

Whitepaper

Contact Center und CRM neu gedacht



Warum die Steuerung der Kundenreise zum entscheidenden Wettbewerbsvorteil wird

Executive Summary

Die Anforderungen an die Kundenkommunikation haben sich grundlegend verändert. Kunden erwarten konsistente, schnelle und kontextbasierte Interaktionen über alle Kanäle hinweg.

Gleichzeitig steigen insbesondere in regulierten Branchen die Anforderungen an Dokumentation, Nachvollziehbarkeit und Prozesssicherheit.

Viele Unternehmen arbeiten jedoch weiterhin mit fragmentierten Architekturen aus getrennten CRM- und Contact-Center- und Prozesssystemen. Dies führt zu Medienbrüchen, fehlendem Kontext und eingeschränkter Steuerbarkeit der Kundenreise.

Die zentrale Herausforderung liegt nicht in den einzelnen Systemen, sondern in deren Zusammenspiel. Customer Experience entsteht zwischen den Systemen – und genau dort fehlt häufig die Kontrolle.

Dieses Whitepaper zeigt den notwendigen Paradigmenwechsel:

Weg von isolierten Systemen und fragmentierten Prozessen - hin zu einer durchgängigen Steuerung der gesamten Kundenreise.

Offene und orchestrierte Plattformansätze schaffen dafür die technologische Grundlage.

1. Warum die Steuerung der Kundenreise entscheidend wird

Die Anforderungen an die Kundenkommunikation haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend verändert. Kunden erwarten heute nicht nur Erreichbarkeit über verschiedene Kanäle, sondern eine konsistente, schnelle und kontextbasierte Interaktion – unabhängig davon, ob sie telefonisch, digital oder schriftlich in Kontakt treten.

In diesem Spannungsfeld reicht es nicht mehr aus, einzelne Kommunikationskanäle oder Systeme zu optimieren. Der entscheidende Faktor ist die Fähigkeit, die gesamte Kundenreise zu steuern – vom ersten Kontakt über die Interaktion bis hin zur fallabschließenden Bearbeitung.

Customer Experience entsteht heute im Zusammenspiel von:

- Kundendaten und Kontext (CRM)
- Interaktion und Dialog (Contact Center)
- Fachlichen Prozessen und Entscheidungen

Wer diese Elemente nicht durchgängig verbindet, verliert die Kontrolle über die Kundenreise - und damit über die Customer Experience, Effizienz und Steuerbarkeit.

2. Status quo: Fragmentierte Systeme vs. Plattform-Trend

Trotz dieser veränderten Anforderungen ist die Systemlandschaft in vielen Unternehmen historisch gewachsen und funktional getrennt aufgebaut.

Typischerweise existieren:

- ein CRM-System zur Verwaltung von Kundendaten
- eine Contact-Center-Lösung zur Steuerung von Interaktionen
- zusätzliche Systeme zur Prozessbearbeitung

Diese Systeme sind über Schnittstellen miteinander verbunden, folgen jedoch jeweils einer eigenen Logik. Das führt in der Praxis zu einer fragmentierten Architektur.

Die Konsequenzen sind klar:

- Medienbrüche zwischen Kanälen und Systemen
- fehlende durchgängige Sicht auf den Kunden und seine Anliegen
- hoher Integrationsaufwand bei Änderungen oder Erweiterungen
- eingeschränkte Steuerbarkeit von End-to-End-Prozessen

Diese Fragmentierung ist kein technisches Detail, sondern ein strukturelles Problem. Sie verhindert, dass Unternehmen die Kundenreise aktiv steuern können. Stattdessen reagieren sie auf einzelne Interaktionen – häufig isoliert und ohne vollständigen Kontext. Gleichzeitig bewegt sich der Markt bereits in Richtung integrierter und orchesterter Plattformansätze. Ziel ist es, die Brüche zwischen CRM, Kommunikation und Prozessen zu reduzieren und die Kundenreise konsistenter steuerbar zu machen.

