

## digicom von dtms: Präzises Eskalationsmanagement quer über alle Kanäle und Systeme.

*Klar definierte Eskalationsstrategien sind seit jeher ein zentrales Instrument der Prozessautomatisierung im Contact Center. Im Multi-Channel-Zeitalter wächst die Herausforderung, Situationen quer über die ganze Vielfalt der Kanäle zu eskalieren. Zugleich eröffnen sich damit aber auch völlig neue kundenorientierte Geschäftsmodelle. Das Cloud Contact Center digicom der Mainzer dtms GmbH schafft die dazu erforderliche interne Vernetzung, indem es nahtlos an die bereits vorhandene IT-Landschaft andockt.*

### **Eskalation auf Basis klarer Schwellwertregeln**

Das Contact Center nimmt zunehmend eine zentrale Stellung bei der Verzahnung kundenorientierter Prozesse ein. Längst ist es weit mehr als eine „Beschwerdestelle“ und „Auskunftei“, seine Rolle definiert sich zunehmend dadurch, abteilungsübergreifende Abläufe in Gang zu setzen. Ein Beispiel: Immer mehr Unternehmen werten systematisch das Nutzerverhalten aus und können aufgrund periodischer Liefermengen abschätzen, wann bei einem Kunden voraussichtlich Bedarf für eine Nachbestellung entstehen wird. Dieses Wissen gilt es nun gezielt in standardisierte Aktionen umzusetzen. Sobald ein festgelegter Schwellwert erreicht ist, wird der Kundendatensatz in eine Kampagnensteuerung übernommen. Der zuständige Agent erhält automatisiert eine entsprechende Meldung mit allen relevanten Daten, sodass er per Preview Dialing mit dem Ansprechpartner in Kontakt treten und diesen zielgerichtet beraten kann. Was als Ablaufchart relativ einfach und stringent aussieht, scheitert heute in vielen Unternehmen noch daran, dass die entsprechenden Daten und Einzelprozesse über verschiedene Systeme verstreut sind. Mit digicom Eventrouting hat dtms deshalb eine übergreifende Instanz geschaffen, die alle Einzelsysteme miteinander verbindet, um so den Workflow zwischen Service, Vertrieb, Aftersales und Marketing zu synchronisieren und zu automatisieren.

„Mit der Schnittstellentechnologie von digicom und unserer KI-Lösung digicom ai haben unsere Kunden nicht nur eingehende Anfragen quer über alle Kanäle hinweg im Blick, sie können auch Aktivitäten über Systemgrenzen hinweg anstoßen und strukturiert eskalieren“, erklärt Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „Dies ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zum Predictive Enterprise, der sich schon heute auf Basis der vorhandenen IT-Infrastruktur mit überschaubarem Investitionsaufwand gehen lässt“.

digicom und digicom ai können Sie vom 19. bis zum 21.02.2019 live auf der CCW 2019 in Berlin im Estrel Congress Center, Halle 3 an Stand G14/16, erleben.

## **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-, Multi-channel- 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)