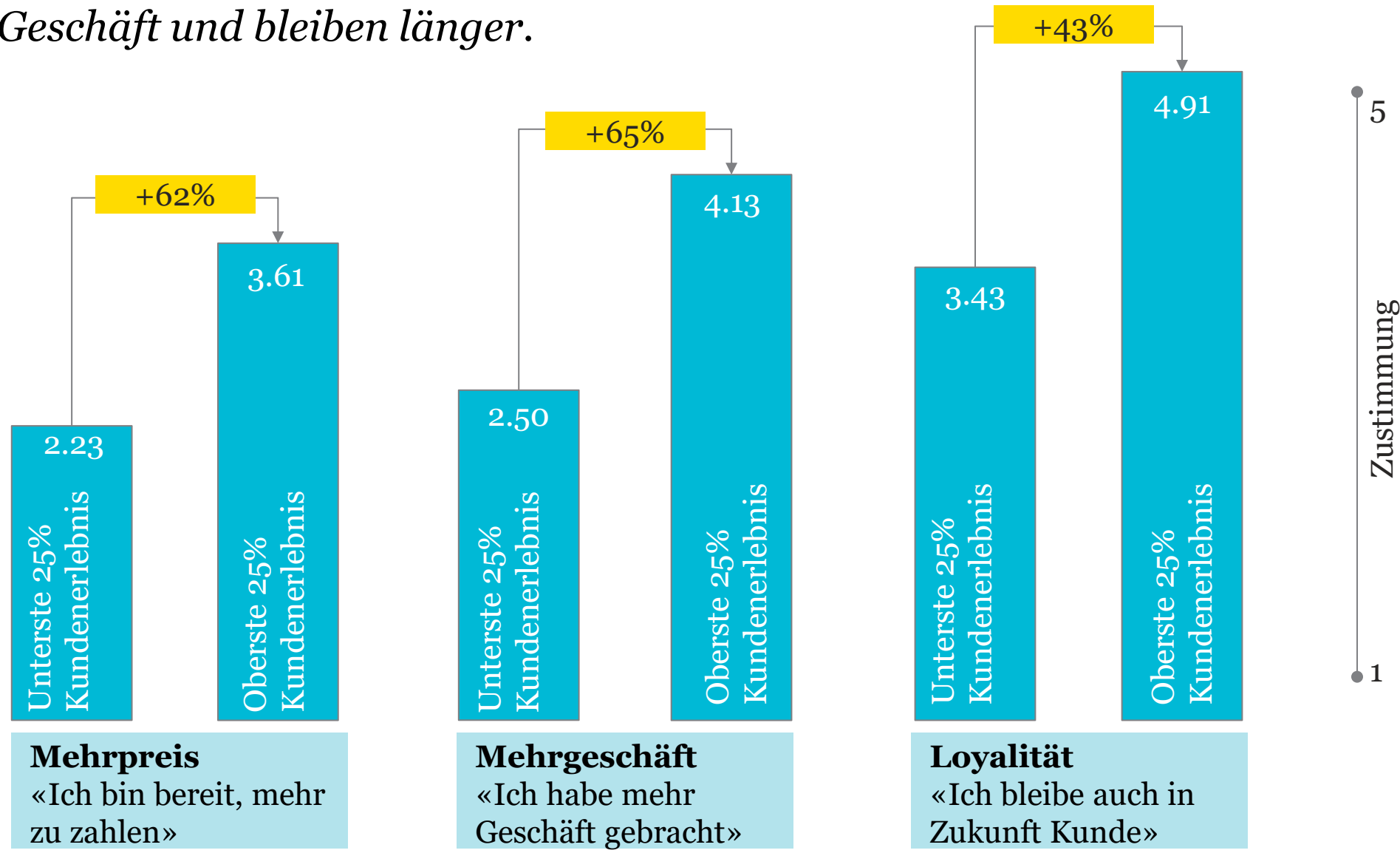
*einfach und
angenehm*



*Stetig besser
werden*

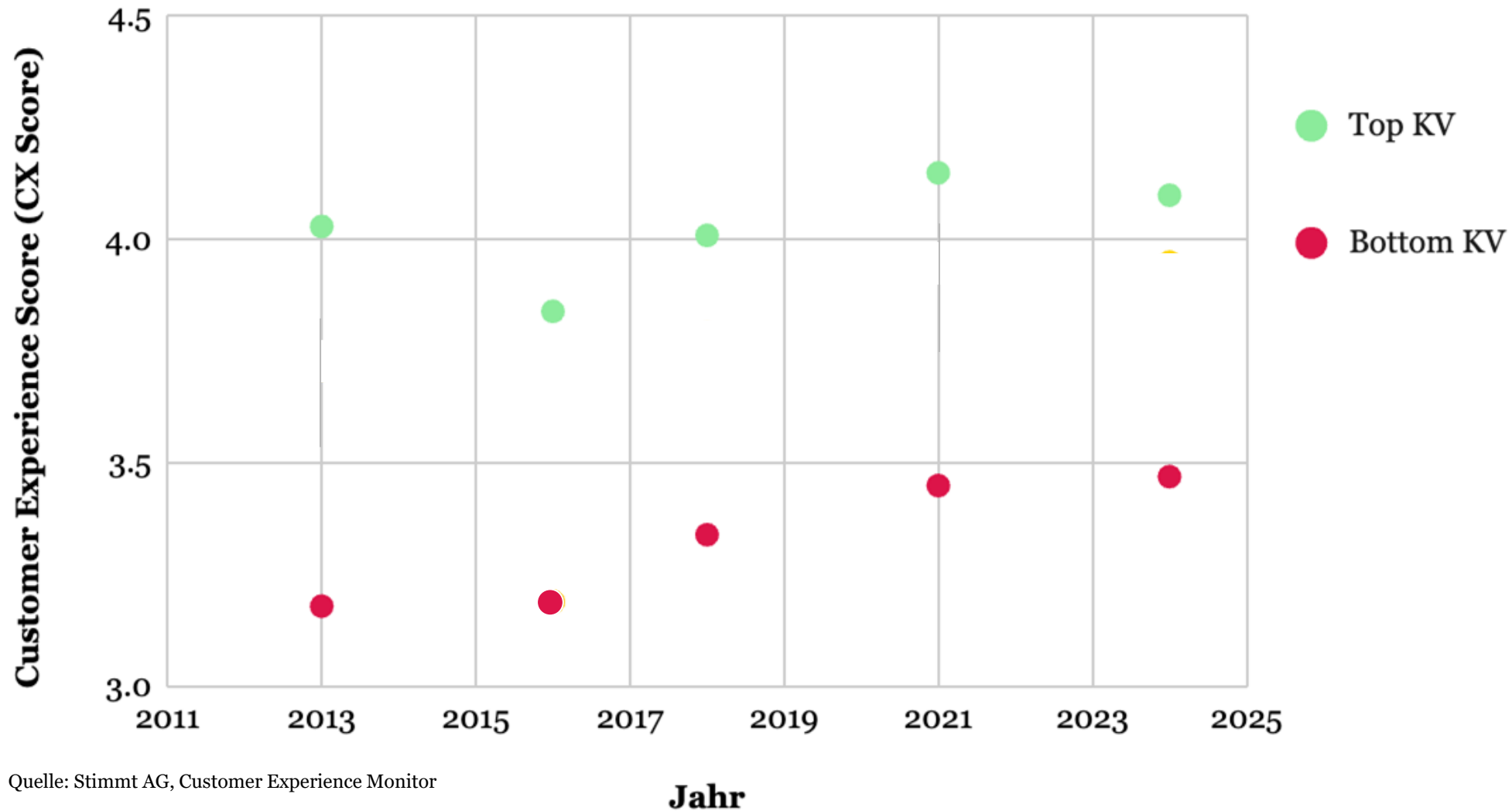
Das liegt im
Auge des
Betrachters -
nur was
erinnert wird
ist relevant

Bringt das was? Ja. Kunden, die ihr Kundenerlebnis gut einschätzen zahlen mehr, bringen mehr Geschäft und bleiben länger.