Die Herausforderung besteht dabei nicht nur in der Integration, sondern in der Verbindung von:

- durchgängiger Steuerung
- offener Architektur
- technologischer Souveränität

3. Die Herausforderung: Customer Experience entsteht zwischen den Systemen

Die zentrale Herausforderung liegt nicht in der Optimierung einzelner Systeme, sondern in der Verbindung der gesamten Kundenreise. Eine typische Interaktion folgt immer einer grundlegenden Struktur:

Kunde → Kanal → Interaktion → Prozess → Ergebnis

Die Qualität der Customer Experience hängt davon ab, wie gut diese Schritte miteinander verknüpft sind. In fragmentierten Systemlandschaften entstehen genau an diesen Übergängen Probleme:

- Kontext geht beim Kanalwechsel verloren
- Informationen müssen mehrfach erfasst werden
- Prozesse starten neu statt fortgeführt zu werden
- Entscheidungen erfolgen ohne vollständige Datengrundlage

Das Ergebnis ist eine Customer Experience, die reaktiv, inkonsistent und schwer steuerbar ist. Eine durchgängige Steuerung der Kundenreise bedeutet hingegen:

- Kontext bleibt über alle Schritte hinweg erhalten
- Interaktionen sind Teil eines übergeordneten Prozesses
- Entscheidungen basieren auf vollständigen Informationen
- Ergebnisse sind nachvollziehbar und reproduzierbar

Customer Experience entsteht damit nicht innerhalb einzelner Systeme, sondern im Zusammenspiel aller beteiligten Elemente.

4. Paradigmenwechsel: Von Integration zu „Journey Control“

Die beschriebenen Herausforderungen lassen sich nicht durch weitere Schnittstellen oder zusätzliche Integrationsprojekte lösen. Der Ansatz, bestehende Systeme enger miteinander zu verbinden, stößt strukturell an seine Grenzen.

Der notwendige Paradigmenwechsel liegt daher nicht in einer besseren technischen Integration, sondern in einer neuen Form der Steuerung der Kundenreise:

Integration bedeutet:

- Systeme werden miteinander verbunden
- Daten werden ausgetauscht
- Funktionen werden technisch zugänglich gemacht

Orchestrierung hingegen bedeutet:

- die gesamte Kundenreise wird zentral gesteuert
- Interaktionen, Daten und Prozesse folgen einer gemeinsamen Logik
- Entscheidungen werden kontextbasiert und durchgängig getroffen

Der Unterschied ist grundlegend.

In klassischen Architekturen bleiben CRM, Contact Center, KI-Services und Fachsysteme trotz Integration eigenständige Silos. Jedes System „sieht“ nur einen Teil der Realität. Die Verantwortung für die End-to-End-Steuerung liegt häufig implizit beim Mitarbeiter oder in komplexer Middleware. Ein orchestrierter Ansatz verbindet dagegen spezialisierte Systeme innerhalb einer gemeinsamen Steuerungslogik.

Der strategische Vorteil:

Unternehmen gewinnen die Fähigkeit zurück, die gesamte Kundenreise aktiv zu steuern – statt einzelne Systeme nur technisch miteinander zu verbinden.

Die Orchestrierung sorgt dafür, dass:

- Kundenkontext jederzeit verfügbar bleibt
- Interaktionen Teil eines durchgängigen Prozesses werden
- Entscheidungen konsistent und nachvollziehbar erfolgen
- Kanäle, Prozesse und Service ineinandergreifen

