

20 Jahre dtms, 20 Jahre angewandte Intelligenz im Contact Center

2018 feiert die Mainzer dtms GmbH ihr 20. Jubiläum. Ausgehend von der langjährigen Erfahrung mit Servicerufnummern und ACD-Lösungen bietet der Spezialist für Contact Center Lösungen mit seinen rund 70 Mitarbeitern inzwischen ein komplettes Ökosystem an cloudbasierten Services für die hybride digitale Interaktion bis hin zum Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) für automatisierte Dialogsysteme.

Von der klassischen ACD zum kanalübergreifenden Eventrouting

Als dtms im Jahr 1998 als erster reiner Mehrwertdienste-Anbieter mit eigenem Intelligenten Netz (IN) Servicerufnummern zur Verfügung stellte, war die Telefonie noch der alles dominierende Kanal im Kundendialog. „Die Marke für Service-Rufnummern“ war folgerichtig der erste Unternehmensslogan. 1999 brachte dtms dann mit der NetworkACD das erste aus der Cloud betriebene Call Center System auf den Markt. Später bestand die Herausforderung vor allem darin, die Vielfalt der Kontaktkanäle zu bündeln und intelligent zu organisieren, denn in den letzten 20 Jahren sind im Contact Center unter anderem SMS, Chat und Social Media hinzugekommen. „Unsere Philosophie ist es, diese Kanäle miteinander zu verbinden und unter einer einheitlichen Oberfläche zugänglich zu machen“, erläutert Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „Und dort, wo Kunden Standardanfragen stellen, müssen automatisierte Antwortsysteme helfen, die Zeit der Agenten für wichtige Aufgaben freizuhalten. Nur so lässt sich das große Versprechen der digitalen Transformationen, Prozesse bei gesteigerter Komplexität nachhaltig einfacher zu gestalten, tatsächlich einlösen.“

Über zwei Jahrzehnte gewachsene Expertise rund um den Kundendialog

„Mehr als ein Drittel unserer Mitarbeiter sind übrigens 15 Jahre und länger im Unternehmen“, betont Thomas Lang, „von dieser hohen Loyalität und Kontinuität profitieren unsere Kunden, die uns immer wieder signalisieren, dass sie die zuverlässige und persönliche Zusammenarbeit sehr schätzen. Das haben wir uns bewahrt – trotz technischem Wandel und immer größer werdender Automatisierung. Parallel zur langfristig gewachsenen Expertise haben wir mit unseren jungen Software-Teams aber auch umfassendes Entwicklerpotenzial für zukunftsorientierte Anwendungen im Haus. Diese Kombination macht unsere Stärke aus“. Weitere Informationen zum Unternehmen und den strategischen Produkten digicom und digicom ai gibt es auf www.dtms.de

PRESSEINFORMATION



Über die dtms-Gruppe:

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

www.dtms.de

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