

Pressemitteilung [3.482 Zeichen inkl. Leerzeichen]

KI für Contact Center

Damovo gibt Partnerschaft mit NiCE bekannt

Der ICT-Dienstleister Damovo startet die Partnerschaft mit NiCE, einem weltweit führenden Anbieter von KI-unterstützten Customer-Experience-Lösungen. Die neuen Lösungen helfen Unternehmen, Qualität und Effizienz ihres Kundenservice zu steigern und die Arbeitsbelastung für Serviceangestellte zu minimieren.

Düsseldorf, 24. Februar 2026 – Künftig bietet Damovo Deutschland die führenden KI- basierten Customer-Experience- und Contact-Center-Lösungen von NiCE in Deutschland an. Mit der Partnerschaft adressiert Damovo den steigenden Bedarf, Kundeninteraktionen über Sprach- und Digitalkanäle stärker zu automatisieren und zugleich eine hohe Servicequalität sicherzustellen. KI- basierte virtuelle Agenten sollen dabei insbesondere wiederkehrende Anliegen übernehmen, während Serviceangestellte entlastet werden und mehr Kapazität für komplexe Fälle haben. Angestellte können sich so umfassender um Endkunden kümmern.

Im Fokus steht dabei NiCEs Customer-Experience-KI-Plattform CXOne, die Omnichannel-Routing, KI und Automatisierung, Workforce Management sowie Analyse und Reporting vereint. Damit koordinieren Unternehmen menschliche und KI-Agenten und optimieren so die Auslastung im Contact Center. Self Service mit KI-Agenten und automatisiertes Routing senken Bearbeitungs- und Wartezeiten für Endkunden, unabhängig des Kanals.

Fokus auf KI-Lösungen

„Endkunden erwarten schnellen hochwertigen Service. Gleichzeitig setzen Fachkräftemangel, Fluktuation von Mitarbeitenden und hohe Arbeitsbelastung guten Kundenservice unter Druck. Die Lösung dafür sind KI-gestützte Contact-Center“, sagt Sebastian Tietz, Chief Commercial Officer (CCO) bei Damovo. „Mit der Partnerschaft mit NiCE stärken wir unseren Fokus auf die Verbesserung der Customer-Experience durch KI – und bieten speziell unseren regulierten Kunden eine sichere Lösung.“ NiCE schloss im September 2025 die Übernahme des KI-Agenten-Entwicklers Cognigy ab. Das Düsseldorfer Unternehmen hostet seine Services in der EU und bietet Compliance-konforme Customer-Experience-Lösungen.

Das Marktforschungsinstitut Gartner bewertet Cognigy im Magic Quadrant 2025 als einen führenden Anbieter von Conversational AI (dt.: Gesprächsführende KI). NiCE wird im Gartner Magic Quadrant 2025 als Leader für Contact-Center-as-a-service (CCaaS) eingestuft. Der Gartner Magic Quadrant ist eine grafische Marktanalyse von Gartner, die Technologieanbieter in bestimmten Märkten in vier Kategorien (Leader, Herausforderer, Visionäre und Nischenanbieter) einordnet.

Zusammenarbeit bereits im Gange

„Durch die Kombination von autonomen KI-Agenten, intelligenter Automatisierung und menschlicher Expertise ermöglichen wir Unternehmen, ihren Service neu zu überdenken und ihn proaktiv, effizient und hochgradig personalisiert zu gestalten“, sagt Keith Jackson, Vice President Partner Sales bei NiCE. „Gemeinsam mit Damovo setzen wir diese Vision bereits in Deutschland und ganz Europa in die Realität um.“ Damovo und NiCE unterzeichneten den Vertrag für Deutschland am 15. Februar 2026. Die Lösungen von NiCE kommen ab sofort zum Einsatz.