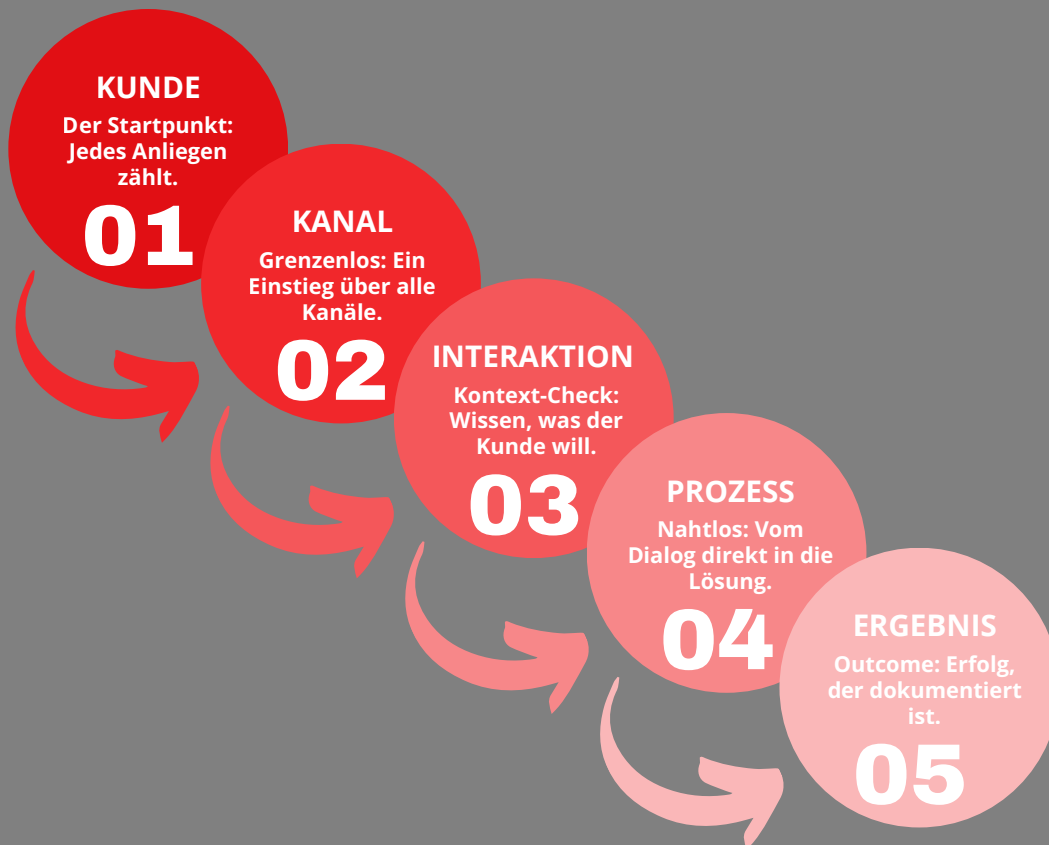
Bestehende und ergänzende Lösungen können dabei weiterhin eingebunden werden, ohne dass die Steuerung der Kundenreise fragmentiert wird.

Dadurch entsteht eine Architektur, die konsistente Customer Experience mit technologischer Offenheit und langfristiger Flexibilität verbindet.

Damit verschiebt sich die Perspektive: Nicht mehr das einzelne System steht im Mittelpunkt, sondern die durchgängige Steuerung der Kundenreise.

5. Zielbild: Gemeinsame Steuerung statt isolierte Systeme

Die Zukunft der Kundenkommunikation liegt nicht in einzelnen Systemen, sondern in der Fähigkeit, die gesamte Kundenreise durchgängig zu steuern.



CRM, Contact Center und spezialisierte Lösungen müssen dafür nicht zu einer monolithischen Suite verschmelzen. Entscheidend ist vielmehr ihre enge Verzahnung innerhalb einer gemeinsamen Steuerungslogik.

CRM:

- bildet den vollständigen Kundenkontext ab
- steuert fachliche Prozesse und Entscheidungen
- stellt die Logik der Kundenbeziehung bereit

Contact Center

- steuert die Interaktion mit dem Kunden
- orchestriert Kanäle und Dialoge
- sorgt für die operative Umsetzung der Kommunikation

Spezialisierte Systeme:

- ergänzen gezielt zusätzliche Fähigkeiten
- beispielsweise KI-, Bot- oder Fachlösungen
- bleiben flexibel austauschbar und erweiterbar

Der entscheidende Unterschied zu klassischen Integrationsansätzen liegt in der gemeinsamen Steuerungslogik:

- Interaktionen greifen direkt auf relevanten Kontext zu
- Prozesse werden kanalübergreifend gesteuert
- Entscheidungen basieren auf konsistenten Informationen
- spezialisierte Systeme wirken innerhalb eines gemeinsamen Gesamtprozesses

Damit entsteht eine Plattformstruktur, in der Interaktion, Kontext und Prozesse konsistent zusammenwirken.

