



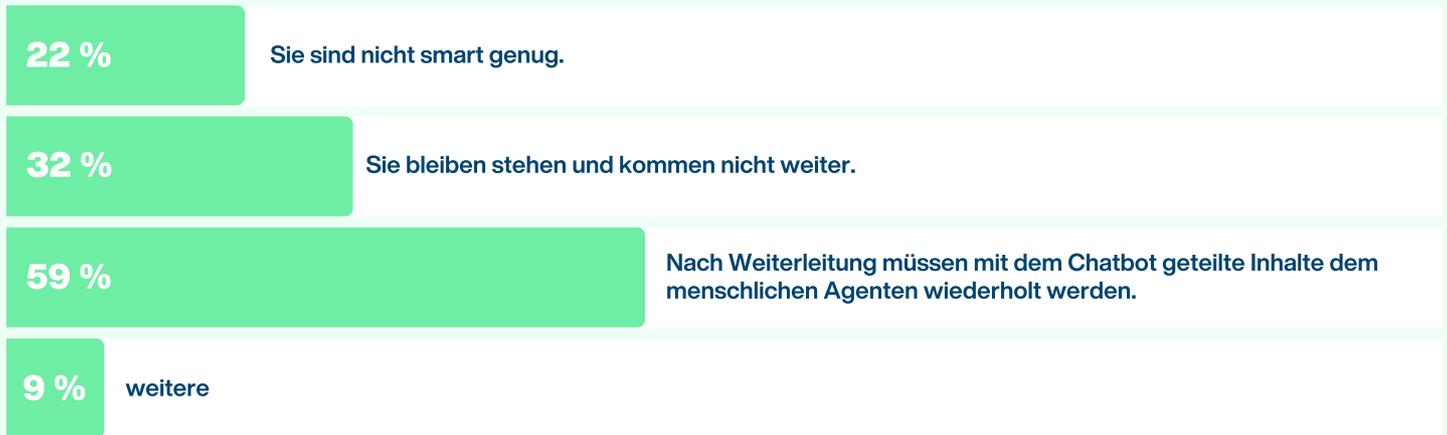
# Factsheet zum Marktvolumen von Callcentern und Customer Relationship Management

---

**Basierend auf der Studie von PricewaterhouseCoopers aus dem Jahr 2020:**  
„Die Zukunft des deutschen Contact-Center- und CRM-Marktes. Wie digitale 2.0-Services  
den deutschen Contact-Center- und CRM-Outsourcing-markt verändern werden.“

# Bots adé – Was war das größte Ärgernis bei der Nutzung von Chatbots?

Befragte durften zwei Punkte auswählen

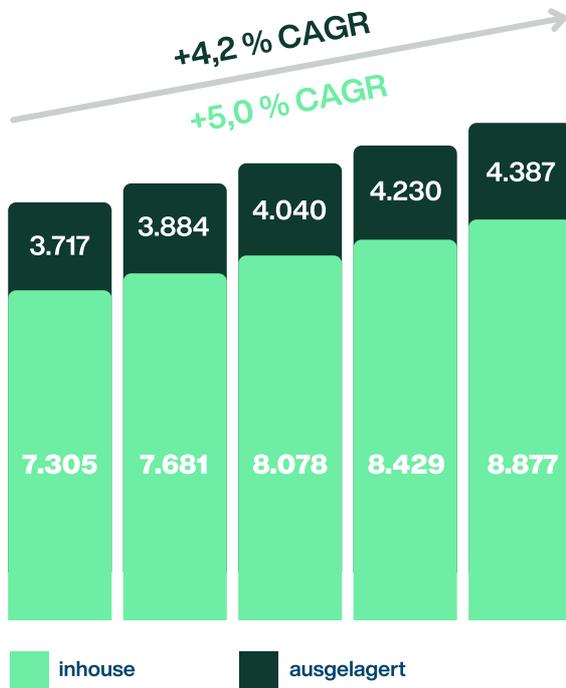


Zwar ist es bereits möglich, mittels Stimm- und Stimmmodulationserkennung in Kombination mit selbstlernenden Vorschlagsystemen (KI) automatisierte Dialoge mit Sprachrobotern (Voicebots) oder Antwortvorschläge für Serviceagenten zu generieren. Doch um beispielsweise "smart" mit verärgerten Kunden umzugehen, braucht es noch Menschen.

Quelle: [www.chatbots.org](http://www.chatbots.org)

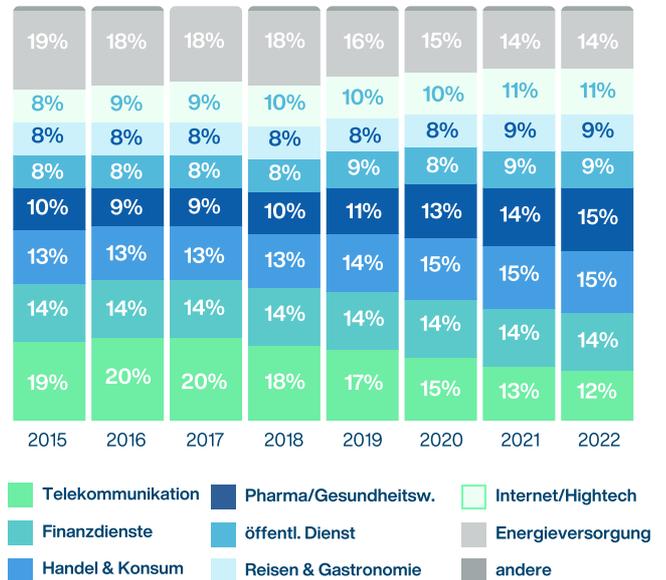
## Marktgröße CC & CRM – Marktprognose

Geschätzte Marktgröße für Contact-Center/CRM-Services in Deutschland, in Mio. €



Quellen: Globale Branchenanalysten, Frost & Sullivan, Growth Opportunities in the European Customer Management BPO Market, Forecast to 2021, 2017, PwC-eigene Analyse.

## Besonders relevante Branchen (augelagerter) CC/CRM



## Das denken CEOs über künstliche/hybride Intelligenz

