



TECHNOLOGIE, DIE GLÜCKLICH MACHT!

MIT SOGEDES KUNDENBEZIEHUNGEN IN DIE ZUKUNFT FÜHREN

Innovationen, übergreifende Lösungen und smarte Services waren für SOGEDES schon immer sehr wichtig. Die Unternehmenshistorie reicht bis ins Jahr 2002 zurück, als Martin Wild und Berndt Walz die Idee einer Service-Plattform diskutierten. Seitdem hat sich zwar vieles geändert, nicht aber das Engagement von SOGEDES für zukunftsfähige Lösungen. Als einer der ersten Cloud Call Center Lösungsanbieter in Deutschland und einer der Pioniere mit Automatisierungslösungen für den Customer Service bietet SOGEDES heute ein breites Portfolio an Lösungen und Services, um das Kundenbeziehungsmanagement seiner Kunden in die Zukunft zu führen.

Hallo Herr Wild, hallo Herr Walz, können Sie uns verraten, wer Sogedes ist und was Sogedes macht?

Martin Wild: Das kann ich kurz und knapp beantworten: Wir sind Lösungsanbieter - aber kein klassischer! Unser Herz schlägt für innovative Technologien & smarte Services. Denn Kundenbeziehungsmanagement wie auch Technologie verändern sich weiterhin außergewöhnlich dynamisch. Wir sehen das aber nicht als Problem, sondern als Potential, das unseren Kunden Handlungsspielräume für neue Konzepte eröffnet – und damit auch Chancen für mehr Kundenzufriedenheit, Wettbewerbsvorteile und mehr Erfolg! Wir lieben es, Unternehmen in ihrer Zukunftsgestaltung zu unterstützen und sie mit Kreativität,



Agilität, Kompetenz und intelligenten Lösungen auf ihrem Weg zu erfolgreichen Kundenbeziehungen zu begleiten.

Berndt Walz: Bei uns steht einerseits die Technologie im Mittelpunkt. Doch das allein reicht bei weitem nicht aus, um uns zu beschreiben. Wer heute über IT-Lösungen spricht, der muss weiterdenken. Vor der Auswahl einer Lösung muss man viele Aspekte berücksichtigen und ein tragfähiges Konzept entwickeln. Erst muss man sich über die Herausforderungen und die Zielsetzung im Klaren sein, bevor man auf die Lösung schaut. Die Expertise für unsere Kunden fußt daher auf drei Säulen. Zunächst unser Technologie-Knowhow. Aber genauso wichtig ist auch die Business-Perspektive: Das Gesamtbild aus Unternehmenssicht. Wie ist die Customer Journey? Wie schaffe ich das perfekte Kundenerlebnis? Und die dritte Säule ist unsere Expertise im Prozess-Design. Denn ein schlecht digitalisierter Prozess bleibt ein schlechter Prozess. Daher schauen wir auch zunächst auf die Prozesse. Diese drei Säulen im Zusammenspiel machen unseren Lösungsansatz so besonders. Wenn andere Produkte verkaufen, wollen wir Lösungen schaffen!

Martin Wild: Ich würde sogar noch einen Schritt weiter gehen und sagen: Wir schaffen Lösungen, die glücklich machen! Für Sogedes liegt bei der Lösungsfindung der Fokus auf dem Dreiklang aus Kunde, Mitarbeiter und Unternehmen und dem Ziel, idealerweise Mehrwerte für alle Beteiligten zu schaffen. Wir sind davon überzeugt, dass die Erfolgsformel heutiger

www.teletalk.de 6/2021 TeleTalk

Kundenbeziehungen die wertschöpfende Verbindung von Menschen und Technologie ist. So entstehen Lösungen, die genau auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Und das Beste daran ist: Diese Lösungen machen glücklich! Denn: sie erleichtern Mitarbeitern das Arbeiten. Sie sorgen dafür, dass der Kunde ein positives Erlebnis mit dem Unternehmen hat. Und sie verbessern Prozesse und erhöhen die Effizienz. Das ist der Return on Experience (RoX). Und all das trägt dazu bei, dass auch die Entscheider im Unternehmen glücklich werden, denn die Bilanz unterm Strich ist positiv.

