

Pressemitteilung

Low-Code-Anbieter löst eine der größten Herausforderung aller Unternehmen **So entwickeln Unternehmen dank OutSystems hervorragende Omnichannel-Experiences**

Frankfurt, 8. Oktober 2019 +++ OutSystems, Anbieter der führenden Low-Code-Plattform für die schnelle Entwicklung von Anwendungen mit Hauptsitz in Atlanta, USA (www.outsystems.de), bietet mit seiner [Low-Code-Entwicklungsplattform](#) nun jedem Unternehmen die Möglichkeit, hervorragende Customer Experiences bereitzustellen. Dies gelingt dank neuer Funktionen, die der Low-Code-Anbieter in seine Plattform integriert hat. Diese Features unterstützen Unternehmen dabei, die [Transformation des End-to-End-Kundenerlebnisses](#) zu beschleunigen und den Kunden digitale [Omnichannel-Experiences](#) bereitzustellen – und das bis zu zehn Mal schneller im Vergleich zu herkömmlicher Entwicklung oder verglichen mit „off-the-shelf“-Softwarepaketen.

Die Messlatte für neue Anwendungen liegt hoch

Laut dem Gartner CX Maturity Model 2019* sind rund 65 Prozent der B2C- und 75 Prozent der B2B-Unternehmen mit der Transformation ihrer Customer Experience im Rückstand. Angesichts der Tatsache, dass führende CX-Unternehmen immer neue Maßstäbe für die Kundenerfahrungen setzen, sind diese Zahlen alles andere als zufriedenstellend. „OutSystems hat sich der Mission verschrieben, unansehnliche Anwendungen zu beseitigen“, sagt Paulo Rosado, CEO von OutSystems. „CX-Vorreiter wie Uber oder Amazon legen die Standards für eine gelungene Kundenerfahrung immer höher, was die Erwartungen der Kunden völlig neu definiert. Wenn Unternehmen heute überleben möchten – ganz gleich in welcher Branche – müssen sie bei diesen Entwicklungen mithalten oder sie sogar übertreffen.“

Konsistente Interaktionen an allen Touchpoints

Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen besteht allerdings darin, ihren Kunden qualitativ hochwertige und konsistente Interaktionen über mehrere digitale Kanäle hinweg – wie Mobile, Web, Chat oder Voice – zu bieten. Darüber hinaus wird es immer schwieriger, hoch qualifizierte, Channel-spezifische Entwickler zu finden. Unternehmen, die eine ständig wachsende Anzahl von Technologien beherrschen sowie mehrere Codebasen erstellen und verwalten, sind oft nicht in der Lage, ihre

Omnichannel-Strategien umzusetzen oder verfügen über suboptimale Experiences. Mit seinen [neuen Funktionen](#) hilft OutSystems ihnen dabei, diese Herausforderungen zu meistern:

- **Experience Builder für „native-feel“ mobile Anwendungen:** Der neue Experience Builder abstrahiert die Komplexität der Zusammenstellung der verschiedenen Teile der Oberflächen, die für ein ansprechendes, pixelgenaues und mobiles Erlebnis sorgen, sodass sich die Developer auf die Entwicklung hervorragender Customer Experiences fokussieren können. Die einfach zu bedienende Web-Oberfläche – in Kombination der beschleunigten Entwicklung, darunter vollständig anpassbare Anwendungsabläufe und Bildschirmmasken mit eingebautem nativem Verhalten – sorgen dafür, dass Teams deutlich schneller Experiences mit den Qualitätsstandards ausliefern können, die Kunden heute von Unternehmen erwarten.
- **Reaktive Web-Technologie für eine leistungsstarke, umfassende und kundenzentrierte Entwicklung:** Mit umfangreichen, interaktiven Schnittstellen und einem modernen Technologie-Stack können Unternehmen ansprechende, konsistente CX für Mobile und Web kreieren. Die Schnittstellen lassen sich anhand modernster UI-Bausteine zusammenstellen, welche Channel-übergreifend wiederverwendbar sind. Diese spiegeln CX-Best-Practices wider und führen zu schnelleren Auslieferungen und einer höheren Experience-Qualität von Anwendungen. Dank der Single-Language und Codebasis können Entwickler produktiver arbeiten und das Unternehmen wiederum Anforderungen der Kunden schneller und kostengünstiger erfüllen.
- **Progressive Web Application (PWA)-Unterstützung für eine höhere Kundenakzeptanz und -bindung:** Wenn Unternehmen Kunden oder Mitarbeiter über einen neuen Kanal einbinden möchten, ist das möglich, ohne dass die Anwendung über App Stores neu bereitgestellt oder heruntergeladen werden muss. Die OutSystems-Plattform paketiert die Apps automatisch und liefert leistungsstarke, nativ-ähnliche Experiences, die die Vorteile der Geräteintegration nutzen und offline arbeiten. Dies geschieht anhand der gleichen Codebasis, ohne dabei Kompromisse hinsichtlich der Erlebnisqualität eingehen zu müssen.
- **Überall Conversational-Experiences:** Unternehmen sollten ihren Kunden genau dort begegnen, wo sie am häufigsten anzutreffen sind – etwa in WhatsApp oder im Facebook-Messenger. Ganz gleich ob für Siri, Google Assistant, Alexa oder Cortana für die Sprachausgabe – durch die Bereitstellung von Bausteinen und einem Framework, um gängigste Chatbot- und Sprachinteraktionsmuster zu erstellen, beseitigt OutSystems die Komplexität und Unsicherheit beim Aufbau solcher Schnittstellen. Unternehmen können die First-Line der