Nicht die Anzahl der Systeme entscheidet über die Qualität der Customer Experience, sondern ihre Fähigkeit, entlang der gesamten Kundenreise abgestimmt zusammenzuarbeiten.

6. Wie „Journey Control“ praktisch funktioniert

Orchestrierung bedeutet nicht, dass ein einzelnes System alle Funktionen übernimmt. Entscheidend ist vielmehr das koordinierte Zusammenspiel spezialisierter Systeme innerhalb einer gemeinsamen Steuerungslogik. In der Praxis übernehmen die beteiligten Systeme unterschiedliche Rollen.

CRM-Systeme liefern:

- Kundenkontext
- Vorgänge und Prozessstatus
- fachliche Entscheidungen
- Historie und Dokumentation

Das CRM bildet damit die fachliche Perspektive der Kundenreise ab.

Das Contact Center steuert:

- Kanäle und Interaktionen
- Routing und Priorisierung
- Echtzeitkommunikation
- Übergänge zwischen Bot, Service und Fachbereich

Es bildet die operative Interaktionsebene der Kundenkommunikation.

Zusätzliche Lösungen wie:

- AI-Services/Bot-Systeme
- Fachanwendungen
- Analyse- oder Wissenssysteme

können gezielt eingebunden werden und ergänzen die Architektur um spezifische Fähigkeiten.

Die Orchestrierung entsteht dort, wo:

- Kundenkontext
- Prozessstatus
- Interaktion
- Entscheidungen

zusammengeführt werden.

Praktisch bedeutet das beispielsweise:

- Routing basiert auf CRM-Kontext und Vorgangsstatus
- Interaktionen aktualisieren Prozesse in Echtzeit
- KI greift auf vollständige Kunden- und Prozessinformationen zu
- Entscheidungen wirken kanalübergreifend konsistent

Technisch wird diese Verzahnung über APIs, Events und gemeinsame Prozesszustände ermöglicht.

Entscheidend ist jedoch nicht die technische Verbindung selbst, sondern die Fähigkeit, Interaktionen, Prozesse und Entscheidungen in Echtzeit konsistent aufeinander abzustimmen.

Dadurch entsteht eine Kundenkommunikation, in der Kontext nicht verloren geht und die gesamte Kundenreise aktiv steuerbar bleibt.

Der entscheidende Vorteil:

Nicht ein einzelnes System steuert die Kundenreise. Der Mehrwert entsteht vielmehr durch das Zusammenspiel von Kundenkontext, Interaktion und Prozessen innerhalb einer gemeinsamen Orchestrierung.

Dadurch entstehen:

- durchgängiger Kontext
- konsistente Steuerung
- technologische Offenheit
- langfristige Flexibilität

7. Die Rolle von KI in der Kundenkommunikation

Künstliche Intelligenz wird häufig als eigenständige Fähigkeit betrachtet – etwa in Form von Chatbots, Voicebots oder Assistenzsystemen. In vielen Organisationen werden solche Lösungen gezielt als Ergänzung zu bestehenden Systemen eingeführt.

Diese Sichtweise greift jedoch zu kurz.

Der tatsächliche Mehrwert von KI entsteht nicht primär durch die Leistungsfähigkeit einzelner Modelle, sondern durch deren Fähigkeit, im richtigen Kontext zu wirken.

In fragmentierten Architekturen ist dieser Kontext begrenzt:

- KI-Systeme haben nur eingeschränkten Zugriff auf Kundendaten
- Prozessinformationen sind nicht vollständig verfügbar
- Interaktionen werden isoliert betrachtet

Die Folge ist eine punktuelle Optimierung – etwa in der Dialogführung –, ohne dass die gesamte Kundenreise verbessert wird.