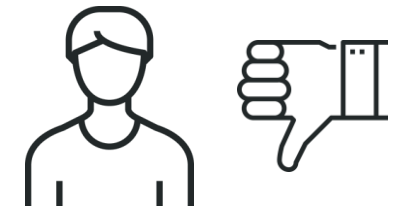
Quelle: Stimmt AG Customer Experience Monitor 2024 (Skala: Alle Zustimmungs-Skalen laufen von 1 bis 5, 3'139 Kunden von Sachversicherungen)

Der Stimmt CX Monitor zeigt aber auch: Trotz Anstrengungen ist das Kundenerlebnis nicht viel besser geworden in den letzten 10 Jahren

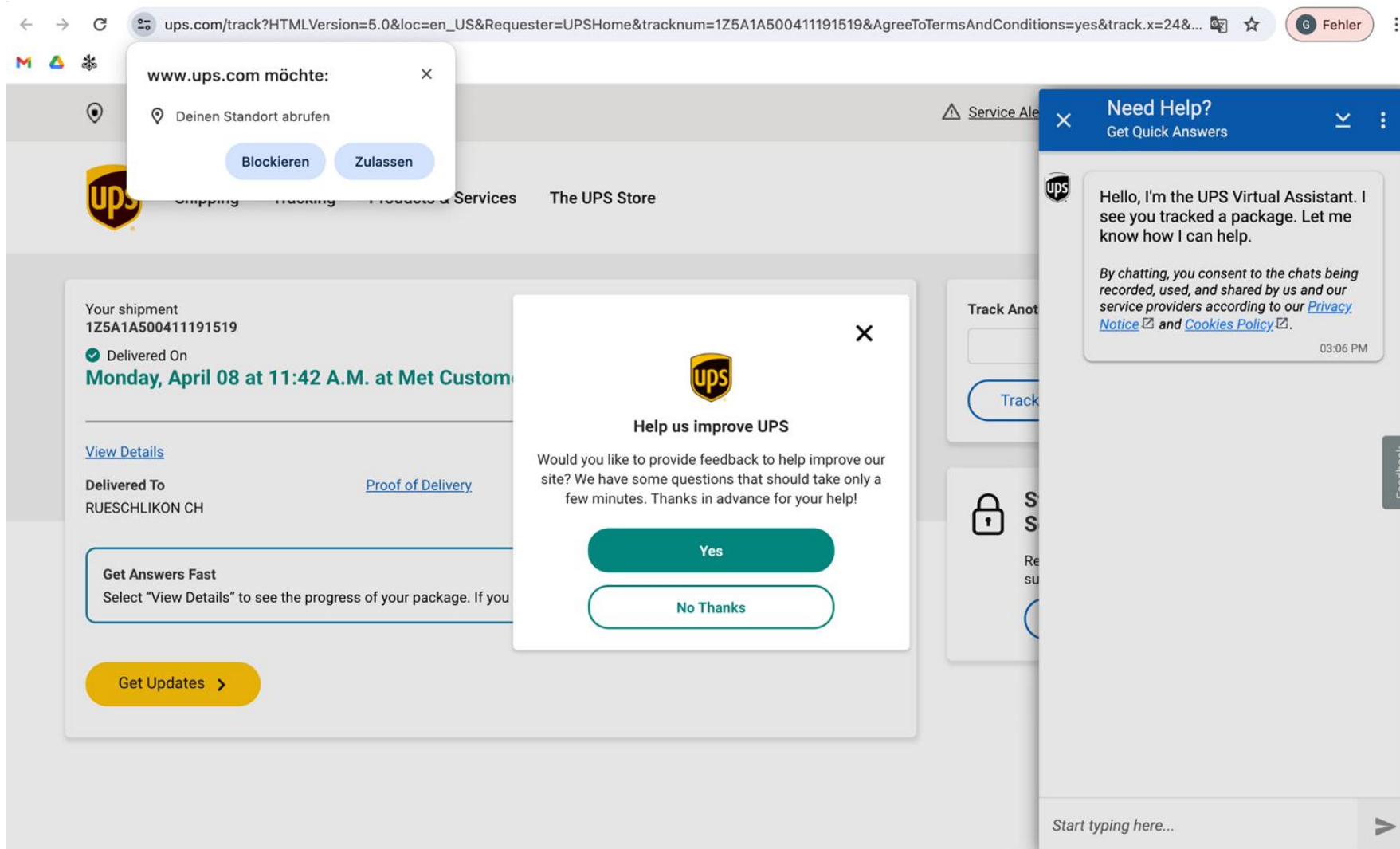


Quelle: Stimmt AG, Customer Experience Monitor

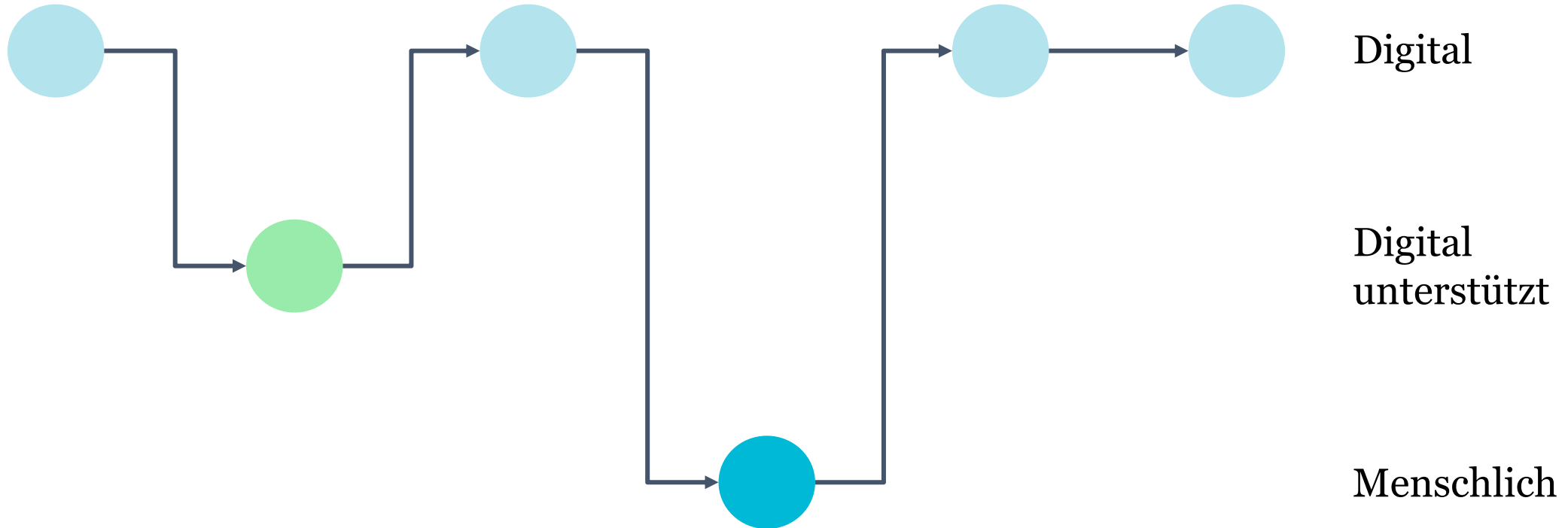
Wo immer noch Potential herrscht: einfach und angenehme Interaktionen. Ein Erfolgsfaktor liegt in **durchgängigen** Customer Journeys







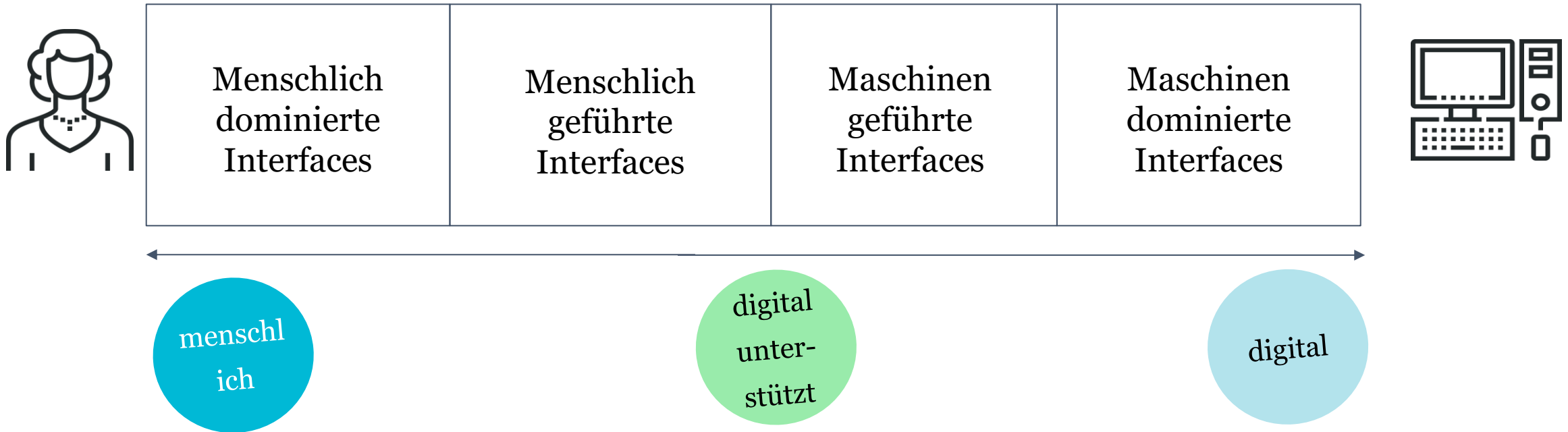
Ein weiterer Erfolgsfaktor liegt in **den richtigen Kanälen pro Customer Journey Schritt**



Welcher Kanal der richtige ist, hängt davon ab, wie viel “Menschlichkeit” eine Interaktion braucht - eine gute Richtlinie auch für den Einsatz von KI.

