

## CCW 2018: Künstliche Intelligenz ist digicom ai

*Der Einsatz künstlicher Intelligenz im Kundendialog ist das Schwerpunktthema der CCW 2018. Mit digicom ai stellt die Mainzer dtms GmbH ihr KI-basiertes Dialogsystem vor. Der Messeauftritt und die neue Website vermitteln anschaulich, was KI schon heute leisten kann.*

### **Live-Erlebnis statt Theorie**

„Für viele potenziellen Anwender ist die KI nach wie vor eine „Black Box“, deren genaue Arbeitsweise im Verborgenen bleibt. Deshalb ermöglicht dtms auf der Messe einen detaillierten Blick hinter die Kulissen: Wie funktioniert die KI? Wie lernt sie? Und warum ist sie für den modernen Kundendialog so wichtig?“ fasst Thomas Lang, CEO der dtms, die Motivation zusammen. Die Präsentation zeigt dabei die wichtigsten Schritte der Echtzeit-Datenanalyse zum Beispiel von E-Mail- oder Chat-Nachrichten vom Preprocessing bis zum Machine Learning.

Unter dem Motto „Verstehen. Lernen. Antworten“ wird deutlich, wie digicom ai Informationen aus Kundenfragen extrahiert und die zur Beantwortung erforderlichen Daten über definierte Schnittstellen aus den bereits vorhandenen Systemen wie zum Beispiel CRM oder CMS übernimmt. Die Sentiment Analyse erfasst die Tonalität des Textes und erlaubt damit Rückschlüsse auf die Stimmung des Verfassers. Und nach der Berechnung des Confidence Levels entscheidet digicom ai dann, ob es eine Frage selbst zuverlässig beantworten kann, oder ob die KI die Aufgabe besser an einen Service-Mitarbeiter weitergibt.

### **digicom ai steht auch im Mittelpunkt der neuen dtms Website**

Diese Prozesse – bis hin zum Errechnen der Reaktionszeit – lassen sich demnächst direkt durch die Eingabe von Anfragen auf der neuen dtms Webseite erkunden. Das Live-System verdeutlicht mehr als viele Worte, wie dtms über 20 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Kundendialog-Systemen und die Kreativität des jungen agilen Entwicklungsteams zu einer überzeugenden Lösung verbunden hat.

Die „KI zum Anfassen“ ist pünktlich zum Messestart unter der bekannten Adresse [www.dtms.de](http://www.dtms.de) erreichbar. Auf der Messe selbst ist dtms vom 27. Februar bis 01. März 2018 mit dem Vertriebs- und Entwicklerteam präsent. So wird neben der umfassenden Produktpräsentation in Halle 3 an Stand G14/16 selbstverständlich auch viel Zeit für offene Diskussionen und einen persönlichen Gedankenaustausch sein.

## **Über die dtms:**

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)