Auf welche Lösungen zielen Sie dabei ab, wie genau können Leser Ihr Portfolio einordnen?

Berndt Walz: Da ist zunächst der Bereich Omnichannel Customer Experience. Hierzu zählen Call bzw. Contact Center Lösungen und natürlich - eng damit verbunden - das Thema Workforce Engagement. In diesem Bereich betreut Sogedes seit fast 20 Jahren erfolgreich Kunden. Wenn wir von Kundenservice reden, dann kommen wir schnell zum Thema Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und Effizienzsteigerung. Genau hier setzen wir mit Automatisierungslösungen an. Mit Robotic Process Automation (RPA), Hyperautomation (auch Intelligent RPA) und Workflowmanagement optimieren wir Serviceprozesse unserer Kunden. Wir setzen dabei auf innovative KI-basierte Technologien, Machine Learning und Conversational AI.



Martin Wild: Sogedes betrachtet dabei den Gesamtprozess und fokussiert sich nicht nur auf einzelne Technologien. Wer Automatisierung im Kundenkontakt sinnvoll und umfassend umsetzen will, der muss von einer punktuellen Betrachtung hin zu einem ganzheitlichen Denken kommen, das im Sinne eines Systemdenkens die vor- und nachgelagerten Prozesse mit einbezieht. So verbessern wir mit Automatisierung nicht nur das Kundenerlebnis, sondern wir tragen dazu bei, dass sich der Mitarbeiter wohlfühlt. Er wird von repetitiven, manuellen Aufgaben entlastet, mit wertvollen Informationen begleitend unterstützt und kann sich dann auf das Wesentliche konzentrieren. Deshalb nennen wir diesen zweiten Bereich bei uns auch Experience Automation. Und natürlich – last but not least – geht es bei Prozessautomatisierung immer auch um Effizienzsteigerung.

"Wir sind davon überzeugt, dass die Erfolgsformel heutiger Kundenbeziehungen die wertschöpfende Verbindung von Mensch und Technologie ist. Dabei gilt es Wege zu finden, spannende und intelligente digitale Lösungen sinnvoll zu nutzen."

Berndt Walz

Unser dritter Bereich umfasst Customer Experience Analytics. Wir nutzen KI-gestützt Analyselösungen, um die Kundeninteraktion so zu gestalten, dass der Kunde ein perfektes Erlebnis hat. Bei CX Analytics geht es zunächst darum, Inhalte der Kundeninteraktion zu verstehen und Implikationen daraus abzuleiten, die dazu beitragen, das Mitarbeiterverhalten und das Kundenerlebnis zu verbessern. Hier nutzen wir zum Beispiel Künstliche Intelligenz bei der Sprachanalyse. Natural Language Processing (NLP) und Natural Language Understanding (NLU) wie z. B. beim Einsatz von Voice-Bots helfen dabei, Kundengespräche vorab zu qualifizieren und entsprechend über smart IVR (Interactive Voice Response) an einen Agenten weiterzuleiten oder die Kundenanfragen automatisiert zu beantworten. Oder im laufenden Gespräch den Mitarbeiter zu unterstützen, indem ihm automatisiert wichtige Informationen und Hinweise gegeben werden.

Für wen bieten Sie Ihre Leistungen an? Wer sind Ihre Kunden?

Berndt Walz: Sogedes hat für unterschiedliche Bedarfe individuelle Angebote: von kosteneffizienten Lösungen für weniger komplexe Aufgabenstellungen bis hin zu Omnichannel-Management-Plattformen für Corporates inklusive individuellem Hosting, um auf spezielle Anforderungen eingehen zu können. Unser Portfolio umfasst marktführende Lösungen genauso wie innovative Produkte von Nischenanbietern. Unsere Kunden sind so unterschiedlich, wie unser Leistungsportfolio. Wir betreuen namhafte E-Commerce und Telekommunikations-Anbieter genauso wie mittelständische Unternehmen und große BPO-Call Center. Je nach Anforderung der Kunden, kommen unterschiedliche Lösungen zum Einsatz. Auch bei den Betriebsmodellen sind wir sehr flexibel: Vom traditionellen Software-Erwerb mit Lizenz in eigener Infrastruktur, über Cloud-Lösungen oder komplett als Software-as-a-Service Modell. Dazu gehören Dienste wie Contact-Center- as-a-Service oder Bot-as-a Service. In fast