Bezogenheit,
Verantwortung, Sicherheit
geben, Ausnahmen lösen

Fehlerfreiheit,
Zeitunabhängigkeit,
Geschwindigkeit



Quelle: adaptiert von Rayport, J. et al., Best Face Forward, Harvard Business Press, 2005



*Was das EDA kann, könnt Ihr
auch: Sorgfältige,
durchgängige Customer
Journeys*



Berhard Weiss

Customer Service Solution
Sales Manager, ServiceNow

**Die richtige KI-Plattform für
Kundendienst und
Geschäftstransformation**



Roland Lunck
Senior Director Partner,
Five9

Kundenservice und KI

Five9 – Kurz und Knapp

24+

Jahre
Erfahrung im
Bereich Cloud
Contact
Center

3000+

Mitarbeiter
weltweit

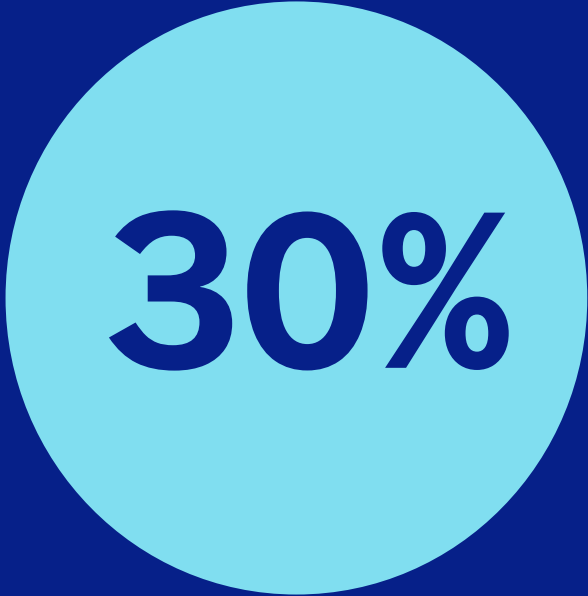
2500+

Kunden jeder
Branche und
Größe

1.450+

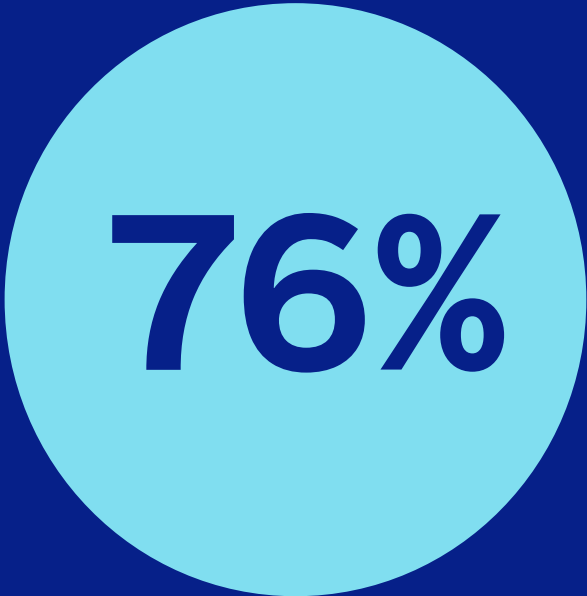
SI,-Channel-
und
Technologie-
partner

Erfahrung ist alles.



30%

Verbesserte Kundenzufriedenheit
durch erlebnisorientierte
Wachstumsstrategien

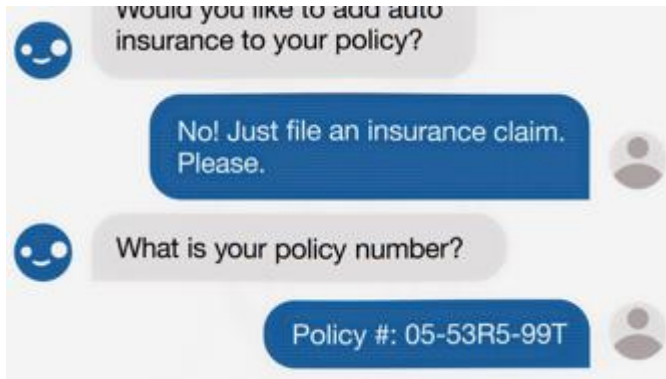


76%

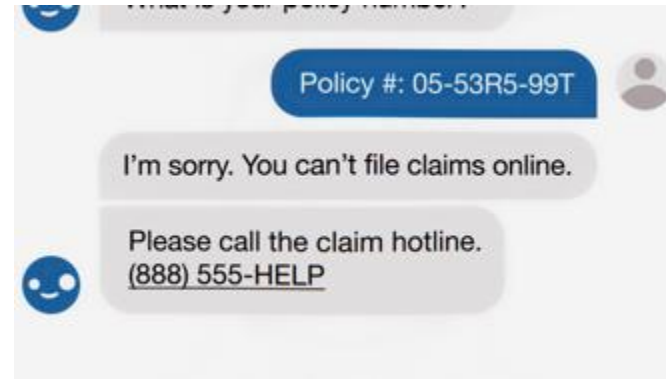
der Kunden erwarten von Unternehmen, dass sie ihre Bedürfnisse und Erwartungen verstehen.

KI hat die
Kundenerwartungen
neu definiert.

DIE ALTE CX | FRUSTRIERENDE ERFAHRUNG



Eine Kundin öffnet ihre Versicherungs-App und erwartet, dass sie ihren Antrag genauso stellen kann wie all die anderen KI- und technologiegestützten Erfahrungen.



Nach einem Hin und Her mit dem Chatbot der Versicherung stellt sie fest, dass sie ihren Anspruch nicht ohne einen Anruf geltend machen kann.



Die Kundin ist frustriert über die Unannehmlichkeiten und enttäuscht, dass das Erlebnis nicht ihren Erwartungen entsprochen hat. Die Marke hat keine Loyalität oder Kundenzufriedenheit aufgebaut.

DAS NEUE CX | VORAUSSCHAUEND AUF DIE BEDÜRFNISSE DER KUNDEN



Das vernetzte KI-System von Alaska Airlines erkennt eine Verspätung auf der Reise eines Passagiers und benachrichtigt das Support-Team.

