

Erfolgreicher everience UX-Day im Deutsche Bank Park

Datum: 07.12.2023

Am 23. November 2023 veranstaltete die everience Germany GmbH zum ersten Mal den User Experience Day im exklusiven Adler Business Club im Deutsche Bank Park. Im Fokus der Veranstaltung standen UX & AI (User Experience & Artificial Intelligence) und deren entscheidende Rolle für den Service Desk in Deutschland.

Der Deutsche Bank Park bot die perfekte Kulisse für diese innovative Veranstaltung, die neben dem fachlichen Austausch auch ein einzigartiges Rahmenprogramm bot. Die TeilnehmerInnen erlebten Best Practices, erhielten wertvolle Einblicke aus erster Hand zur Optimierung der UX und konnten bei einer exklusiven Stadionführung die beeindruckenden Facetten des Stadions erkunden.

Den Teilnehmenden wurden unvergessliche Einblicke in den Deutsche Bank Park gewährt. Sie hatten die Möglichkeit, das gesamte Stadion zu erkunden, auf der Ersatzbank der Spieler und im Pressekonferenzraum auf der Bühne zu sitzen, die Umkleidekabine von Eintracht Frankfurt zu besichtigen und sogar selbst auf dem Spielfeld zu stehen.

Zum Auftakt gab Sylvain Schaer, Director Major Accounts Strategie & Partner der Helpline S.A.S einen spannenden Einblick zur internationalen Entwicklung von UX & AI und informierte über neue Trends und Möglichkeiten.

Danach präsentierten Kunden der everience Germany GmbH inspirierende Erfolgsgeschichten über signifikante Verbesserungen der UX. Bei einem Kunden wurde die Zufriedenheit der Enduser anhand eines Schulnotensystems gemessen und in beeindruckender Weise konnte die Zufriedenheit mit der UX innerhalb kurzer Zeit von 4 auf 2 deutlich verbessert werden. Die Restrukturierung bestehender Geschäftsmodelle durch die Einführung von Nearshore-Outsourcing in Rumänien mit deutschsprachigen Agents führte bei einem weiteren Kundenunternehmen ebenfalls zu einer signifikanten Steigerung der UX.

Ein besonderes Highlight war der Launch des neuen Serviceangebots "AI Service Desk for Germany" durch Alexander Gassmann, Geschäftsführer von everience. Diese innovative Lösung wurde bereits kurz nach der erfolgreichen Einführung bei einem großen Versicherungsunternehmen mit dem begehrten Service Globe Award 2023 ausgezeichnet.

Der UX-Day von everience und insbesondere der neue Launch markieren einen Meilenstein für das User Experience Management der Zukunft. Unternehmen können nun auf wegweisende Technologien setzen, um die Kundenzufriedenheit zu steigern und ihre Geschäftsmodelle erfolgreich zu transformieren.

Dazu der Geschäftsführer Alexander Gassmann:

„Conversational AI bringt deutlich mehr Effizienz in der Ticketbearbeitung und ebenfalls Transparenz durch die Dokumentation jeder einzelnen Interaktion. Verstärkt auf KI zu setzen und die technischen Möglichkeiten voll auszuschöpfen ist der nächste logische Schritt für das User Experience Management der Zukunft.“

Martin Möller, Head of Business Development, betont:

„Everience arbeitet so nah wie möglich am Kunden. Mit unserem userzentrierten Ansatz, der nötigen Empathie und unserem technischen Know-how wollen wir wegweisende Lösungen für die Herausforderungen der digitalen Ära entwickeln. Doch mit der Entwicklung von Lösungen ist es noch lange nicht getan. Die Enduser müssen mit auf die Reise genommen werden, was nur durch ein gezieltes User Experience Management gelingen kann“.

Wenn Sie mehr über den UX-Day 23 erfahren möchten, finden Sie unter folgendem Link die Highlights der Veranstaltung: <https://everience.digital/everience-ux-day>

In Kürze werden wir Sie über weitere spannende Details zum Start des Serviceangebots “AI Service Desk für Deutschland” in Kooperation mit namhaften Partnern informieren.

Wenn Sie bereits jetzt mehr darüber erfahren und Beispiele aus der praktischen Anwendung erleben möchten, steht Ihnen Martin Möller gerne zur Verfügung. Unter folgendem Link können Sie mit ihm einen unverbindlichen Gesprächstermin vereinbaren: <https://everience.digital/meetings/martin-moeller/erstgesprach>.

Über die everience Germany GmbH: „IT-Experts in User Experience“:

Die everience Germany GmbH wurde 2015 gegründet und ist Teil eines europäischen IT- Konzerns mit über 3.500 Mitarbeitenden. Innerhalb von 16 Servicecentern in Europa unterstützt everience Germany in 25 Sprachen Unternehmen bei ihrer Digitalisierung. Der Premium IT Service Provider ist auf internationaler und auch lokaler Ebene präsent, um die Herausforderungen sowohl großer globaler Konzerne als auch regionaler Unternehmen zu meistern. In Deutschland ist die everience Germany GmbH an drei zentralen Standorten aktiv – in Darmstadt (Headquarter), Essen und Bruchsal sowie bei mehreren Kundenunternehmen direkt vor Ort. In Essen verfügt das Unternehmen zudem über ein eigenes PC-Logistikzentrum.

Kontakt

everience Germany GmbH
Berliner Allee 58
64295 Darmstadt
+49 6151 3028-780
<https://everience.com/de>