ambit group
make ambition work

TAGES-WORKSHOP FÜR ENTSCHEIDUNGSTRÄGER · KI-FIRST

Contact Center neu denken

KI-gestützt über alle Kanäle hinweg

Ein modernes Contact Center ist weit mehr als Telefonie und Warteschlangen. Es ist die zentrale Drehscheibe der Kundeninteraktion über alle Kanäle – zunehmend KI-gestützt. Viele Initiativen scheitern jedoch nicht an der Technologie, sondern an fehlender Klarheit über Kanäle, Prozesse und den Nutzen von KI.

WAS SIE AM ENDE DES TAGES IN DER HAND HALTEN

Maturitäts-Assessment
Einfacher Reifegrad-Check Ihres Contact Centers

Ausgangslage & Pain Points
Strukturierte Erfassung von Ist-Situation und Handlungsfeldern

Umsetzungs-Empfehlung
Konkrete nächste Schritte, Umfang und Stossrichtung

Dynamics 365 & Live-Demo
Plattform-Überblick mit KI-Agenten in Aktion

Der Workshop-Tag

Strukturiert von der ersten Vision bis zur Entscheidungsgrundlage – 9.00 bis 16.00 Uhr.

09.00–09.30

Ankommen & Framing

Ziele, Erwartungen – und warum das Contact Center im KI-Zeitalter Chefsache ist

09.30–10.15

Marktbild & KI-first Vision

Trends, agentische KI und was führende Contact Center anders machen

10.15–11.00

Standortbestimmung

Interaktives Maturitäts-Assessment Ihres Contact Centers

11.00–11.15 *Pause & Networking*

11.15–12.15

Discovery: Ausgangslage & Pain Points

Kanäle, Prozesse und Engpässe strukturiert erfassen und priorisieren

12.15–13.00 *Mittagessen & Networking*

13.00–13.45

Plattform-Einblick

Dynamics 365 Contact Center, Copilot Studio und Power Platform im Zusammenspiel

13.45–14.30

Live-Demo

KI-Sprach- und Chat-Agenten von der Annahme bis zur Lösung

14.30–14.45 *Pause*

14.45–15.30

Zielbild & Nutzen

Quick Wins, strategische Hebel und eine grobe Roadmap

15.30–16.00

Empfehlung & Next Steps

Verdichtung zu Ihrer Entscheidungsgrundlage

Methodik: *aufgebaut auf dem Microsoft-Catalyst-Ansatz – Inspire · Design · Empower · Achieve.*

Format, Investition & Zielgruppe

FORMAT & RAHMENBEDINGUNGEN

Dauer
1 Tag (9.00–16.00 Uhr)

Ort
Vor Ort bei Ihnen, bei der Ambit Group oder virtuell

Sprache
Deutsch oder Englisch

Teilnehmer
max. 12 Entscheidungsträger und Fachexperten

INVESTITION

CHF / EUR

5'400.–

exkl. MWST / USt.

Anrechenbar bei einer anschliessenden Umsetzung – oder, vorbehältlich Förderzusage und Nominierung durch Microsoft, im Rahmen der Microsoft-Förderprogramme gutschreibbar.

FÜR WEN IST DIESER WORKSHOP?

- C-Level mit Service-/CX-Verantwortung (COO, CCO)
- Leitung Contact Center / Customer Care
- Leitung Operations & Workforce Management
- CRM- und Digitalisierungsverantwortliche im Service

KI-FIRST IM CONTACT CENTER

- Echtzeit-Sprachagenten statt klassischer IVR
- Kanalübergreifende KI-Agenten für Sprache, Chat, Messaging
- Copilot unterstützt Agenten live mit Antworten und Wissen
- 360°-Kundensicht aus Echtzeitdaten
- Automatische Gesprächszusammenfassung und Nachbearbeitung

Warum Ambit Group?

27+
Jahre Erfahrung in digitaler Transformation

200+
erfolgreiche CRM-Projekte

Microsoft
Solutions Partner
Business Applications

Vom strategischen Zielbild bis zum laufenden Betrieb – we make your ambition work.

IHR NÄCHSTER SCHRITT

1. Unverbindliches Vorgespräch vereinbaren
2. Format, Termin und Inhalte gemeinsam abstimmen
3. Vorbereitung & Pre-Reading erhalten
4. Workshop-Durchführung (1 Tag) mit Ihrem Team
5. Follow-up mit Empfehlung und Entscheidungsgrundlage

CS

Christian Schipp
BDM CX / Partner
christian.schipp@ambit-group.com

Jetzt Workshop anfragen →

Es gelten die AGB der Ambit Schweiz AG / Ambit Deutschland GmbH. Je nach Ausgangslage und individuellen Wünschen können Kosten und Unterstützungsleistungen abweichen.