

Presseinformation

Service neu gedacht – Concentrix gestaltet die KI-Revolution im Kundenservice

Ausstrahlung auf Welt der Wunder TV: 08. Oktober 2025, 20:00 Uhr sowie um 20:15 auf dem YouTube-Kanal von „Welt der Wunder“

(Berlin, 8. Oktober 2025) Künstliche Intelligenz verändert die Art, wie wir kommunizieren – auch im Kundenservice. Die neue TV-Dokumentation „Service neu gedacht – Wie Concentrix die KI-Revolution gestaltet“ zeigt, wie das internationale Unternehmen Concentrix aus Berlin heraus neue Standards setzt: Mit KI-Agenten, die Anfragen verstehen, Prozesse beschleunigen und dabei den Menschen noch stärker in den Mittelpunkt rücken.

„Kundenservice befindet sich mitten in einer Revolution“, erklärt Oliver Graumnitz, Innovation Lead DACH und einer der Interviewpartner im Film. Was früher rein reaktiver Support war, wird heute zum strategischen Instrument: effizient, intelligent und überraschend menschlich.

Die Doku führt durch den Berliner Standort von Concentrix und zeigt anhand realer Szenen, wie Mensch und Maschine im hybriden Modell zusammenarbeiten. Mitarbeitende nutzen KI-gestützte Co-Piloten, die Kundenhistorien bereitstellen, Anliegen strukturieren und Abläufe erleichtern – ohne die persönliche Note zu ersetzen. „KI unterstützt, sie ersetzt nicht“, betont Graumnitz.

Ein weiteres zentrales Thema: Kommunikationsflut und Qualitätsanspruch. Mit immer mehr Kundenanfragen, Erreichbarkeit und Kommunikationskanälen braucht es innovative Ansätze. Concentrix entwickelt dafür maßgeschneiderte KI-Agenten, die Sprache, Kontext und Absichten verstehen – und gleichzeitig Mitarbeitende entlasten.

Doch technologische Innovation allein reicht nicht: Vertrauen, Ethik und Regulierung spielen eine entscheidende Rolle. Concentrix bezieht klare Position für Datenschutz, DSGVO-Konformität und Transparenz. „Verantwortung ist keine Kür, sondern Voraussetzung, damit KI akzeptiert wird“, heißt es im Film.

Mit O-Tönen von CEO DACH Till Jelinek und Britta Hanley, Managing Director Transformation Office DACH wird deutlich: Concentrix ist längst kein klassischer Callcenter-Dienstleister mehr, sondern ein strategischer Partner für digitale Transformation.

Die Dokumentation zeigt praxisnah, wie Unternehmen ihre eigene Reise in Richtung KI beginnen können – von der Bestimmung des Reifegrads über Schulungen bis hin zur Umsetzung. „Wer heute mutig gestaltet, gewinnt“, fasst Oliver Graumnitz zusammen.

Am Ende bleibt die Botschaft: Kundenservice der Zukunft verbindet das Beste aus beiden Welten – von Mensch und Maschine.

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