

CCW 2019: dtms setzt mit Cloud Contact Center digicom konsequent auf integrierte Lösungen.

Zum dritten Mal in Folge konzentriert sich dtms auf der diesjährigen CCW auf die Präsentation seines Cloud Contact Centers digicom und setzt damit die klare Fokussierung auf den Einsatz systemübergreifender Lösungen im Kundendialog fort. Stand der Auftritt 2018 ganz im Zeichen der künstlichen Intelligenz, liegt der Schwerpunkt in diesem Jahr auf der Vernetzung von Kanälen und Prozessen. Erklärtes Ziel ist ein effizienter Workflow über „Datensilos“ und Abteilungen hinweg.

Anschaulichkeit und hoher Praxisbezug sind auch 2019 wieder die wichtigsten Merkmale des dtms Auftritts: Konkrete Usecases zeigen am Beispiel vertrauter Abläufe aus dem Online-Handel, wie intelligente Assistenten eigenständig oder in enger Zusammenarbeit mit den Service-Mitarbeitern Routinefragen beantworten. Schon bei alltäglichen Aufgabenstellungen wie der Frage nach dem Versandstatus einer Bestellung wird deutlich, wie wichtig die Verzahnung der Einzelsysteme ist. So muss die KI zum Beispiel auf die Daten der Versandabteilung ebenso zugreifen können wie auf eine lückenlose Kundenhistorie.

Prozessautomatisierung und systemübergreifender Workflow

Um all diese Prozesse miteinander zu verbinden, „dockt“ digicom Eventrouting über klar definierte Schnittstellen an die vorhandene IT-Landschaft an und schafft eine übergreifende Instanz. Relevante Daten können so zu jederzeit aus Systemen wie SAP oder Salesforce bereitgestellt und nach Erledigung des Vorfalls punktgenau archiviert werden. So ermöglicht digicom einen 360-Grad-Blick auf alle Informationen, wodurch sich die Arbeit von Service, Vertrieb, Aftersales und Marketing deutlich besser synchronisieren lässt.

„Unser Anspruch ist es, unseren Kunden mit genau aufeinander abgestimmten Lösungen ein komplettes Ökosystem zu bieten“, fasst Thomas Lang, CEO der dtms GmbH, zusammen. „Das setzt voraus, dass wir Abläufe nicht isoliert betrachten, sondern strategisch zusammenführen. Die Basis bildet digicom mit seiner leistungsfähigen Schnittstellentechnologie. Dabei ist es uns besonders wichtig, die bereits getätigten IT-Einzelinvestitionen des Kunden zu einem neuen Ganzen zu verbinden: Einfach, ausgezeichnet und bestens vernetzt.“

Mit digicom als Herzstück wird dtms im Estrel Berlin in Halle 3 an Stand G14/16 wieder einen perfekten Rahmen für den intensiven Gedankenaustausch bieten.

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
www.dtms.de

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