In einer verzahnten Plattformstruktur verändert sich die Rolle von KI grundlegend:

- KI greift auf den vollständigen Kundenkontext zu
- kennt den aktuellen Status eines Vorgangs
- unterstützt Entscheidungen entlang des Prozesses
- beeinflusst nicht nur die Interaktion, sondern auch deren Ergebnis

Damit wird KI zu einem integralen Bestandteil der Steuerung der Kundenreise.

Gerade in Best-of-Breed-Architekturen bleibt die Einbindung spezialisierter KI-Lösungen möglich und sinnvoll.

Leistungsfähige Komponenten können gezielt integriert werden, ohne dass deren Wirkung durch fehlenden Kontext eingeschränkt wird.

Der Mehrwert entsteht dabei nicht durch ein monolithisches Gesamtsystem, sondern durch die intelligente Orchestrierung spezialisierter Komponenten innerhalb einer gemeinsamen Kontext- und Prozesslogik.

Der Mehrwert entsteht somit aus der Kombination:

- leistungsfähige KI-Komponenten
- eingebettet in eine durchgängige Daten- und Prozesslogik

Der Fokus verschiebt sich damit von der Frage „Welche KI ist die beste?“ hin zu:

„Wie wirksam kann KI innerhalb der gesamten Kundenreise eingesetzt werden?“

8. Auswirkungen für regulierte Branchen

Gerade in regulierten Branchen entfaltet dieser Ansatz seine besondere Wirkung.

Diese Unternehmen stehen vor der Herausforderung, komplexe fachliche Prozesse mit hohen Anforderungen an Dokumentation, Nachvollziehbarkeit und Effizienz zu verbinden.

Eine fragmentierte Systemlandschaft erschwert genau diese Anforderungen:

- Vorgänge werden in mehreren Systemen bearbeitet
- Informationen sind verteilt und teilweise redundant
- Interaktionen sind nicht vollständig dokumentiert
- Änderungen an Prozessen sind aufwendig umzusetzen

Ein orchestrierter Ansatz bietet hier konkrete Vorteile:

Durchgängige Vorgangsbearbeitung

Interaktion und fachliche Bearbeitung greifen ineinander.
Prozesse werden nicht unterbrochen, sondern fortgeführt.

Verbesserte Compliance

Alle Schritte der Kundenreise sind konsistent dokumentiert und
revisionssicher auditierbar.

Höhere Effizienz im Service

Mitarbeiter arbeiten in einem konsistenten Kontext ohne
Systemwechsel oder Informationsverluste.

Schnelle Anpassungsfähigkeit

Prozessänderungen wirken unmittelbar über alle Kanäle
hinweg.

Reduzierter Integrationsaufwand

Die Komplexität verschiebt sich von der technischen Integration
hin zur fachlichen Gestaltung.

Damit wird die Kundenkommunikation nicht nur effizienter,
sondern auch deutlich besser steuerbar.

9. Der Quick-Check: Wie zukunftsfähig ist Ihre Architektur?

Überprüfen Sie Ihren Status Quo:

Zentrale Steuerung: Wir können die gesamte Kundenreise über eine übergeordnete Logik aktiv steuern.

JA ☐ NEIN ☐

Durchgängiger Kontext: Wir verfügen über eine konsistente Sicht auf den Kunden über alle Kanäle und Fachprozesse hinweg.

JA ☐ NEIN ☐

Minimale Komplexität: Wir können neue Funktionen oder Kanäle schnell ohne hohen Integrationsaufwand anbinden.

JA ☐ NEIN ☐

Volle Revisionssicherheit: Wir können Prozesse und Entscheidungen revisionssicher nachvollziehen.

JA ☐ NEIN ☐

Strategische KI-Einbindung: Wir nutzen KI-Lösungen als integralen Bestandteil unserer Prozesse und nicht nur als isolierte Insellösung.

JA ☐ NEIN ☐

Technologische Souveränität: Unsere Architektur bleibt offen und flexibel weiterentwickelbar.

JA ☐ NEIN ☐

10. Fazit

Die Anforderungen an die Kundenkommunikation entwickeln sich zunehmend in Richtung durchgängiger, kontextbasierter und steuerbarer Prozesse.

