

DEN PASSENDEN ANSPRECHPARTNER FINDEN

Das veränderte Kommunikationsverhalten von Kunden stellt immer neue Herausforderungen, weshalb immer die Frage geklärt werden muss, welche Funktionen eine Kontaktkanal-Verteilung aufweisen sollte – und wie sie künftig erweitern werden kann. Das Zusammenspiel aller Lösungen, die im Kundendialog genutzt werden sollen, muss sorgsam aufeinander abgestimmt werden. Immer mehr Unternehmen wollen Chatbots nutzen, oder etwa Kunden-Reaktionen in die Kundenhistorie integrieren. Die ACD-Anwendung (Automated Call Distribution) bleibt dabei die Plattform, das Werkzeug oder das Modul, das Kundenkommunikation verlässlich verteilen muss. Aber letztlich darf nicht vergessen werden, dass der Telefonkanal nach wie vor der präferierte Kontaktkanal für Kunden ist,

um mit Kundenservices von Unternehmen Kontakt aufzunehmen beziehungsweise Antworten auf Fragen zu erhalten. Die Nutzung von Smartphones, Messengern und anderen Kontaktkanälen wächst zwar rasant, deren Anteil im Kommunikationsaufkommen übersteigt die 10-Prozent-Marke heute jedoch nur in Ausnahmefällen. Eingehende Anrufe von Kunden, E-Mails, Chats oder WhatsApp-Nachrichten eines Unternehmens werden von einer ACD auf die einzelnen Mitarbeiter im Kundenservice verteilt, je nach Verfügbarkeit oder Qualifizierung dieser. Ob die Anfrage dabei in eine interne Kundenserviceabteilung oder einen externen Dienstleister geroutet (verteilt) wird, spielt dabei keine Rolle, über solche Fähigkeiten müssen ACD-Lösungen aus dem „Eff Eff“ verfügen. Moderne Lösungen verteilen jedoch nicht nur Anfragen an passende Adres-

saten per Telefon, sie starten auch parallel Datenbankanfragen, um Kundendaten zu ergänzen (Kundenhistorie), oder beziehen Wissensdatenbanken ein, um passende Antwortvorschläge vorzubereiten. Oder sie leiten komplette Vorgänge von einem Mitarbeiter an den nächsten, qualifizierteren weiter. Professionelle Anbieter sprechen bei ihren Lösungen dann auch nicht mehr von einer Kontaktverteilung sondern vom „Event Routing“. So hoch die Anforderungen an solche Lösungen sind, so groß sind auch die Auswahlmöglichkeiten: Eine „klassische“ ACD, die nur die Aufgabe hat, Telefonanrufe zu verteilen, ist heute kaum noch gefragt, sondern hochflexible Kommunikationslösungen, die modular aufgebaut und erweitert werden können – und die dem Zeitgeist folgend auch rein virtuell als Softwarelösung auf Mietbasis per Internetanschluss genutzt werden können. Die folgende Tabelle listet alle namhaften Anbieter von Lösungen für Unternehmen mit hohem Telefonaufkommen und gibt Auskunft über deren Nutzungsmodelle und wesentliche Funktionen.

Kai-Werner Fajga

UNTERNEHMEN	dtms	b+s bucher+suter	Sikom	4Com	Absolute Contacts
Internet	www.dtms.de	www.bucher-suter.de	www.sikom.de	www.4Com.de	www.absolute-contacts.com
Ansprechpartner	Roland Horn	Thorsten Schneider	Stephan Schopf		
Telefon	(06131) 4646421	(06251) 8622500	(06221) 13788110		
E-Mail	roland.horn@dtms.de	info@bucher-suter.de	s.schopf@sikom.de		
Jahresumsatz in €				18 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	70	160	50	70	
Referenzen / Branchen		400+ Kunden, alle Branchen, 60 Länder,	alle Branchen	brands4friends	
Produktinformationen					
Produktname / Dienst	digicom	Cisco Contact Center, Cloud, UCCE, UCCX, PCCE	AgentOne® ContactCenter Suite	4Com Multichannel ACD	ACX
Anbietertyp					
Hersteller Hard-/ Software	– / ja	ja	ja	ja	ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja		ja	ja
Technische Angaben					
Verteilprogramm	ja	GUI, Regeln / Skript	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	5	1	10
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	je nach Ausbau
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	je nach Ausbau
Skill Based Routing					
Anzahl Skills	beliebig	beliebig / 50 pro Agent	beliebig	unbegrenzt	beliebig
Anzahl Prioritäten	beliebig	nach Bedarf	beliebig	unbegrenzt	beliebig
Kriterien Anrufverteilung					
Verkehrsaufkommen	ja 	ja 	ja 	ja	ja
Wartezeit	ja 	ja 	ja 	ja	ja
Uhrzeit	ja 	ja 	ja 	ja	ja