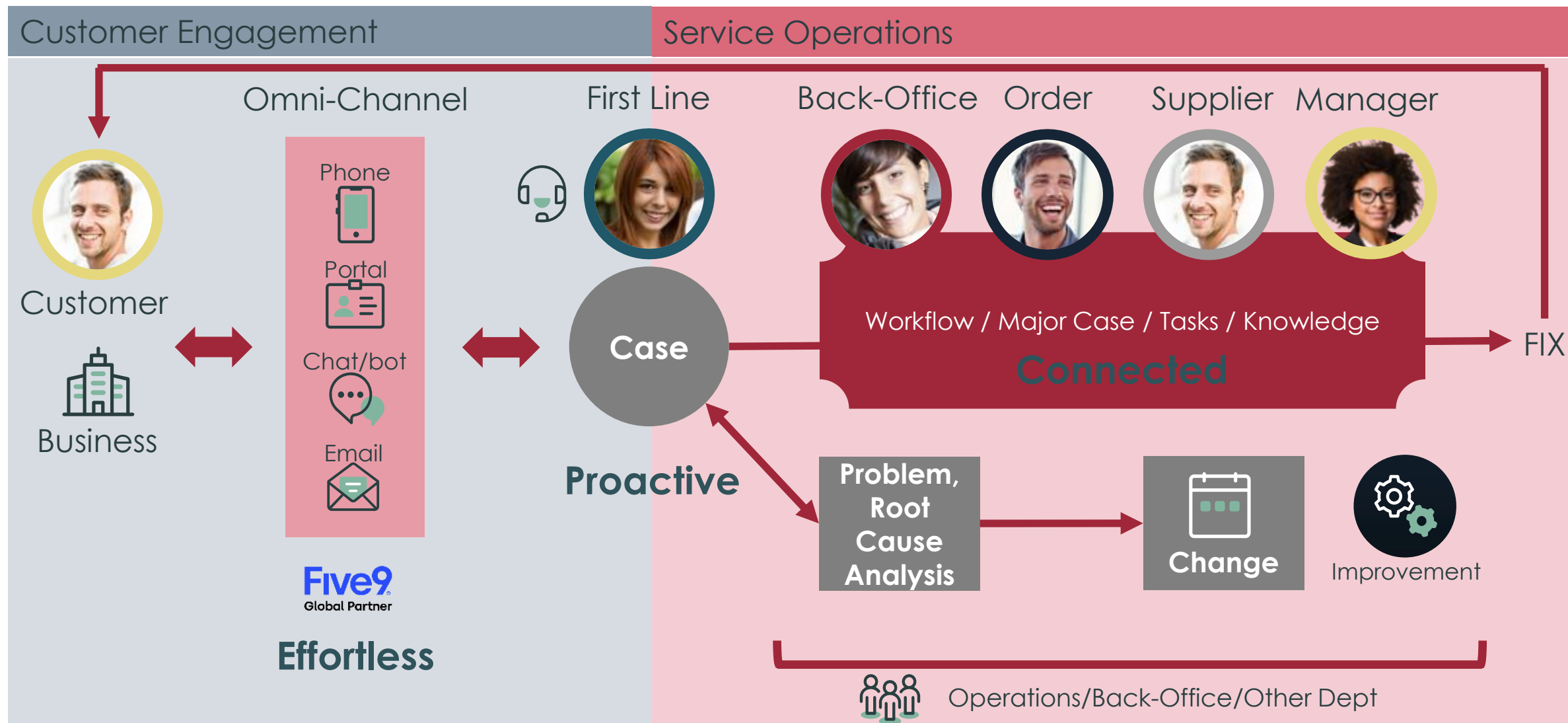


Der Makler erkennt die Gelegenheit und unterbreitet ein proaktives Angebot über seine bevorzugte Kontaktmethode.



Erfreut über das personalisierte Angebot, nimmt der Kunde es gerne an. So wird eine kurze Flugverspätung zu einer Gelegenheit, die langfristige Kundenbindung zu fördern.

ServiceNow CSM Solution to provide transparency



UNSERE ANTWORT

Die neue CX beginnt hier.

Wo AI-Agents und Mitarbeiter Hand in Hand arbeiten, um personalisierte Kundenerlebnisse zu liefern.

Warum Five9?



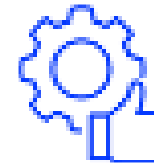
KI-INNOVATION

Künstliche Intelligenz mit weniger Hype und mehr tatsächliche Intelligenz.



INTELLIGENTE CX-PLATTFORM

Erweiterte Orchestrierung über die gesamte Customer Journey.



VERTRAUENSWÜRDIGE EXPERTISE & PARTNERSCHAFT

Umfassende CX- und KI-Expertise zur Unterstützung Ihrer Transformation.

DEN WETTBEWERBSVORTEIL, DEN WIR ERMÖGLICHEN, MESSBAR MACHEN

Die neue CX für unsere Kunden zum Leben erwecken

WAS KI-INNOVATION FÜR IHR UNTERNEHMEN BEDEUTET

Verkürzung der Reaktionszeiten des Kundensupports

Erhöhen Sie die Abschlussquoten der Selbstbedienung

Verbesserung der Kundenbindungsraten

WIE SIE MIT DER INTELLIGENTEN CX-PLATTFORM IMMER EINEN SCHRITT VORAUSSIND

Verringerung der Fluktuation und des Burnout von Mitarbeitern

Steigerung der Cross-Sell- und Upsell-Möglichkeiten

Steigerung der allgemeinen Kundenzufriedenheit

WARUM VERTRAUENSWÜRDIGE EXPERTISE UND PARTNERSCHAFT IHR ENTSCHEIDENDER VORTEIL SIND

Schnellere CX-Implementierung und ROI

Konformitätsrate bei globalen Operationen

Kundenorientierter Partner-Support von der Bereitstellung bis zur Optimierung

**VERBINDET.
EINFACH.
PERSÖNLICH.**

Die neue CX beginnt HIER.

VERBINDET. EINFACH. PERSÖNLICH.

Die fragmentierte Kundenbetreuung von heute lässt Kunden frustriert zurück und Unternehmen kämpfen. Five9 kombiniert branchenführende KI mit menschlichem Einfallsreichtum, um nahtlose, intelligente, proaktive Interaktionen zu liefern, die Interaktion neu zu definieren, Agenten zu stärken, die Zufriedenheit zu erhöhen und Loyalität und Wachstum zu fördern.

Die neue CX beginnt HIER.

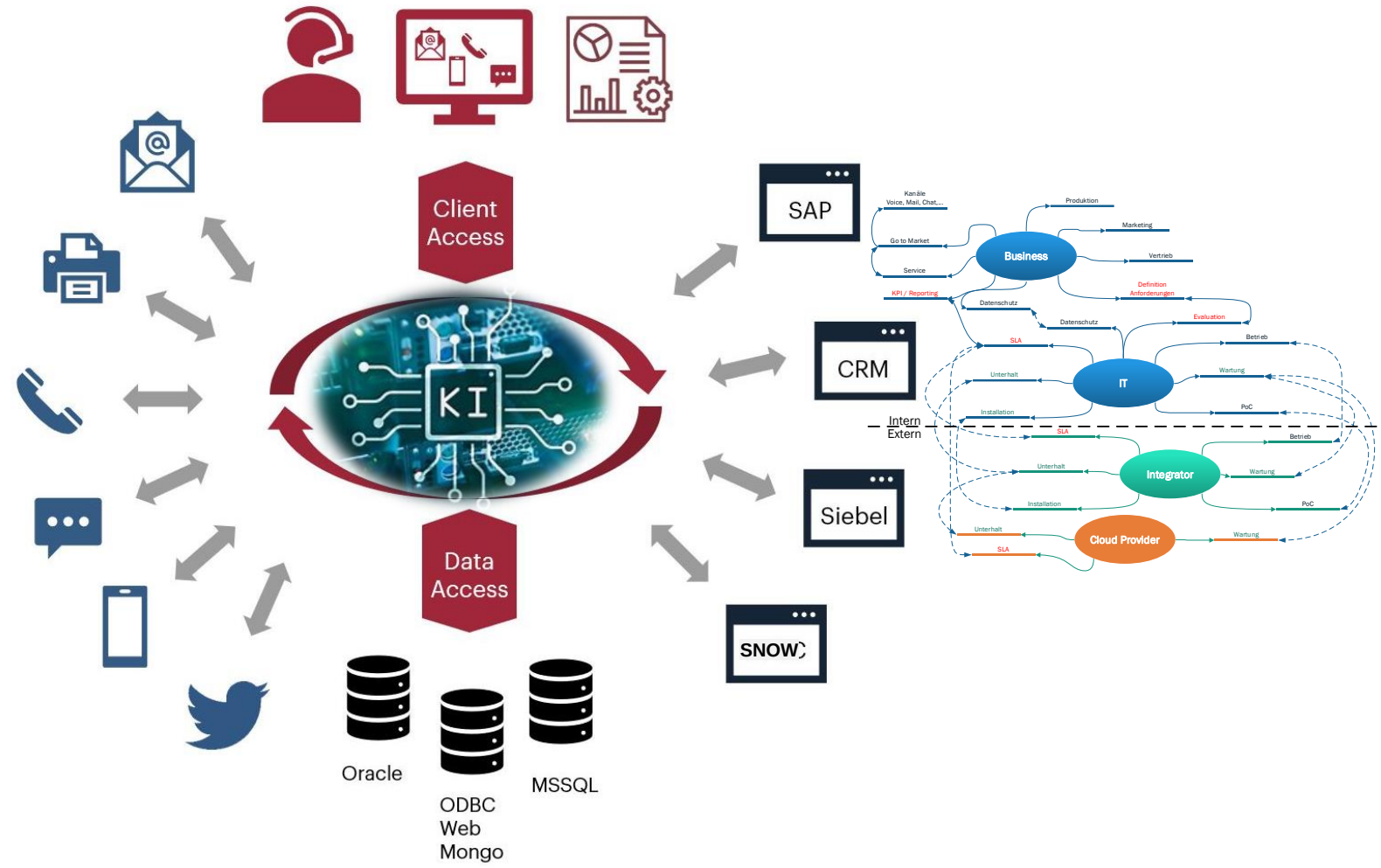
Five9®



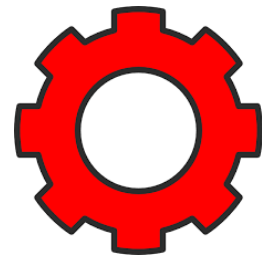
Bruno Schmed
Mitglied der
Geschäftsleitung, T&N

