

## Der dtms FAQ-Bot optimiert den Self-Service auf Websites und in Online-Shops

*Eine gut gepflegte FAQ-Sammlung sorgt dafür, dass Kunden viele Standardfragen bereits direkt auf der Website oder im Online-Shop eines Unternehmens klären können – so jedenfalls die Theorie. Doch in der Praxis scheitert dies bislang oft an der unkomfortablen Benutzeroberfläche. Der dtms FAQ-Bot bietet hier eine grundlegend neue User Experience, denn er beantwortet häufige Fragen im direkten Dialog mit dem Fragesteller.*

### Das Contact Center nachhaltig von Standardanfragen entlasten

„Wir arbeiten seit 20 Jahren für unsere Kunden daran, ihre Ressourcen im Contact Center effizienter einzusetzen. Eine wirkungsvolle Strategie besteht darin, immer wiederkehrende Standardfragen möglichst frühzeitig abzufangen und den Fragestellern über einen schnellen Self-Service Antworten und Lösungen anzubieten. FAQ-Bereiche im Web sind dafür ein hervorragender Ansatz – sofern die Benutzerführung auch wirklich dazu einlädt, dieses Angebot zu nutzen“, erläutert Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „Leider schrecken endlose Scrollwüsten, komplizierte Indexlisten oder auch eine herkömmliche Suchfunktion viele Benutzer ab. Das Ergebnis: Die eigentlich simple Frage landet dann doch wieder bei den Mitarbeitern im Contact Center.“

### Der Bot wird zur leistungsfähigen Online-Benutzeroberfläche

Mit dem dtms FAQ-Bot werden FAQs nun endlich auf eine neue, intuitive Weise navigierbar: Kein Suchen, kein Scrollen und vor allem kein Rätseln darüber, in welcher Kategorie oder unter welchem Stichwort die eigene Frage abgelegt sein könnte. Stattdessen formuliert der Benutzer sein Anliegen einfach in natürlicher Sprache. Die künstliche Intelligenz des Bots erkennt den Inhalt der Frage und liefert selbstständig eine Standardantwort aus. Falls er in seiner Wissensbasis keine Lösung findet, bietet er dem Fragesteller alternativ einen individuellen Kontaktweg zum Kundenservice an. So lässt sich der dtms FAQ-Bot nahtlos in die bereits bestehende Servicelandschaft integrieren.

Der dtms FAQ-Bot ist in den drei Paketen Basic, Advanced und Enterprise verfügbar. Detaillierte Informationen zum Leistungsumfang, zum Hosting und zur Anbindung an vorhandene Systeme gibt es im dtms Online-Shop, wo auf Anfrage auch eine Demoversion erhältlich ist: [www.dtms.de/dtms-faq-bot](http://www.dtms.de/dtms-faq-bot)

## Über die dtms-Gruppe:

Die Mainzer dtms GmbH ist der führende Anbieter von Contact-Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien im deutschsprachigen Raum. Das dtms-Portfolio reicht dabei von Service-Rufnummern aus über 100 Ländern, über Plattformen zur Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit von Unternehmen, bis hin zum Einsatz von künstlicher Intelligenz zur automatisierten Beantwortung von Kundenanfragen. Besonders die cloudbasierten ACD-, IVR-, Multichannel-, und KI-Lösungen machen die dtms zum Innovationsführer im Bereich intelligenter und effizienter Kundeninteraktion.

## Pressekontakt:

dtms GmbH

Marietta von Baross

Head of Marketing & Public Relations

Taunusstr. 57

D-55118 Mainz

Fon 06131 / 46 46 222

Fax 06131 / 46 46 6222

[presse@dtms.de](mailto:presse@dtms.de)

[www.dtms.de](http://www.dtms.de)

(Bildmaterial auf Anfrage mit der Bitte um Quellen-Angabe)