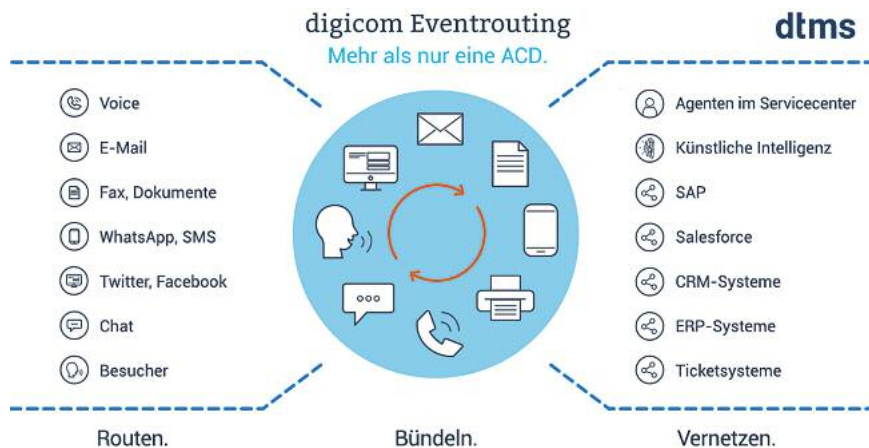
WARUM DIGICOM VIEL MEHR ALS NUR EINE ACD IST.

Die Prozessoptimierung im Contact Center begann Anfang der 1970er Jahre in den USA mit der Einführung der ACD (Automatic Call Distribution). Heute haben sich im Rahmen der Digitalisierung neben dem Telefon zahlreiche neue Kanäle im Kundendialog etabliert. Mit seinem Cloud Contact Center digicom bündelt dtms Kundenanfragen quer über diese Kanäle hinweg und ermöglicht so eine effiziente Kollaboration.

E-Mails, WhatsApp und SMS, Chats und Social Media sind längst nicht nur bei den Digital Natives zum selbstverständlichen Kommunikationsmittel avanciert. Jeder dieser Kanäle hat seine eigene Infrastruktur mitgebracht. Investitionen wurden getätigt, Systeme eingerichtet, Mitarbeiter geschult – mit dem Ergebnis, dass die Kommunikationsfäden oft quer über voneinander getrennte Prozesse und Abteilungen verstreut sind. Trotz perfektem Routing in den einzelnen Kanälen fehlt es am übergreifenden Blick auf das Ganze. „Big Data“ scheitert an vielen kleinteilig angelegten Datensilos.

digicom Eventrouting: Einfach. Ausgezeichnet. Vernetzt.

Dieser Befund war Anlass für dtms, die Zusammenarbeit im Contact Center neu zu denken. Mit digicom wurde eine übergreifende Instanz geschaffen, die alle Kanäle miteinander verbindet und damit die bereits getätigten Einzelinvestitionen auf ein neues Level bringt. So dockt digicom über klar definierte Schnittstellen an die unterschiedlichen Kanäle und Systeme an. Wertvolle Daten aus der Kundenkommunikation kommen nun direkt in SAP oder Salesforce an. Der Workflow von Service, Vertrieb, Aftersales und Marketing lässt sich somit deutlich besser synchronisieren.



