

Presseinformation

Die Zukunft beginnt jetzt: Concentrix präsentiert visionäre CX-Strategien für das KI-Zeitalter

(Nürnberg, November 2025) Wie sieht die Customer Experience von morgen aus – und wie gelingt Unternehmen der Sprung in eine KI-gestützte Zukunft? Antworten darauf gab der Concentrix Circle 2025 in der BMW Welt, München. Unter dem Motto „Where Visions Become Reality“ brachte das Technologie- und Serviceunternehmen Concentrix Entscheider, Visionäre und Branchenexperten zusammen – für einen Tag voller Impulse, Innovationen und realistischer Zukunftsbilder.

Im Fokus stand die Frage, wie künstliche Intelligenz, Automatisierung und neue Arbeitswelten Interaktionen zwischen Marken und Menschen neu definieren. Mit täglich über 51 Millionen Datenpunkten allein in der DACH-Region unterstreicht Concentrix seine Rolle als Enabler und Connector: ein Unternehmen, das Menschen, Systeme und Technologien zusammenbringt – und dafür sorgt, dass alle in eine gemeinsame, skalierbare Richtung arbeiten.

Hochkarätige Speaker – starke Positionen

Ein besonderes Highlight war der Besuch von **Chris Caldwell, Präsident und CEO** des Fortune-500-Unternehmens, der gemeinsam mit **Till Jelinek, Managing Director DACH**, und **Christian Granseier, VP Account Management DACH**, Einblicke in die aktuellen Transformationsprojekte, Kundenstrategien und Zukunftsvisionen des Unternehmens gab. Deutliche Worte fand **Digitalisierungsexperte Sascha Lobo**, der eindringlich davor warnte, dass Deutschland den nächsten technologischen Sprung nicht erneut verpassen dürfe, sich gleichzeitig aber optimistisch zeigte: „Wir brauchen einen neuen unternehmerischen Geist, der KI mitdenkt.“ Lobo sieht KI als große Chance und beruft sich auf Prof. Dr. Michael Hüther, IW-Direktor, der KI 2024 als potenziellen Motor eines neuen „deutschen Wirtschaftswunders“ bezeichnete. Er verwies auf einen aktuellen MIT-Report, laut dem rund 95 Prozent aller KI-Projekte scheitern – meist nicht an der Technologie, sondern am fehlenden Implementierungspartner. Strategische Begleitung, so Lobo, werde damit zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Ein deutlicher Hinweis auf die Bedeutung fundierter Strategien und erfahrener Begleiter wie Concentrix. Branchenführer wie Dr. David Stachon (COO, Canada Life Europe) und Prof. Dr. Sven Laumer, Professor Wirtschaftsinformatik, Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, unterstrichen im Panel, wie zentral Kompetenz- und Wissensaufbau in der breiten Bevölkerung ist. Einigkeit herrschte darüber, dass KI enorme Chancen eröffnet – aber nur, wenn Unternehmen frühzeitig investieren und Mitarbeitende aktiv mitnehmen.

Concentrix zeigte: Die Zukunft der CX ist hybrid – KI und Mensch im starken Zusammenspiel

Wie KI heute schon messbaren Mehrwert schafft, zeigte Concentrix im eigenen Beitrag. Das Unternehmen präsentierte Learnings aus dem vergangenen Jahr und verdeutlichte, wie Value Maps sichtbar machen, welche Lösungen tatsächlich Wirkung entfalten und an welchen Stellen KI optimal in Prozesse integriert werden sollte. Dabei bleibt die Haltung klar: „Human in the Loop“. KI unterstützt, erweitert und beschleunigt – sie ersetzt nicht. „Wer den Mix aus KI und Mensch meistert, gewinnt in der Customer Experience“, so Till Jelinek, Managing Director DACH. Als exklusives Highlight präsentierte das Unternehmen erstmals live Tools wie iX Hero – ein agentisches System, das Mitarbeiter und Trainer unterstützt, Abläufe vereinfacht und Interaktionen intelligenter gestaltet.

Der Concentrix Circle 2025 machte deutlich, dass die Zukunft der Customer Experience längst begonnen hat – und dass visionäres Denken, Mut und strategische Umsetzung über den Erfolg im KI-Zeitalter entscheiden. Concentrix liefert dafür die Plattform, das Know-how und die Technologie, um aus Visionen Wirklichkeit zu machen.

Weitere Informationen zur Veranstaltung finden Sie unter <https://www.concentrix.com/de/events/dach-events-concentrix-circle-2025-recap/>. Für Presse- oder Interviewanfragen wenden Sie sich bitte an den 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