**Warum ist der Systemintegrator
trotz KI noch wichtig?**

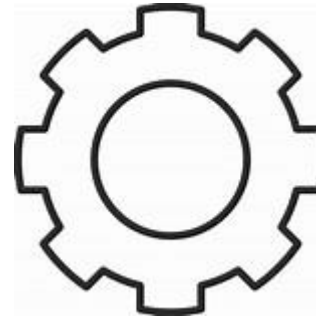
Wie fürstet sich die KI in der Umgebung



Die verschiedenen Akteure



Business



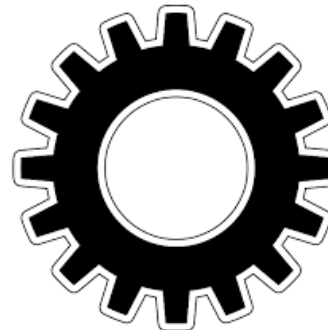
Applikationen



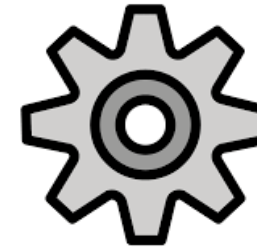
IT



Lieferanten



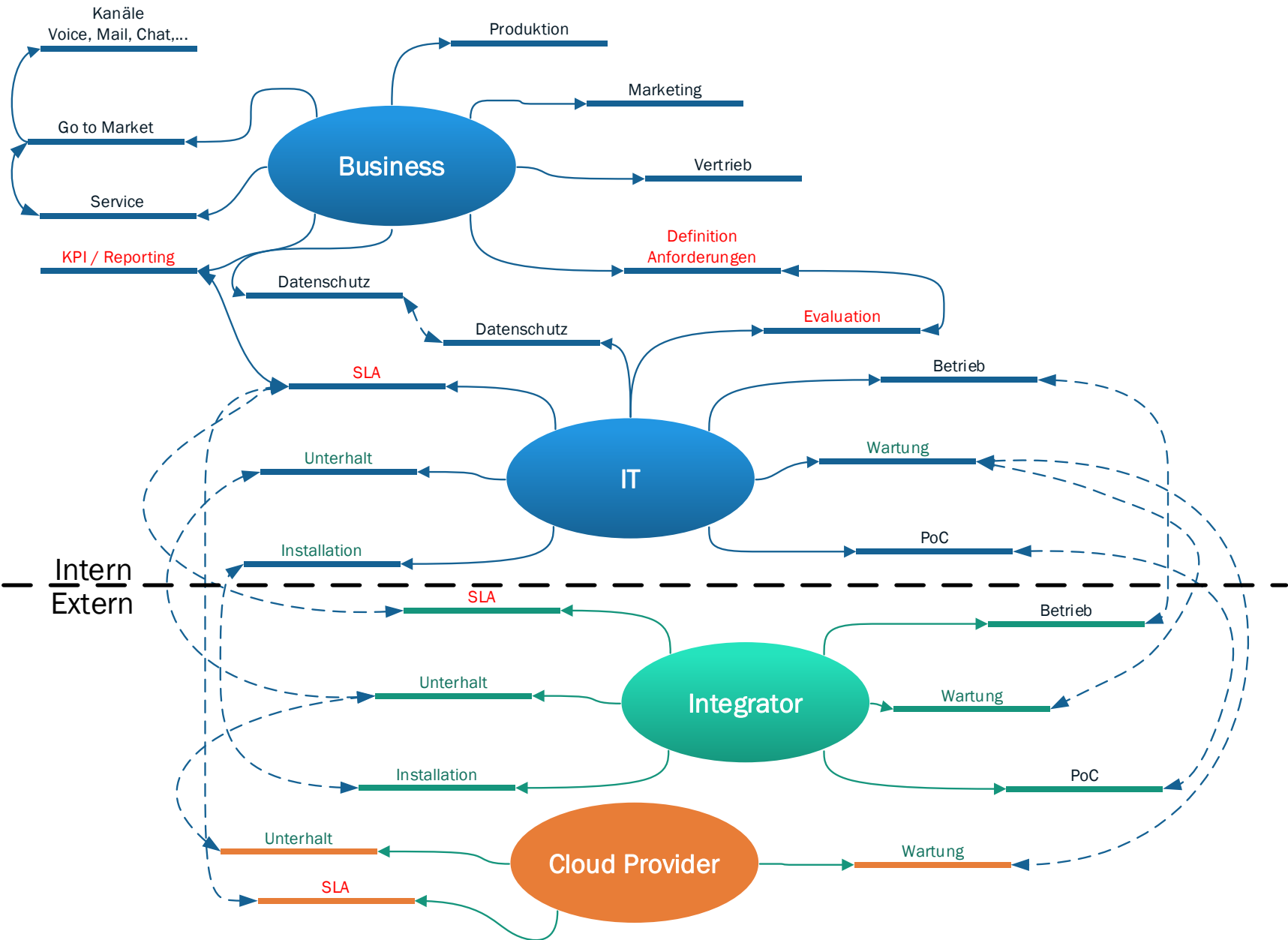
Integratoren



Cloud Provider



Anforderungen, Vorgaben, Schnittstellen



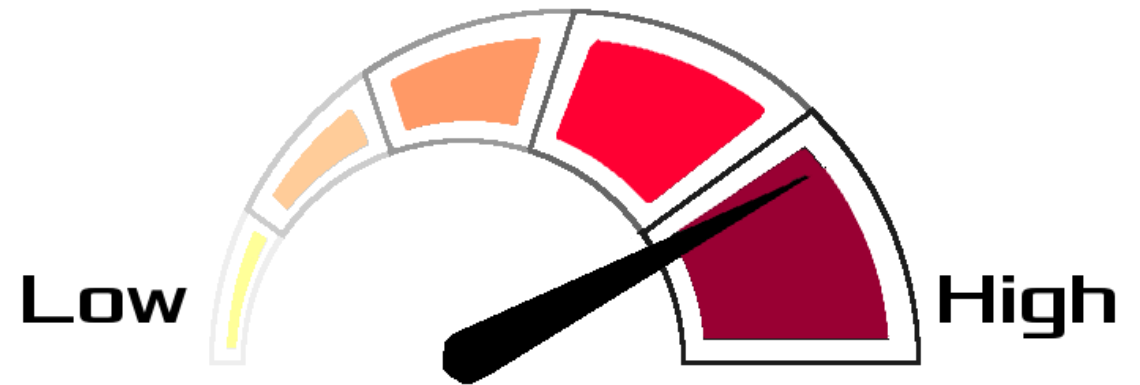
Rolle des Systemintegrators

- Expertise
 - Erfahrung aus anderen Projekten
 - Do's und Don'ts
- Umsetzung
 - Anforderungen aufnehmen und verstehen
 - Anforderungen implementieren
- Integration
 - Definition der Schnittstellen
 - Anpassen und integrieren
- Betrieb
 - Review nach dem go live
 - Adaption



Wo habe ich den grössten Handlungsbedarf?

- Voice?
- E-Mail?
- Chat?
- Social Media? (WhatsApp, Facebook, ...)
- Bot?
- Outbound?
- Alle?



Wo setze ich am besten Automatisierung und KI ein?

- Welche Fragen beantworten Ihre Agenten am häufigsten?
- Was sind die einfachsten Fragen?
- Gibt es häufige Kundenrückfragen?
- Versuchen Sie oft Ihre Kunden zu erreichen?

