

## Customizing für bessere Customer Experience:

# VON UNIVERSELLEN TOOLS ZU INDIVIDUELLEN LÖSUNGEN IM KUNDENDIALOG

**K**omplexe Anforderungen im Kundendialog erfordern vernetzte Lösungen. Ob ACD-, Ticketing-, E-Mail- oder Chatsystem – die vielfältigen Kommunikationskanäle müssen nicht nur untereinander synchronisiert sein, sondern auch reibungslos mit Drittsystemen wie z. B. CRM, ERP, Wissensdatenbanken und Workforce-Management kommunizieren. Leistungsfähige Standardlösungen können all diese Komponenten systematisch zusammenführen – in einfachen Anwendungsfällen sogar „out of the box“. Für maßgeschneiderte Anbindungen ist es jedoch wichtig, dass der Lösungsanbieter darüber hinaus auch ein effizientes Customizing anbietet.

### Wachsende Komplexität wirkungsvoll reduzieren

Wenn es darum geht, komplexe Aufgaben zu erledigen, kommen Insellösungen schnell an ihre Grenzen. Sie mögen im Prinzip alle Einzelanforderungen perfekt erfüllen, doch in der Customer Experience fehlt der durchgängige rote Faden, der alle Schritte transparent und intuitiv miteinander verbindet. Eine zukunftssichere Contact Center Lösung muss deshalb über die notwendigen Schnittstellen verfügen, um auf einfache Weise wichtige Informationen an Drittsysteme zu übergeben oder relevante Informationen von Drittsystemen zu beziehen.

### Vorsprung durch zukunftsfähige Vernetzungsmöglichkeiten

Die Vorteile eines auf diese Weise durchgängig vernetzten Systems sind nicht nur für den Kunden spürbar, der mit seiner Serviceanfrage einfach nur möglichst schnell und direkt an sein Ziel kommen will. Auch die Administratoren und Agenten profitieren von klaren, praxisgerecht strukturierten Abläufen: Zu jeder Kundenanfrage sind alle relevanten Informationen und der gesamte Kommunikationsverlauf sofort abrufbar. Und sollten einmal Umstellungen im Serviceablauf erforderlich sein, sorgt eine übersichtliche Administrationsoberfläche dafür, dass diese Anpassungen schnell umgesetzt werden können. Besonders wichtig sind klar strukturierte Abläufe auch für die Innovationsfähigkeit Ihres Contact Centers: Denn nicht nur der Mensch, auch eine KI kann nur effizient arbeiten, wenn alle Prozessschritte und Daten optimal und lückenlos zusammengeführt werden!

### Unsere Produkte und unser Consulting richten sich nach Ihren Ansprüchen

„Bei dtms verfolgen wir ein durchgängiges Produkt- und Beratungskonzept: Wir wissen, dass sich die Prozessketten unserer Kunden jederzeit dynamisch ändern können oder neue Projekte sehr schnell implementiert werden müssen. Bei der Konfiguration der erforderlichen Schnittstellen unterstützen wir Sie gern. Darüber hinaus finden wir eine schnelle Lösung für den Fall, dass Ihre Anforderungen nicht zu 100% produktseitig mit unseren „Bordmitteln“ umgesetzt werden können. Unsere Expertise hierfür ist unsere jahrzehntelange Erfahrung im Produktdesign und der Kundenberatung für Customer Care Lösungen. Von Ihrer unverbindlichen Kontaktaufnahme über die konkrete Bedarfsermittlung bis zur Planung und Umsetzung stehen wir Ihnen immer mit Rat und Tat zur Seite.“

### Von der Ersteinrichtung bis zur individuellen Sonderentwicklung

Die Produkte und Lösungen von dtms sind so designt, dass Schnittstellen zu Drittsystemen über intuitive User Interfaces konfigurierbar sind und hierdurch ein Datenaustausch schnell und flexibel angepasst werden kann. Bei der Analyse Ihrer Anforderungen und der anschließenden Ersteinrichtung empfiehlt sich ein gemeinsames Projektteam. Auf dtms Seite steht Ihnen je nach Anwendungsfall ein individuell zusammengestelltes Team mit hoher Praxiserfahrung aus den Bereichen Consulting, Produktentwicklung und Development zur Verfügung. dtms bringt darüber hinaus beste Voraussetzungen mit, um benötigte Anpassungen – bis hin zu Spezialfeatures oder Sonderentwicklungen – unkompliziert und schnell umzusetzen. Mit kurzen Wegen, schneller Reaktion und festen, verlässlichen Ansprechpartnern.

# dtms

Guido Schmitz  
Leiter Produktmanagement dtms GmbH  
www.dtms.de