

## Pressemitteilung

### **Damovo auf der CCW 2025: Voicebot- und CX-Lösungen für besseres Kundenerlebnis**

#### **Live-Produktvorführung und Vorträge zum Thema Künstliche Intelligenz**

**Düsseldorf, 13. Januar 2025** – Der international agierende ICT-Dienstleister [Damovo](#) präsentiert auf der **CCW (25.-27.02.2025)** in Berlin seine CX- und Voicebot-Lösungen inklusive Live-Demonstration eines Anwendungsfalls aus dem Gesundheitswesen. Die Produkte zeigt Damovo in **Halle 3, Stand 3C25**. Darüber hinaus empfängt das Unternehmen in **Halle 2, Tiny House 2** Interessenten für weiterführende Gespräche. Zudem spricht Frank Sinde, Manager Consulting bei Damovo, in einem Vortrag und im Rahmen einer Podiumsdiskussion über den Einsatz von KI im CC-Umfeld.

„Das Kundenerlebnis zu verbessern sowie individuell und gleichzeitig effizient auf Anfragen einzugehen, ist eine zentrale Herausforderung im Contact-Center-Bereich“, erklärt Sinde. „Dafür braucht es Lösungen, die die nötige Individualität und Flexibilität mitbringen. Nur so lassen sie sich auf die jeweiligen Kundenbedürfnisse zuschneiden.“

#### **Schlanke Prozesse für zufriedenerer Anrufer**

Für den Einsatz in kleineren Unternehmen (mit weniger als 50 Contact-Center-Agenten) stellt Damovo die Genesys Cloud-Lösung „Ready2Go“ vor. Sie basiert auf der All-in-One-Lösung Genesys Cloud CX und ist durch bereits vorkonfigurierte Funktionen schneller implementierbar. „Der Blueprint-Ansatz deckt die meist genutzten Kernfunktionalitäten eines Contact Centers ab. Das verschlankt die CC-Prozesse, und die CC-Mitarbeiter können sich besser mit der Lösung vertraut machen“, sagt Sinde. „Dies befähigt sie, sich noch effizienter auf die Anliegen ihrer Kunden zu konzentrieren und sie optimal zu betreuen.“ Dank der Skalierbarkeit von Ready2Go lässt sich die Lösung zudem jederzeit an veränderte Kundenanforderungen anpassen.

#### **Praxisbeispiel: Einsatz von KI-Sprachbot im Krankenhaus**

Wie ein Sprachbot Patienten und Besuchern dabei hilft, sich in Krankenhäusern besser zurechtzufinden, demonstriert Damovo anhand eines Anwenderbeispiels live auf der CCW. Das Anwenderunternehmen nutzt dafür die neue GenAI-Lösung von Parloa, die Parloa Agent Management Platform. Der Voicebot gibt Auskunft über Abteilungen, Ärzte und allgemeine Informationen wie Öffnungszeiten. Das Besondere an der neuen Lösung: Die bisherige zeitraubende Konfiguration mit diversen If-Then-Else-Anweisungen ist überflüssig geworden und für die Absichtserkennung (Intent Recognition) müssen die möglichen Nutzereingaben (Utterances) nicht mehr aufwändig konfiguriert werden. Stattdessen lässt sich über einfache Texte festlegen, welche Aufgaben der Bot hat, was er nicht tun darf und welche Tonalität er wählen soll – alles andere erledigt die so konfigurierte ChatGPT-4o Engine im Dialog mit dem Kunden. Sinde: „In Kürze wird der Bot sogar in der Lage sein, die eingestellten Konfigurationen selbstständig zu testen. Das bedeutet eine erhebliche Zeitersparnis bei Aufbau und Pflege des Sprachroboters.“

## **Damovo-Vorträge: Die Rolle der KI im CC-Umfeld**

Welche Auswirkungen der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) auf die Arbeitsweise von Unternehmen hat und wie die Endkunden davon profitieren, thematisieren folgende Vorträge:

- **25. Februar 2025 | 17:00 Uhr | Messeforum Halle 2**  
**Vortrag von Frank Sinde:**  
„Anwendungsfälle für Sprachdialogsysteme – Von DTMF bis KI“  
In seinem Vortrag zeigt Frank Sinde auf, wie moderne Sprachdialogsysteme den Sprung von klassischen DTMF-Ansätzen hin zu KI-gestützten Lösungen geschafft haben – und wie Kunden davon profitieren.
- **27. Februar 2025 | 10:00 – 11:30 Uhr | Messeforum Halle 3**  
**Podiumsdiskussion:**  
Gemeinsam mit anderen Experten nimmt Frank Sinde Stellung zu der These „90 Prozent aller Unternehmen setzen KI im First-Level-Support ein“.

**Damovo auf der CCW, 25.-27.02.2025 in Berlin: Halle 3, Stand 3C25 / Halle 2, Tiny House 2**

Weitere Informationen auf [www.damovo.com](http://www.damovo.com)

### **Pressekontakt:**

Damovo Deutschland GmbH & Co. KG  
Claudia Heymanns  
Fritz-Vomfelde-Str. 26  
40547 Düsseldorf  
Tel.: +49211-8755-4412  
[connect@damovo.com](mailto:connect@damovo.com)  
[www.damovo.com](http://www.damovo.com)

VOCATO public relations GmbH  
Friederike Wagner / Romy Schächtel  
Toyota-Allee 29  
50858 Köln  
Tel.: +492234-60198-16 /-23  
[fwagner@vocato.com](mailto:fwagner@vocato.com) / [rschaechtel@vocato.com](mailto:rschaechtel@vocato.com)  
[www.vocato.com](http://www.vocato.com)

### **Über Damovo:**

Damovo ist ein international agierender ICT-Dienstleister und begleitet Geschäftskunden weltweit auf dem Weg der Digitalisierung. Das Portfolio umfasst Lösungen in den Bereichen Unified Communications & Collaboration, Enterprise Networks, Contact Center, Cloud Services, Cybersecurity und Global Managed Services. Mit ihren Technologien und Services ermöglicht Damovo eine nahtlose Verbindung über Menschen, Prozesse und Systeme hinweg. Damit schafft das Unternehmen für seine Kunden Transparenz und Agilität und bietet gleichzeitig die Netzwerkstabilität und Sicherheit, die heute im Geschäftsumfeld erforderlich sind. Zum Kundenkreis gehören Großunternehmen auf der ganzen Welt. Damovo ist in Europa, den USA und im APAC-Raum mit mehr als 650 Mitarbeitenden präsent und bietet Support in über 150 Ländern. Weitere Informationen finden Sie unter [www.damovo.com](http://www.damovo.com).

**Bildmaterial:**



**Bild 1:** Frank Sinde, Manager Consulting bei Damovo  
*Bildquelle: Damovo Deutschland GmbH & Co. KG*