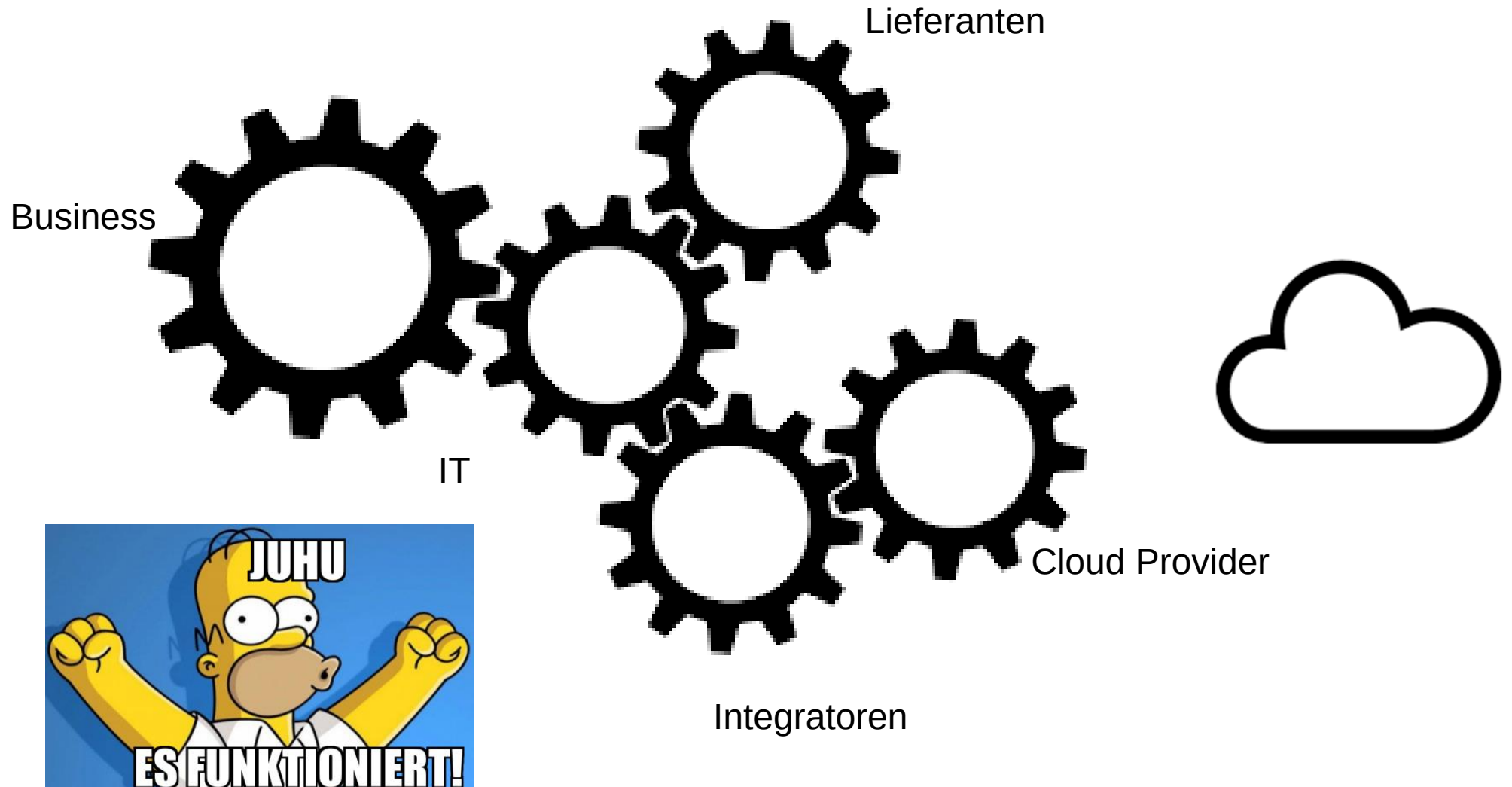


Vorgehen

- Scope definieren und Ziele festhalten
- Meilensteine und Zwischenziele definieren
- Schnittstellen und Zuständigkeiten klären
- Saubere Evaluation vor der Umsetzung
- Nach der Business Strategie einen Proof of Concept (PoC) machen
- Zielerreichung messen
- Korrigieren und nachjustieren

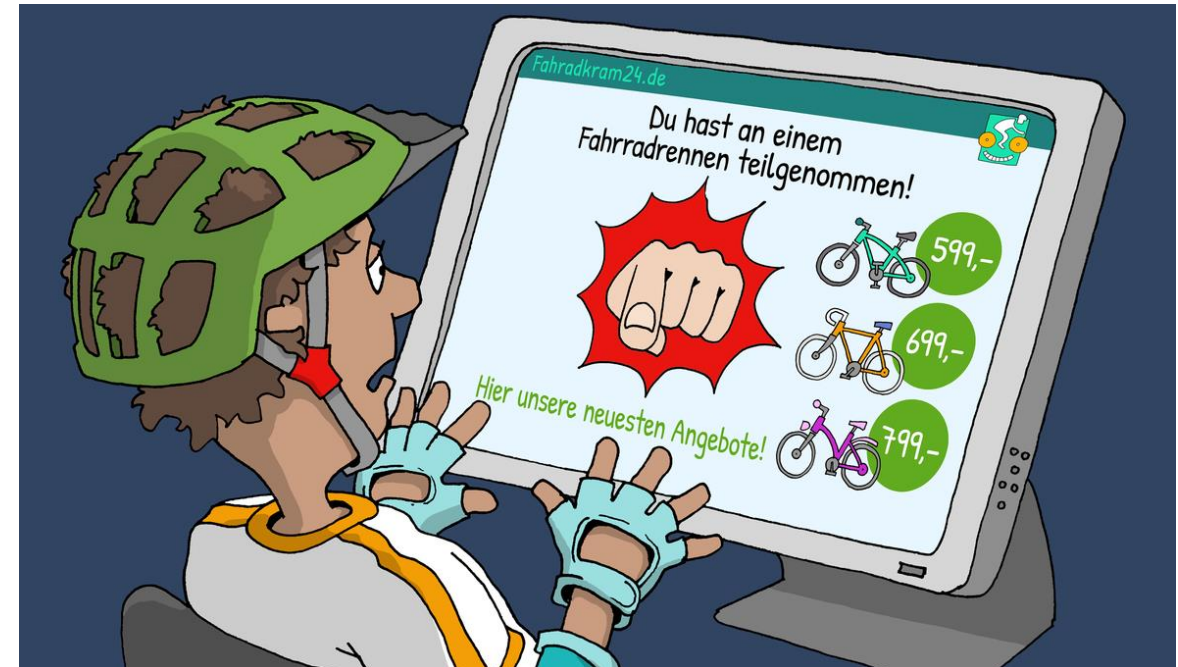


Der Idealfall



Datenschutz, Datenschutz, Datenschutz!

- Holen Sie Antworten für KI **nicht** aus dem Internet
- Schützen Sie Ihre vertraulichen Daten
z. B. mit Enterprise Lösungen
- Aber **auch die Daten der Kunden**
- Implementieren Sie Schutzmassnahmen
gegen Spam, Betrug und Missbrauch





servicenow®

Demo



Patrick Heller

Enterprise Solutions
Consultant, Five9



Ronny Müller

Senior Specialist Solution
Consultant, ServiceNow

Ihre Fragen?

Unsere Antworten.



Vielen Dank

**Wir freuen uns auf den
persönlichen Austausch!**



Put AI to Work for People

Die richtige KI-Plattform für Kundendienst und
Geschäftstransformation

Bernhard Weiss

Customer Service Solution Sales Manager

Unternehmen

\$10.65 Mrd.

Subscription
Umsatz
FY 2024

22.5% Wachstum
JfJ

28,000+

Mitarbeiter
(Q1, 2025)

Kunden

8,400+

85% der Fortune
500

98% Renewal rate
Q4 2024

Partners

2100+

170K+ zertifizierte
Experten

Purpose

**Wir sind ein Plattform-
unternehmen, dessen
Kernziel es ist, die Welt für
alle besser zu machen.**

Kontinuierliche Innovation

25% R&D Ausgaben

2 neue Hauptrelease pro Jahr
Monatliche **Store** updates

GenAI innovation jedes Quartal **+**

Community

595K+

aktive ServiceNow Community Mitglieder

600+

Kostenlose Kurse auf Now Learning

1M

ServiceNow qualifizierte Leute

Anerkannte Führungsrolle bei mehreren Cloud-Lösungen

Gartner

2024 Magic Quadrant™ for Artificial Intelligence Applications in IT Service Management
2024 Magic Quadrant™ for Enterprise Low-Code Application Platforms
2024 Magic Quadrant™ for CRM Customer Engagement Center (CEC)

FORRESTER®

The Forrester Wave™: Software Asset Management, Q1 2025
The Forrester Wave™: Task-Centric Automation Software, Q4 2024
The Forrester Wave™: Strategic Portfolio Management Tools, Q2 2024
The Forrester Wave™: Customer Service Solutions, Q1 2024
The Forrester Wave™: Third-Party Risk Management Platforms, Q1 2024
The Forrester Wave™: Digital Process Automation, Q4 2023
The Forrester Wave™: Enterprise Service Management, Q4 2023
The Forrester Wave™: Governance, Risk, And Compliance Platforms, Q4 2023
The Forrester Wave™: Low-Code Dev Platforms For Pro Developers, Q2 2023



Digital Transformation - Eine Utopie?

Ein völlig neues
Kundenerlebnis

Exponentielle
Produktivität der
Agenten

Erhebliche
Kostensenkung



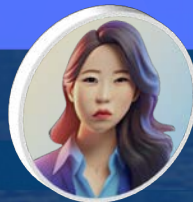
Kunden



Agenten



Altsysteme



70%
der Agenten
benötigen mehr als
4 Apps, um
Probleme zu lösen²

1: Emvovsis, 2023
2: SQM, 2023

ORACLE



Isolierte Prozesse und Daten

14%
Rückgang der
Kundentreue im
Jahr¹

Die Realität ist, dass die meisten Kundenerlebnisse frustrierend sind und die Komplexität die Kosten in die Höhe getrieben hat.