Diese nahtlose Synchronisierung macht es deutlich einfacher, den hohen Anspruch der Kundenzentrierung einzulösen. So können zum Beispiel im Self Service genau die Optionen angeboten werden, die den Kunden aufgrund seiner individuellen Bestellhistorie wirklich interessieren. In persönlichen Beratungssituationen erlebt der Kunde, dass sein Ansprechpartner alle relevanten Fakten auf dem Tisch hat. Und durch die prozessübergreifend nutzbare Datenbasis lassen sich Kundenbedürfnisse frühzeitig erkennen, um sie in Dienstleistungs- und Fertigungsketten zu integrieren.

Künstliche Intelligenz als zukunftsweisende Option

Bei der Entwicklung von digicom stand von Beginn an die langfristige Investitionssicherheit im Fokus. Dazu gehört auch die optionale Einbindung künstlicher Intelligenz (KI). Mit digicom ai setzt dtms dabei auf eine nahtlose Kooperation zwischen Mensch und Technik: Die KI beantwortet Standardfragen selbstständig und gibt den Dialog bei komplexeren Fragen an einen menschlichen Kollegen weiter. Parallel dazu kann digicom ai aber auch dazu eingesetzt werden, um den Sachbearbeitern selektiv genau die Unterlagen verfügbar zu machen, die sie für die Be-

arbeitung von Kundenfragen, das Erstellen von Angeboten und andere qualifizierte Tätigkeiten benötigen. Die KI wird zum Assistenten im täglichen Beratungsgeschäft, der den Mitarbeitern hilft, sich auf ihre eigentlichen Aufgaben zu konzentrieren.

Das dtms Ökosystem steht für reibungslose Workflows

„Über mehr als 20 Jahre hinweg hat dtms ein Ökosystem entwickelt, das sich perfekt in die Arbeitsabläufe des modernen Contact Centers einfügt. Wir haben unseren Kunden genau zugehört und das Routing im Multi-channel-Zeitalter grundsätzlich auf eine breitere Basis gestellt. So verbindet digicom nun alle Kanäle. Mit digicom ai stellen wir den Mitarbeitern im Kundenkontakt darüber hinaus einen mächtigen virtuellen Kollegen zur Seite. Die klar definierte Arbeitsteilung zwischen Mensch und KI schafft mehr Freiraum für eine qualifizierte Beratung.“



