

Presseinformation

Verbindung von Technologie, Marken und Menschen:

Concentrix revolutioniert digitale Transformation und Customer Experience von Topunternehmen in der DACH-Region

(Nürnberg, Oktober 2025) Technologie, die verbindet. Customer Experience, die bewegt. Mit einem einzigartigen Ansatz beschleunigt Concentrix die digitale Transformation von Unternehmen unterschiedlichster Branchen. Concentrix ist ein weltweit führender Anbieter für Customer Experience und technologiegestützte Dienstleistungen mit 30 Standorten und rund 10.000 Mitarbeitenden in der DACH-Region. Der Anbieter setzt an den Schnittstellen von Marken und deren Kunden sowie von Mensch und Maschine auf innovativen Kundenservice und bringt Unternehmen auf die Überholspur des technologischen Wandels. Weltweit betreut das Technologie- und Serviceunternehmen über 2.000 Kunden, darunter mehr als 150 Fortune-500-Unternehmen, und kombiniert globale Expertise mit lokalem Know-how. Immer mit dem einen Ziel: nachhaltiges Wachstum zu ermöglichen. Auch in Deutschland und der gesamten DACH-Region ist Concentrix stark aufgestellt und bietet seinen Kunden integrierte Lösungen im Bereich Customer Experience.

Als Global Player mit mehr als 440.000 Mitarbeitenden in über 70 Ländern verfügt Concentrix über breites Know-how und langjährige Erfahrung, ergänzt durch besondere regionale Expertisen. Seit über 35 Jahren entwickelt Concentrix innovative Lösungen, die Unternehmen dabei helfen, sich in einem dynamischen Marktumfeld zu behaupten.

Integrierte Leistungen

Concentrix bietet ein breites Spektrum von Technologielösungen bzw. Dienstleistungen an und begleitet seine Kunden von der Konzeption über die Implementierung bis hin zum laufenden Betrieb. Diesen durchgängigen, auf Integration und Effizienz ausgerichteten Ansatz beschreibt das Unternehmen als „Design. Build. Run.“. Concentrix denkt nicht in festen Disziplinen, sondern startet als All-in-one-Partner bei den Fragen seiner Kunden und setzt daraufhin ein individuell maßgeschneidertes Lösungspaket zusammen, das Beratung, technologische Expertise sowie Outsourcing-Exzellenz umfasst. Dazu zählt unter anderem mehrsprachige Kundenbetreuung über sämtliche Tools und Plattformen, um nahtlose und personalisierte Interaktionen zu gewährleisten. Durch den Einsatz von wegweisenden KI-Anwendungen, Prozessautomatisierung und integrierten Systemen können Interaktionen besonders effizient und wirkungsvoll gestaltet werden. So stellt

Concentrix mit seinen hybriden Customer-Experience-Modellen sicher, dass durch das integrierte Zusammenspiel von Mensch und Maschine der perfekte Service an den Schnittstellen von Marken und Endkunden entsteht.

Branchenspezifische Expertise

„Die digitale Transformation ist zugleich die größte Chance und Herausforderung für Unternehmen. Wir nehmen unsere Kunden dabei an die Hand und entwickeln im Zusammenspiel von Mensch und KI echten Mehrwert durch smarte und effiziente Prozesse. Am Ende schaffen wir damit Kundenerlebnisse, die spürbar nutzerfreundlicher, einfacher und schneller sind“, erklärt Till Jelinek, Managing Director DACH bei Concentrix: „Menschlich, State of the Art und vertrauensbildend. Wir verbinden Skills, die nur Menschen leisten können, mit zukunftsweisenden Anwendungen aus den Bereichen Automatisierung und künstliche Intelligenz. Damit heben wir den Kundenservice auf ein neues Level – und das für Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen.“ Das Technologie- und Serviceunternehmen bedient zahlreiche Industriezweige und Sektoren, darunter Banken, Versicherungen, Energie, Retail und E-Commerce, Telekommunikation, Tourismus, Technology und Electronics, Automobil, Healthcare sowie der öffentliche Sektor. Darüber hinaus treibt Concentrix die Digitalisierung von Kundenserviceprozessen und die Integration zukunftsfähiger Technologien voran, zum Beispiel in der Energiewirtschaft. Im Bereich Retail setzt Concentrix zukunftsweisende Omnichannel-Lösungen auf, um die Kundenbindung zu stärken.

Mitarbeiter mit „Superkräften“ ausstatten

Concentrix ist ein Vorreiter in der Anwendung von künstlicher Intelligenz, um Prozesseffizienz und Kundenerlebnisse zu transformieren und weiter zu verbessern. Lösungen im Bereich Conversation Assist und Real-Time-Translation optimieren Interaktionen durch intelligente Zuarbeit und eröffnen völlig neue Möglichkeiten, Menschen weltweit zu verbinden. Auch die Automatisierung von Mitarbeiter-Onboarding und Weiterbildung werden von Concentrix durch KI-Tools wie Training AI unterstützt. Das Unternehmen unterstützt Kunden bei der Entwicklung und Skalierung sicherer KI-Lösungen, die sowohl die betriebliche Effizienz steigern als auch die Wettbewerbsfähigkeit stärken. „Künstliche Intelligenz ist ein zentraler Treiber der digitalen Transformation. Concentrix ermöglicht es Unternehmen, KI-Projekte, die sie im Wettbewerb voranbringen, nachhaltig und erfolgreich umzusetzen“, betont Till Jelinek. Ein Beispiel der Innovationsführerschaft von Concentrix ist iX Hero, eine Tool-Plattform-Lösung, die sämtliche Anwendungen, die Contact-Center-Berater nutzen, bündelt und in einem einfachen Interface darstellt. So werden Kundenberater buchstäblich mit „Superkräften“ ausgestattet und können sich in ihrer Arbeit darauf konzentrieren, worauf es ankommt: die Kunden zu begeistern. Darüber hinaus bietet Concentrix auch Enterprise-Lösungen an und nutzt KI somit ebenso für die Optimierung interner Prozesse. Doch ganz gleich ob für den

Kundenservice oder für Unternehmen – Concentrix verfolgt immer einen hybriden Ansatz, der bestmögliche Lösungen gewährleistet, maßgeschneidert für den Kunden.

Weitere Informationen und Case-Studys zu Concentrix sind auch auf unserer Website unter www.concentrix.com/de/dach abrufbar. Für Presse- oder Interviewanfragen wenden Sie sich bitte an unseren Pressekontakt.

Über Concentrix DACH

Concentrix Corporation (NASDAQ: CNXC) ist ein globales Technologie- und Dienstleistungsunternehmen, das weltweit über 2.000 Kunden betreut, darunter mehr als 150 Fortune-500-Unternehmen. Mit über 440.000 Mitarbeitenden in mehr als 70 Ländern entwickelt, realisiert und betreibt Concentrix skalierbare End-to-End-Lösungen. In der DACH-Region ist das Unternehmen mit 30 Standorten und rund 10.000 Mitarbeitenden aktiv, die menschenzentrierte, technologiegetriebene und intelligenzgesteuerte Dienstleistungen für die digitale Transformation und Kundenkommunikation bereitstellen. Unter der Leitung von Till Jelinek setzt Concentrix auf langfristige Partnerschaften und innovative Ansätze, um den Marktanforderungen gerecht zu werden.

Pressekontakt

Deutscher Pressestern®

Bierstadter Str. 9 a, 65189 Wiesbaden

Svenja Karolczak, Tel.: +49 611 39539-16

E-Mail: s.karolczak@dps-news.de