Ihre
Wartezeit
beträgt
25 Minuten.



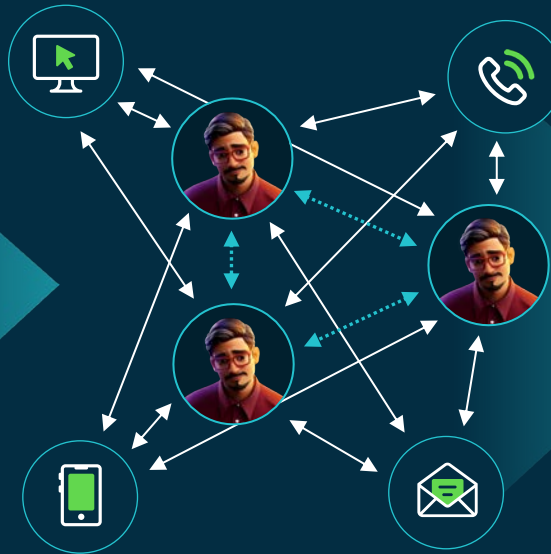
Das habe ich nicht
verstanden. Bitte
wählen Sie eine der
folgenden Optionen:

War diese Antwort
hilfreich?



Kunden

Das Versprechen von Self-service
ist nicht real



Agenten

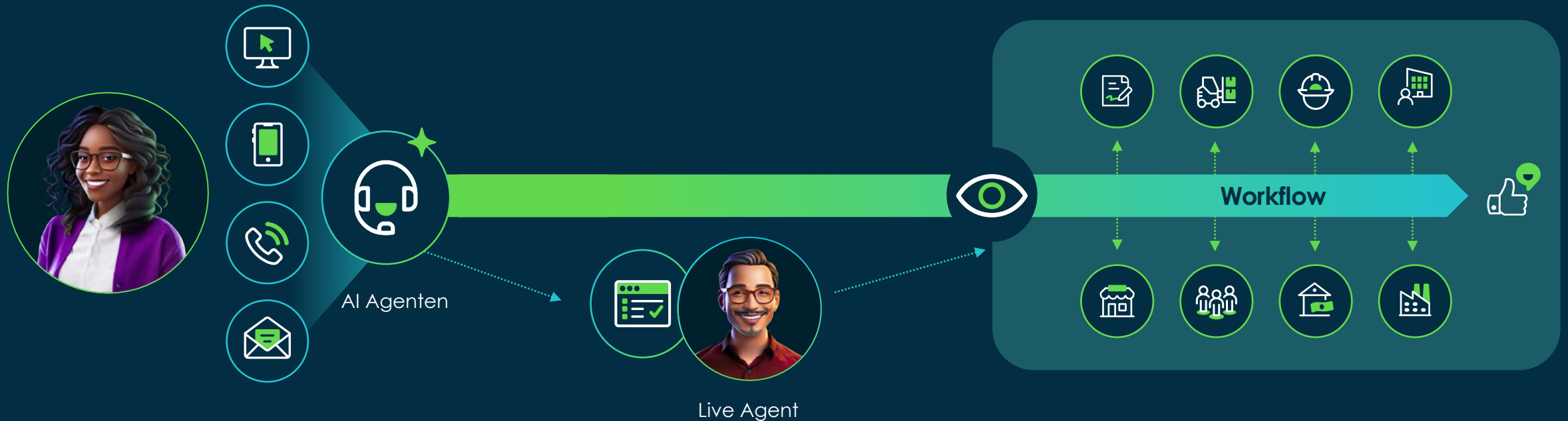
Zeitverschwendung durch das
Verbinden von Punkten



Middle/Back Office

Prozesse, die durch menschliche
Middleware miteinander
verbunden sind

ServiceNow transformiert die Produktivität von Mitarbeitern und den End-to-End-Service zu deutlich geringeren Kosten



Kunden

Self-Service für erweiterte Anfragen

Agenten

Erhalten KI-gestützte Unterstützung auf einem integrierten Workspace

Middle/Back Office

Koordinieren und automatisieren von Tasks, um die Lösung zu beschleunigen

Die KI Plattform für Geschäftstransformation



Die KI Plattform für Geschäftstransformation



servicenow platform

AI

AI Agents & Studio

AI Agent Control Tower

Our models. Your models. Any model.

Workflow

Automation

Analytics

Agentic

Data

Workflow Data Fabric: RaptorDB, Integration Hub, Knowledge Graph

**AI and Data
Security
Governance**

Infrastructure

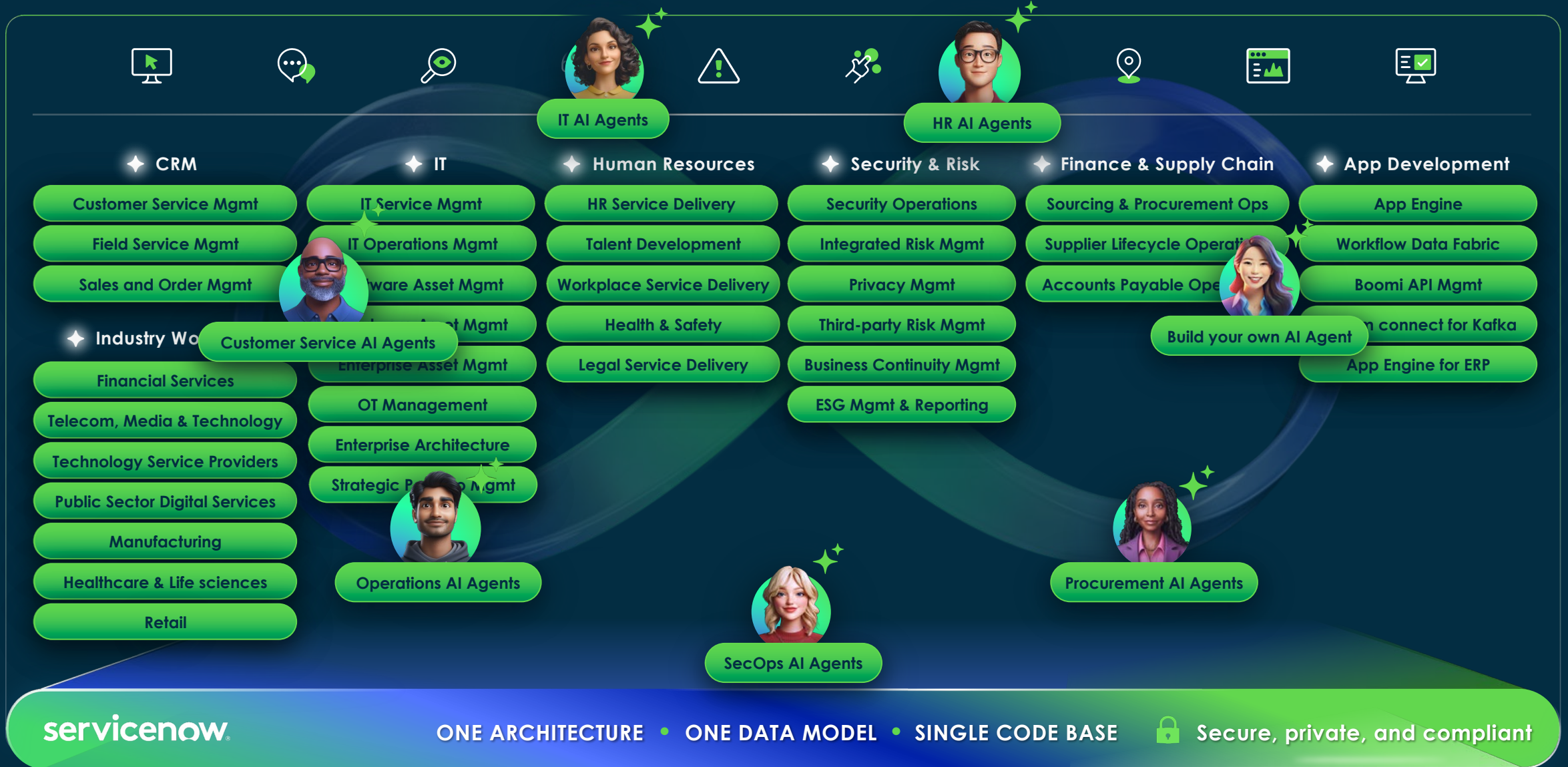
servicenow



Systems



Die KI Plattform für Geschäftstransformation



servicenow

ONE ARCHITECTURE • ONE DATA MODEL • SINGLE CODE BASE



Secure, private, and compliant

Verbinden Sie Ihr Five9 CCaaS für Einheitliche Omnichannel Engagement

servicenow

CRM Plattform

Workflow-gesteuertes
System of Action

Modernisierter Workspace
für Agenten

Nahtlose Auswahl
für den Kunden

V I R T U A L
A G E N T S

C H A T &
M E S S A G I N G

Five9

Cloud Telefonie

Einheitliches Routing

Mitarbeiter-
einbindung

✦ GenAI and ML

Revolutionieren Sie die Erfahrungen von Kunden und Agenten mit KI Agenten



Self-Service

- GenAI-powered Suchergebnisse
- Konversationserfahrungen mit virtuellen Agenten
- Handlungsanweisungen in natürlicher Sprache und automatische Problemlösung
- Einrichtung ohne Code

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Agenten

- 360 Überblick, Chat und Zusammenfassung nach Anruf
- Automatisch generierte Zusammenfassungen und Notizen
- Automatisches erstellen von Kundenantworten
- Generierung von Wissensartikeln
- Automatische Analyse und beheben von Problemen

“Unser Ansatz, der auf ServiceNow basiert und durch KI erweitert wird, wird das Kundenerlebnis bei der BT Group verändern und in jeder Phase der Customer Journey einen Mehrwert schaffen.”