Thomas Lang,
CEO der dtms GmbH

UNTERNEHMEN	Alcatel-Lucent Enterprise	Authensis	Aspect	Astima / Addix	Avaya	Bt	Byon
Internet	www.al-enterprise.com	www.authensis.de	www.aspect.com/de	www.astima.de	www.avaya.de	www.bt.com/globalservices	www.byon.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €							
Anzahl der Mitarbeiter	2.700		ca. 1.700 weltweit		10.000		
Referenzen / Branchen		Münchener Verein, Klüber Lubrication	siehe Homepage		IP Office CC, CIE, Aura CC, Elite, Oceana		Siemens Health Care, EW-Medien etc.
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	Open Touch Standard Edition	Achat	Aspect Via®, Aspect® Unified IP®	BMS	mehrere	Bt Hosted Contact Center	byon vACD
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	ja	ja	ja		- / ja
Systemintegrator	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Diensteanbieter / Cloud		durch Partner	ja	ja	ja	ja	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	Achat Voice Route	Eigenentwicklung	Script	Script	Virtuelle ACD	ja
Minimale Anzahl Agents	5	10	10+	1	5	1	1
Maximale Anzahl Agents	2.000	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	10.000	beliebig	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	300.000	unbegrenzt	unbegrenzt	10.000	bis 900.000	nach Bedarf (ASP)	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	150.000	unbegrenzt	200.000 BHCC	1.000	bis 300.000	nach Bedarf (ASP)	beliebig
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	1.000 / 9 pro Agent	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig
Anzahl Prioritäten	9	beliebig	unbegrenzt	beliebig	bis 100	unbegrenzt	beliebig
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Caseris	Cisco Systems	Clarity	Comsys	CWB-IT	Dimension Data	ECT
Internet	www.caseris.de	www.cisco.de	www.clarity-ag.de	www.comsys.de	www.cwb-it.com	www.dimensiondata.com	www.ect-telecoms.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €						7,4 Mrd.	
Anzahl der Mitarbeiter	60					28.000	
Referenzen / Branchen					Versandhaus Jungborn, icare AG	Banken Versicherungen	
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	CAESAR Contact Center	Cisco Unified Contact Center	Communication Center	C-ACO	GabTel & GabCom	Genesys PureEngage, -PureCloud, Voxtron CC	effective® ACD
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	ja	ja	- / ja	ja	ja		ja
Systemintegrator	ja		ja	ja	ja	ja	
Diensteanbieter / Cloud	über Partner			ja	ja		
Technische Angaben							
Verteilprogramm	ja	Script, Virtuell	Domäne	Sript	Regeln	unendlich	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	1	1	1	2	unbegrenzt
Maximale Anzahl Agents	1.500	unbegrenzt	1.000	1.000	unbegrenzt	20.000	unbegr. skalierbar
Maximale Anrufversuche	konfigurierbar	unbegrenzt	2.500	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar
Maximal vermittelte Anrufe	skalierbar	unbegrenzt	2.000	4.000	unbegrenzt	unendlich	unbegr. skalierbar
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	beliebig	unbegrenzt	beliebig	beliebig	unbegrenzt	unendlich	beliebig
Anzahl Prioritäten	beliebig	unbegrenzt	beliebig	99	unbegrenzt	unendlich	beliebig
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Enghouse Interactive	Enterprise Communications	Flintec IT	Genesys	Incas	Mass Response	Mm-infotec
Internet	www.enghouseinteractive.de	www.enterprise-communications.net	www.flintec.de	www.genesys.com/de-de	www.intracall.de	www.massresponse.de	www.mmDial.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	15 Mio. (DACH)			2 Mrd.\$ (2016)		6 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	120 (DACH)			4.000		35	
Referenzen / Branchen	alle Branchen						
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	SP / Cosmocom	TNTdial	Flintec Agent, Flintec	Genesys PureCloud, -PureEngage, u.a.	INTRACALL	iMos® Contact	mmDial
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	Software	- / ja	Flintec	ja	ja	ja	Software webbasiert
Systemintegrator	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Technische Angaben							
Verteilprogramm	GUI	ja	Script	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	1	2	unbegrenzt	1	unlimitiert	1
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unlimitiert	beliebig
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	beliebig	beliebig
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	NICE	Ositron	Point Omega	Sap SE	Sogedes	Telesys	Volt Delta
Internet	www.nice.com	www.ositron.de	www.pointomega.de	www.sap.com	www.sogedes.com	www.telesys.de	www.voltdelta.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
Jahresumsatz in €	870 Mio.						
Anzahl der Mitarbeiter	3.700	30				60	
Referenzen / Branchen	alle Branchen				alle Branchen >3.000 Kunden	Kundenserv., Finanzen, Dienstleistung	
Produktinformationen							
Produktname / Dienst	inContact	OSTRION Complete	ASP Contact Center	SAP Contact Center	VOCALCOM, OnePBX	TS AgentPanel	Oasis
Anbietertyp							
Hersteller Hard-/ Software	Software	ja		- / ja		- / ja	ja
Systemintegrator	ja	ja			ja	ja	ja
Diensteanbieter / Cloud	ja		ja	ja	ja		ja (Hosted Lösung)
Technische Angaben							
Verteilprogramm	Regeln	ja	Intelligent Routing	ja	ja	ja	ja
Minimale Anzahl Agents	1	5	1	1	unbegrenzt	5	10
Maximale Anzahl Agents	unbegrenzt	500	unbegrenzt	10	unbegrenzt	2.000	unbegrenzt
Maximale Anrufversuche	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)	unbegrenzt	unbegrenzt	300.000	unbegrenzt
Maximal vermittelte Anrufe	unbegrenzt	unbegrenzt	nach Bedarf (ASP)		unbegrenzt	150.000	unbegrenzt
Skill Based Routing							
Anzahl Skills	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000 / 9 pro Agent	unbegrenzt
Anzahl Prioritäten	unbegrenzt	beliebig	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	9	200
Kriterien Anrufverteilung							
Verkehrsaufkommen	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wartezeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Uhrzeit	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja