

## Musterfeststellungsklage zum Diesel-Skandal: Verbraucher-Hotline über dtms geschaltet

Am 1. November 2018 hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) eine Musterfeststellungsklage gegen die Volkswagen AG eingereicht. Verbraucher können sich unter anderem über eine telefonische Hotline zur Klage gegen Volkswagen wegen Softwaremanipulationen bei Dieselmotoren informieren. Technisch umgesetzt wird diese Hotline über eine geographische Service-Rufnummer, die von der Mainzer dtms GmbH bereitgestellt wird.

Den Verbrauchern eine schnelle und persönliche Informationsmöglichkeit bieten, die „von Null auf Hundert“ höchste Erreichbarkeit gewährleistet – das war die Zielvorgabe bei der Auswahl des Anbieters für die Service-Rufnummer 030-325 027 00. Den Ausschlag für dtms gab die langjährige vertrauensvolle Zusammenarbeit bei mehreren Hotlines der Verbraucherzentralen sowie des Verbraucherzentrale Bundesverbands, unter anderem zu Themen wie Energieberatung, Finanzkrise 2008 und Vogelgrippe.

### Nahtlose Skalierbarkeit ist das A und O für Hotlines

Die Calls auf die neue Hotline werden über eine ACD (Automatic Call Distribution) auf die einzelnen Mitarbeiter im Service Center der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen in Duisburg verteilt. Dabei werden im Intelligenten Netz von dtms auch extreme Peaks mühelos abgefangen. Wartefelder und Ansagen können über die „virtuelle ACD“ von dtms punktgenau konfiguriert und jederzeit individuell geschaltet oder geändert werden. Die intuitive Admin-Oberfläche lässt sich online im Browser aufrufen und ohne Schulungsaufwand bedienen. So verbindet sich stufenlose Skalierbarkeit mit höchster Flexibilität.

„Vom Pflichtrückruf sind allein bei VW rund 2,5 Millionen Fahrzeuge betroffen, 99 Prozent der Besitzer haben bisher noch nicht geklagt. Unserem Kunden war es deshalb wichtig, dass seine neue Hotline vom ersten Tag an einem extrem hohen Ansturm an Verbraucheranfragen standhält. Darüber hinaus ist immer wieder mit besonderen Nachfragespitzen zu rechnen, sobald die Möglichkeit der Musterfeststellungsklage in den Medien thematisiert wird“, betont Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „Somit ist dieser Use Case typisch für Hotlines, die deutschlandweit hoch frequentiert sind. Hier überzeugen wir nicht allein mit unserer leistungsfähigen, ausgereiften Technik, sondern auch mit unserer großen Erfahrung. So haben wir vergleichbare Projekte unter anderem bereits für die Hotlines verschiedener Bundesministerien realisiert.“

Ausführliche Informationen über die intelligenten Service-Rufnummern von dtms gibt es auf [www.dtms.de](http://www.dtms.de) und kostenlos unter der 0800-400 3300.

# PRESSEINFORMATION



## 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)