

## dtms nutzt Technologiepartnerschaft mit SnapLogic zur effizienteren Systemintegration

*Um das Leistungspotenzial der Eventrouting-Plattform digicom und der KI-Lösung digicom ai von dtms voll auszuschöpfen, ist eine reibungslose Zusammenarbeit mit den bereits in der IT-Landschaft des Kunden vorhandenen Systemen wie SAP oder Salesforce erforderlich. Bisher war dies nur durch eine individuell programmierte Anbindung möglich. Durch die Technologiepartnerschaft mit SnapLogic stellt dtms den Datenaustausch jetzt auf eine neue, weitgehend standardisierte Basis.*

Bei der Data Integration werden Daten aus unterschiedlichen Quellen zusammengeführt. Dieser Prozess überwindet die bisher isolierten „Datensilos“ und schafft die Voraussetzung dafür, dass dem Agenten oder einem KI-Assistenten im Contact-Center systemübergreifend Informationen zur direkten Vorgangsbearbeitung bereitgestellt werden können. Auch neu hinzukommende Daten lassen sich sofort quer über alle Systeme hinweg synchronisieren. So wird beispielsweise ein Anruf, der über die Eventrouting-Plattform digicom eintrifft, automatisch in den Salesforce-Stammdaten protokolliert und damit sauber in der Kundenhistorie abgelegt.

### Implementierung der dtms Lösungen wird noch einfacher und schneller

„Die nahtlose Integration von digicom und digicom ai in die bestehenden Prozesse war schon immer ein zentraler Mehrwert, der unsere Kunden überzeugt hat. Mit den standardisierten Lösungen von SnapLogic wird die Umsetzung dieses hohen Anspruchs noch einfacher. Jedes System des Kunden, das eine gängige Schnittstelle besitzt, kann nun mit wesentlich geringerem Customizing-Aufwand an digicom oder digicom ai angebunden werden“, erläutert Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „So ermöglicht uns der Einsatz der SnapLogic-Technologie, die Komplexität bei der Implementierung nochmals deutlich zu reduzieren. Im Ergebnis können Informationen, die beispielsweise zur automatisierten Beantwortung von Standardanfragen durch digicom ai benötigt werden, wie ein Paketstatus oder ein Liefertermin, mühelos in die Answererstellung durch die KI integriert werden.“

Aus Sicht des Technologiepartners ergänzt Roger Coles, Channel and Alliances Director EMEA bei SnapLogic: „Als neuer OEM-Partner von dtms freuen wir uns, Unternehmen in der DACH-Region dabei zu unterstützen, vernetzte, datengetriebene Strukturen zu schaffen und die Vorteile künstlicher Intelligenz für ihr

Business zu nutzen. Die Kombination unserer führenden Self-Service-Integrationsplattform mit den KI-Lösungen von dtms ermöglicht eine völlig neue User-Experience im Contact-Center.“

## Über SnapLogic:

SnapLogic ist führend in der Self-Service-Integration. Die Enterprise Integration Cloud ermöglicht die schnelle und einfache Verbindung von Anwendungen, Daten und APIs. Hunderte von Global 2000-Kunden - darunter Adobe, AstraZeneca, Box, GameStop, Verizon und Wendy - vertrauen auf SnapLogic, um Geschäftsprozesse zu automatisieren, Analysen zu beschleunigen und die digitale Transformation voranzutreiben. SnapLogic wurde vom Data-Industrie-Veteranen Gaurav Dhillon gegründet und wird von Blue-Chip-Investoren wie Andreessen Horowitz, Capital One, Ignition Partners, Microsoft, Triangle Peak Partners und Vitruvian Partners unterstützt.

## Über 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  
Tanusstr. 57  
D-55118 Mainz

Fon 06131 / 46 46 222

Fax 06131 / 46 46 6222

presse@dtms.de

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