Hena Jalil

Managing Director, Business Digital
bei British Telecom



33%

Verringerung der Mean
Time to Resolution
(MTTR)

kainos®

71%

Verkürzung der
durchschnittlichen Zeit
für die Lösung von
Fällen

T Teleperformance

2x

Verbesserung der
Case deflection

KI-Agenten aktivieren

Aufgaben und Prozesse selbstständig ausführen und erledigen

Steigern Sie die Produktivität Ihrer Agenten in großem Maßstab

Beschleunigen Sie die Ergebnisse und statten Sie Ihre Agenten mit einer qualifizierten digitalen Belegschaft in 100 Anwendungsfällen aus

Gehen Sie über "bessere Chatbots" hinaus

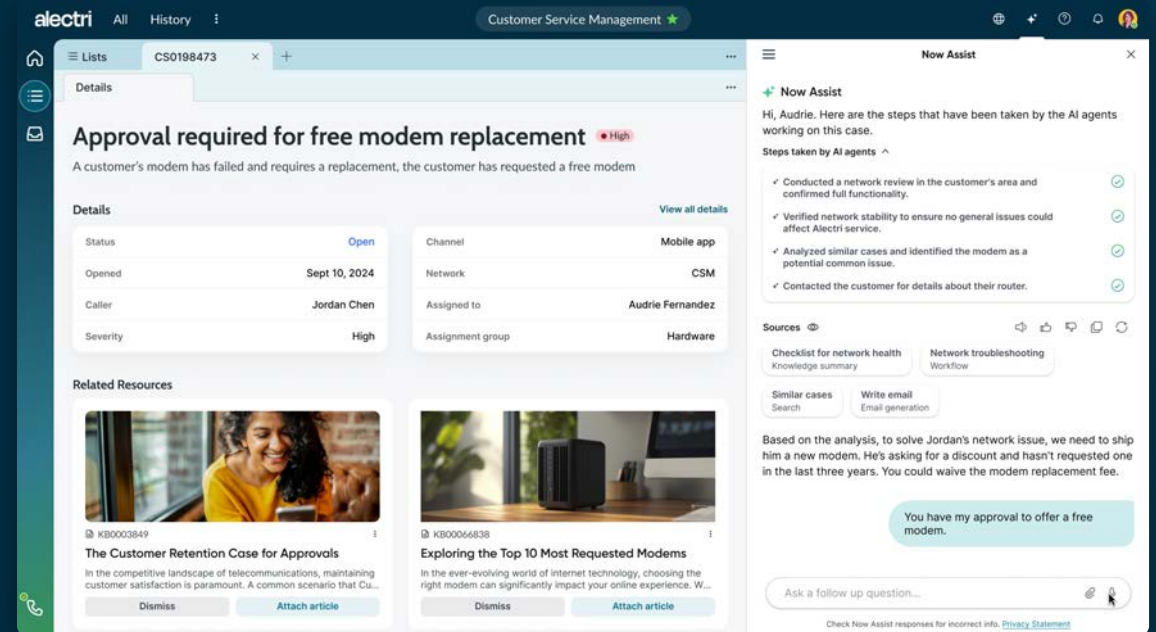
Unter der Leitung des Orchestrator-Agenten arbeiten Teams von KI-Agenten selbstständig zusammen – bzw. benutzerdefinierte Lösungen mit AI Agent Studio erstellen

Immer unter Ihrer Kontrolle

Steuern und analysieren Sie den Erfolg Ihrer KI-Agenten auf einer einzigen, vertrauenswürdigen Plattform, die für das Unternehmen entwickelt wurde

Entwickelt mit der ServiceNow-Plattform

Vereinigen Sie KI-Agenten, Daten und Workflows auf einer einzigen, skalierbaren Plattform – für Vertrauen, Effizienz und nahtlose Integration



Außendienst neu gedacht

zur Beschleunigung der Erstbehebung und der Produktivität der Techniker

**Terminplanung
und Ressourcen-
zuweisung**

1 Mio.

Pflegebesuche pro
Monat

Elara Caring 

**Steigern Sie die
Produktivität der
Techniker**

53

Minuten
produktive Zeit pro
Techniker und pro
Tag eingespart

xerox 

**Prozesse
automatisieren
und neu erfinden**

10

Wochen für die
Implentierung



Beschleunigen Sie ihren Lead-to-Cash Prozess und reduzieren Sie Umsatzverluste

Optimieren Sie das Lead- und Opportunity-Management

5000+

Verträge, die pro Monat von 2000 Vertriebsnutzern generiert werden



Konfigurieren und bepreisen Sie Angebote schneller und einfacher

50%

Reduzierung der Zeiten für die Angebotsbearbeitung und Vertragserstellung



Automatisieren Sie die Auftragsabwicklung und Ausnahmebehandlung

75%

Schnellere Auftragsabwicklung



Managen von Änderungen und Erneuerungen nach dem Verkauf

86%

Rückgang des Auftragsausfalls von 7 % auf <1 %



Lassen Sie KI für Kunden arbeiten



Kunden Dienst

Beschleunigen sie Self-
Service, Agenten-
produktivität
und Lösungszeiten



Aussen Dienst

Reduzieren Sie unnötige
Besuche
und steigern Sie
die Serviceeffizienz



Sales & Order Management

Optimieren Sie den
Lead-to-Cash Prozess
und steigern Sie den
Umsatz

Was macht uns anders?



Daten

Eine einzige Datenplattform, die für Geschwindigkeit und Skalierbarkeit optimiert ist und einen nahtlosen Zugriff innerhalb der gesamten Organisation ermöglicht, sodass KI-Agenten **Informationen aus dem gesamten Unternehmen nutzen können, um fundierte Entscheidungen zu treffen**

servicenow

+



KI Intelligenz

ServiceNow KI-Agenten können **ihre Aktionen dynamisch an den Fortschritt und sich ändernde Bedingungen anpassen und so sicherstellen**, dass sie sich auf die Erreichung ihrer Ziele konzentrieren.

+



Automatisierung

Nahtlose Integration in intelligente Workflows und Systeme, sodass KI-Agenten **autonome Aktionen im gesamten Unternehmen ausführen können**.

+



Eine Plattform

Unsere KI-Agenten sind so konzipiert, dass sie **müheles miteinander kommunizieren und Aufgaben nahtlos übergeben** können. Diese Zusammenarbeit durchbricht Arbeitssilos innerhalb des Unternehmens und sorgt für reibungslosere und effizientere Geschäftsabläufe.

ServiceNow ist Marktführer in verschiedenen Bereichen

	AI ✨ in ITSM	CRM*	IT Digital Operations	ESM & GBS	Risk Management	Low-code		Digital Process Automation	Software Asset Management	RPA
	GARTNER	GARTNER FORRESTER		FORRESTER	3X GARTNER, 1X FORRESTER	GARTNER	FORRESTER	FORRESTER	FORRESTER	FORRESTER
servicenow	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader	Leader
 Microsoft	No participation	Leader	No participation	No participation	No participation	Leader	Leader	Leader	No participation	Strong Performer
 salesforce	No participation	Leader	No participation	No participation	No participation	Leader	Strong Performer	Strong Performer	No participation	No participation
 outsystems	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	Leader	Leader	No participation	No participation	No participation
 mx mendix	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	Leader	Leader	No participation	No participation	No participation
 PEGA	No participation	Leader	No participation	No participation	No participation	Visionary	Strong Performer	Strong Performer	No participation	Leader
 appian	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	Leader	Strong Performer	Leader	No participation	Strong Performer
 UiPath™	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	No participation	Leader

servicenow®