Interessierte können die neue Contact-Center-Plattform, Cognigy KI-Agenten und weitere Voice-Bots an konkreten Use Cases auf der Kongressmesse CCW 2026 erleben. Auf der internationalen Kongressmesse für innovativen Kundendialog ist Damovo Mitaussteller am NiCE-Stand (Stand G13 in Halle 3). Die CCW 2026 findet vom 24. – 26. Februar in Berlin statt.

[Text- und Bildmaterial zur Verwendung frei]

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, 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 über 600 Mitarbeitenden präsent und bietet Support in über 150 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie unter www.damovo.com.

Über NiCE:

[NiCE](#) (NASDAQ: NICE) verändert die Welt mit KI, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt. Unsere speziell entwickelten KI-gestützten Plattformen automatisieren Engagement zu proaktiven, sicheren und intelligenten Handlungen. Sie befähigen Einzelpersonen und Organisationen, innovativ zu sein und zu handeln – von der Interaktion bis zur Lösung. Die Plattformen von NiCE genießen das Vertrauen von Organisationen in über 150 Ländern weltweit und sind branchenübergreifend weit verbreitet. Sie verbinden Menschen, Systeme und Workflows, um in großem Maßstab smarter zu arbeiten, die Leistung im gesamten Unternehmen zu steigern und nachweisbare, messbare Ergebnisse zu erzielen.

Bildmaterial:

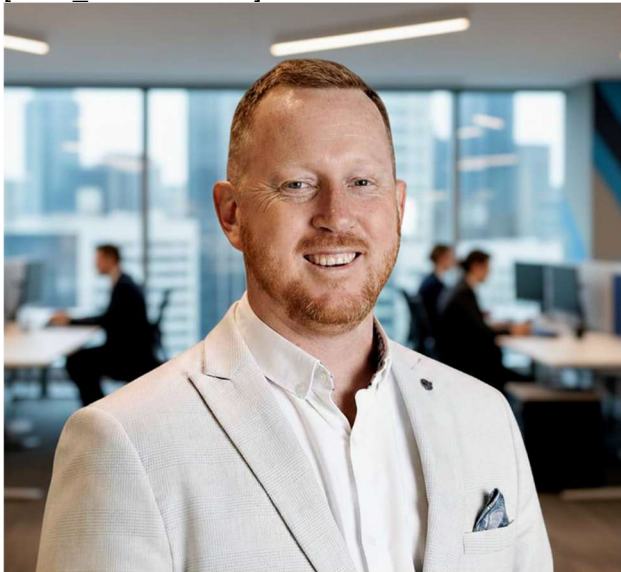
[Damovo Sebastian Tietz, CCO]



Bildunterschrift: Sebastian Tietz, Chief Commercial Officer (CCO) bei Damovo, leitete die Gespräche zur Partnerschaft mit NiCE ein.

Bildnachweis: Damovo Deutschland GmbH & Co KG.

[NiCE_Keith Jackson]



Bildunterschrift: Keith Jackson, Vice President Partner Sales bei NiCE.

Bildnachweis: NiCE Ltd.

[Damovo_Logo CYMK]



Bildunterschrift: Damovo unterstützt Unternehmen mit Contact-Center-Lösungen von Beratung über Implementierung bis Betrieb.

Bildnachweis: Damovo Deutschland GmbH & Co KG.

[NiCE_Logo_Black_Blue dot_RGB]



Bildunterschrift: Durch die Partnerschaft mit Damovo verstärkt NiCE seine Präsenz auf dem deutschen Markt.

Bildnachweis: NiCE Ltd.

Pressekontakt:

Maximilian Steen
Carta GmbH

Iggelheimer Str. 26
67346 Speyer
Tel.: +49 6232-100111-29
damovo@carta.eu
www.carta.eu

Unternehmenskontakt:

Claudia Heymanns
Damovo Deutschland GmbH & Co. KG

Fritz-Vomfelde-Str. 26
40547 Düsseldorf
Tel.: +49 211-8755-4412
connect@damovo.com
www.damovo.com