Klassische, getrennte Systemarchitekturen stoßen dabei an ihre Grenzen. Die Herausforderung liegt nicht mehr in der Anbindung einzelner Systeme, sondern in der Fähigkeit, die gesamte Kundenreise konsistent zu steuern.

Der entscheidende Unterschied liegt in der Orchestrierung: Wer Interaktion, Kontext und Prozesse zusammenführt, schafft die Grundlage für eine nachhaltige und differenzierende Customer Experience.

Integrierte und zugleich offene Plattformansätze bieten hierfür einen strukturellen Vorteil. Sie ermöglichen es, Kundenkommunikation nicht nur effizienter zu gestalten, sondern aktiv zu steuern – und damit den steigenden Anforderungen von Kunden und Regulierung gleichermaßen gerecht zu werden.

Entscheidend wird künftig nicht sein, welche Systeme Unternehmen einsetzen – sondern wie konsistent sie entlang der gesamten Kundenreise zusammenwirken.

Quellen & Studien

Relevante Studien und Analysen führender Beratungs- und Analystenhäuser bestätigen die im Whitepaper dargestellten Entwicklungen:

- PwC: Customer Service & Engagement Study – Kundenservice als strategische Schnittstelle.
- McKinsey: CX Research – Zusammenhang zwischen End-to-End-Steuerung und Wachstum.
- Gartner: CX Platform Trends – Trend zur integrierten Journey Orchestration.
- Forrester: Journey Orchestration als zentraler Erfolgsfaktor.

ANSPRECHPARTNER



Natascha Hoffmeister
Geschäftsführerin
n.hoffmeister@sikom.de

Sie leitet die Sikom Software GmbH seit 2018 als Geschäftsführerin.

In dieser Funktion verantwortet sie die Bereiche Strategie, Finanzen, HR, Projektmanagement und Vertrieb.

Davor war sie viele Jahre in leitenden Funktionen bei einer der führenden deutschen Firmenkundenbanken.



Thomas Köppen
Geschäftsführer
t.koeppen@sikom.de

Er verbindet als Geschäftsführer & CTO der Sikom die technischen Innovationen mit geschäftlichem Mehrwert.

Seine Rolle umfasst die enge Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und internen Teams, um den Kundenerfolg zu sichern und die strategische Einführung von Technologien wie Containerisierung und Automatisierung voranzutreiben.

Als Hersteller von Premium Software entwickeln wir anspruchsvolle Contact Center Lösungen für intelligente Kundenkommunikation – Made in Germany. Unsere Omnichannel-Plattform AgentOne® verbindet alle Kommunikationskanäle und ist vollständig modular aufgebaut, mandantenfähig, individuell skalierbar und vendor-lock-in-frei. Das System erfüllt damit höchste Ansprüche an Sicherheit, Flexibilität und Integrationsfähigkeit. Dank eines flexiblen Lizenzmodells und offener Architektur ist AgentOne® auch für große Contact Center mit mehreren tausend Agenten geeignet. Mit flexiblen Cloud-, on-prem- und Hybrid-Betriebsmodellen unterstützt unsere Lösung beim sicheren und effizienten Kundendialog – hochverfügbar, mit Entwicklung und Support vollständig in Deutschland. Die Plattform wird kontinuierlich weiterentwickelt. Eigene KI-Komponenten und Partnerschaften mit Technologieanbietern ermöglichen zukunftsichere Szenarien mit höchstem Automatisierungsgrad. Als Teil der BSI Software Gruppe profitieren unsere Kunden zusätzlich von der Stabilität, Investitionskraft und Zukunftssicherheit einer führenden europäischen Softwaregruppe – ohne auf die Flexibilität und Nähe eines spezialisierten Softwareherstellers zu verzichten.

SIKOMMUNIKATION



Unsere Standorte

Zentrale
Sikom Software GmbH
Tullastraße 4
69126 Heidelberg

☎ +49 6221 / 13788-0

🌐 sikom.cx

Entwicklungscampus
Sikom Software GmbH
Herschelstraße 27
08060 Zwickau