Supportautomatisierung, interne Support-Bots und andere Anwendungsfälle im Dialog einfach übernehmen, es ausprobieren und skalieren – und das sehr schnell und ohne KI-Entwickler einstellen zu müssen.

Die neuen Features unterstützen Unternehmen

Diese Funktionen helfen Unternehmen dabei, sich im internationalen Wettbewerb durchzusetzen. In Großbritannien hat beispielsweise das FinTech [thinkmoney](#) OutSystems eingesetzt, um seinen digitalen Kundenservice vollständig zu transformieren und seinen Kunden ein Bankgeschäft zu ermöglichen, das sich an Marktvorreitern orientiert. „Wir haben unsere Customer Experience verbessert“, sagt Jo Ward, Digital Product Director bei thinkmoney. „Aber nicht nur durch ein besseres Design, sondern auch durch die Möglichkeiten, die wir unseren Kunden bieten. Selbst unser Onlinebewerbungstool konnten wir verbessern. In den ersten vier Wochen verzeichneten wir einen Anstieg der Konversion um 30 Prozent, was einfach phänomenal war.“

*The Gartner Customer Experience Management Maturity Model for IT Leaders, 6. März 2019, Ed Thompson, Augie Ray, Beth Coppinger, Michael Chiuu.

Über OutSystems Germany

Tausende von Kunden weltweit vertrauen OutSystems, der führenden Low-Code-Plattform für die schnelle Anwendungsentwicklung. Ingenieure mit einer ausgeprägten Liebe zum Detail haben jeden Aspekt der OutSystems-Plattform entwickelt, um Unternehmen bei der Entwicklung von Anwendungen für Unternehmen zu unterstützen und ihr Unternehmen schneller zu transformieren. OutSystems ist die einzige Lösung, die die Leistungsfähigkeit der Low-Code-Entwicklung mit fortschrittlichen mobilen Funktionen kombiniert und die visuelle Entwicklung ganzer Anwendungen ermöglicht, die sich leicht in bestehende Systeme integrieren lassen. Interessierte können sich unter www.outsystems.com, auf Twitter @OutSystems oder auf LinkedIn unter <https://www.linkedin.com/company/outsystems> über OutSystems informieren.

Kontakt:

OutSystems Germany GmbH
Andrea Ponzelet
Tower 185
Excellent Business Center
Friedrich-Ebert-Anlage 35-37
60327 Frankfurt am Main
Deutschland
Tel: +49 (0)69-505047-213
E-Mail: andrea.ponzelet@outsystems.com
Internet: www.outsystems.com

Möller Horcher Public Relations GmbH
Julia Schreiber
Heubnerstraße 1
09599 Freiberg
Deutschland
Tel. +49 (0)3731-2070-915
E-Mail: julia.schreiber@moeller-horcher.de
Internet: www.moeller-horcher.de