TeleTalk 6/2021 www.teletalk.de



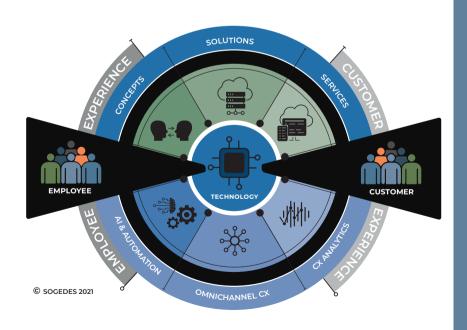
"Echten Mehrwert für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen schafft nur, wer von einer punktuellen Betrachtung von Technologie hin zu einem ganzheitlichen Lösungsansatz gelangt."

Martin Wild

20 Jahren haben wir erkannt: Keine Standardlösung bietet genau das, was der Kunde haben will. Wir bieten daher Ergänzungen, Integrationen und gestalten Anpassungen, d.h. Customizing. Ganz flexibel, so dass die Lösung für den Kunden am Ende optimal passt. Wenn Sie so wollen, ist unser Ansatz, bestehende Produkte zu veredeln.

Modularität und Flexibilität ist heute enorm wichtig. Kommt daher auch das Container-Motiv Ihrer Bild-Reihe?

Martin Wild: Nun. Container kann man natürlich mit Modulen. einer Art Baukasten in Verbindung bringen. Wir alle kennen und viele lieben die bunten Legobausteine, die man beliebig aufeinander stapeln kann, um daraus etwas zu schaffen. Wir haben als Kulisse den Mannheimer Containerhafen aber aus anderen Gründen gewählt: Zum einen unsere Verbundenheit mit der Metropolregion Rhein-Neckar, quasi im Herzen Europas. Die Industriestadt Mannheim als kulturelles und wirtschaftliches Zentrum dieser Region ist schon immer unser Firmensitz und hat uns schon immer geerdet. Und dann gibt es eine weitere, für uns wichtige Verbindung: Information und Kommunikation ist immer auch Logistik. Datenpakete werden von A nach B transportiert und dabei werden Inhalte übermittelt. Diese sind relevant. In unserem Fall, um ein positives Erlebnis für Kunden zu gewährleisten. Wir routen mit unseren Lösungen Datenpakete in Form von E-Mails, Telefonaten, Chat-Messages etc. auf dem richtigen Weg. Sicher und zuverlässig, um für alle Beteiligten ein erstklassiges Erlebnis zu schaffen. Und wenn alle Beteiligten ein positives Erlebnis aus der Interaktion mitnehmen, dann hat Sogedes gute Arbeit geleistet und das Ziel erreicht: Lösungen, die glücklich machen!



Bei Sogedes steht die erfolgreiche Verbindung von 'Mensch und Technologie' im Mittelpunkt

Über SOGEDES

Sogedes wurde 2002 von Berndt Walz und Martin Wild gegründet. Nach fast 20 Jahren Erfahrung in der Umsetzung und im operativen Betrieb von Lösungen für Contact Center und Customer Service hat Sogedes im Stahlbad der Praxis die guten und weniger guten Seiten von passender und weniger passender Technologie sammeln können. Der Fokus liegt darauf, Herausforderung für Kunden bestmöglich zu lösen und das Erlebnis sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter optimiert zu gestalten. Sogedes arbeitet mit führenden Herstellern von Lösungen für Corporates, wie auch für mittelständische Unternehmen zusammen.

Die Kombination aus der Erfahrung in den Bereichen Konzeption, Technologie und operativem Betrieb von Omnichannel Customer Experience Technologien, intelligenter Automatisierung sowie Analytics machen Sogedes einzigartig. Mit den passenden Technologien im Fokus schafft Sogedes gleichermaßen Mehrwerte für Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen.

TeleTalk 6/2021 www.teletalk.de