

## Künstliche Intelligenz macht Beratungsqualität für jede Situation skalierbar

*Mit der disruptiven Lösung dtms digicom wird der Kundendialog wieder zum effizienten Teil der Wertschöpfungskette.*

Es gibt handfeste Ursachen dafür, dass das Service-Center heute in vielen Unternehmen in erster Linie als ein belastender Kostenfaktor gesehen wird: Kunden werden nicht nur deutlich anspruchsvoller, was die Beratungsqualität betrifft, ihnen stehen auch immer mehr Kommunikationskanäle zur Verfügung. Vor allem aber erwarten sie im digitalen Zeitalter sofort eine kompetente, zielführende Reaktion. Mit dtms digicom haben die Mainzer Service-Center-Experten von dtms deshalb eine Lösung geschaffen, die Fragen intelligenter, differenzierter und damit effizienter mit Antworten verbindet.

### **Standardfragen von wertschöpfenden Kundeninteraktionen trennen**

Dass zeitkritische Kundenanfragen nicht oder nur in sehr begrenztem Maße „stapelbar“ sind, gehört zu den grundsätzlichen Erkenntnissen im Service-Center. „Wenn viele Anfragen gleichzeitig eintreffen, kommt herkömmliches Routing schnell an seine Grenzen, denn die Zahl der Gesprächspartner ist endlich“, bringt es Thomas Lang, CEO der dtms GmbH auf den Punkt. „Dabei ist gerade ein Massenaufkommen von Anfragen, wie es zum Beispiel als Reaktion auf Werbeaktionen anfällt, fast immer durch ein hohes Maß an Standardfragen geprägt. Dann blockiert nicht selten die x-te banale Auskunft die teuren Kapazitäten, die eigentlich für persönliche, wertschöpfende Beratungsgespräche vorgehalten werden. So kann es nicht weitergehen.“

### **Mit künstlicher Intelligenz die richtigen Prioritäten setzen**

Genau an diesem Punkt durchbricht dtms digicom durch den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) den scheinbaren Widerspruch zwischen Quantität und Qualität der Beratung. Denn nun werden Standardfragen mühelos von der KI beantwortet, deren Kapazität nahtlos skalierbar ist. Erst wenn die KI feststellt, dass sie ein Problem für den Kunden nicht selbst lösen kann, gibt sie direkt an die menschlichen Kollegen weiter. So haben die qualifizierten Mitarbeiter den Kopf frei, um die tatsächlich kniffligen Fälle der Kundenberatung mit ihrer ganzen Kompetenz zu lösen. Das Service-Center wird wieder zum produktiven Teil der Wertschöpfungskette.

Mehr über die strategische Zielsetzung der neuen dtms Lösung finden Sie auf [www.dtmsdigi.com](http://www.dtmsdigi.com). Und wie intelligent dtms digicom Fragen mit Antworten verbindet, erleben Sie auf der CCW 2017 in Halle 3 an Stand G14/G16.

## **Über die dtms-Gruppe:**

Die Mainzer dtms-Gruppe 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.

Die Gruppe betreibt Geschäftsstellen in Mainz, Graz, Salzburg, und Wien.

## **Pressekontakt:**

dtms converting communication GmbH  
Marietta von Baross  
Manager Marketing & Public Relations  
Isaac-Fulda-Allee 5  
D-55124 Mainz

Fon 06131 / 46 46 222  
Fax 06131 / 46 46 6222

presse@dtms.de  
www.dtms.de

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