

DTMS DIGICOM: VON DER CALL DISTRIBUTION ZUM PROZESSMANAGEMENT

Die klassische Automatic Call Distribution (ACD) routet Telefonanrufe auf die jeweils freien Agentenplätze. Zeitgemäße Lösungen können aber weit mehr: Sie bündeln verschiedene Kanäle und vernetzen Prozesse entlang des gesamten Workflows im Kundendialog.

Kunden in den Mittelpunkt stellen? Das erfordert reibungslose Prozesse!

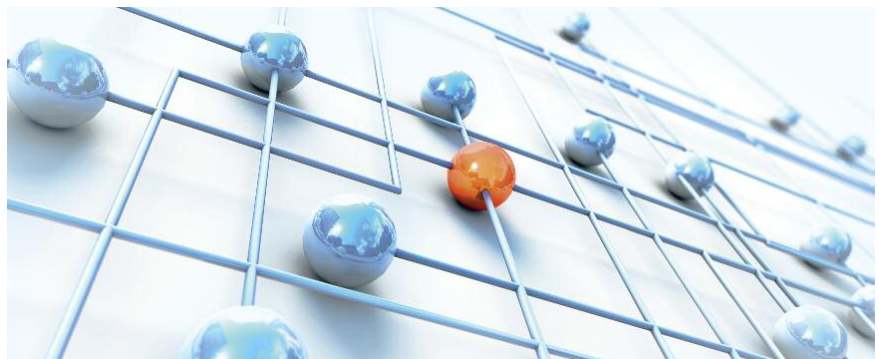
Der erfolgreiche Kundendialog entwickelt sich meist entlang komplexer Abläufe, an denen unterschiedliche Kontaktkanäle, aber auch ganz verschiedene Abteilungen beteiligt sein können. Eine moderne Contact Center-Lösung kann sich deshalb nicht nur auf die Bereitstellung einzelner Kontaktkanäle beschränken – sie sorgt auch dafür, dass alle Aktivitäten unter einer gemeinsamen Oberfläche gebündelt werden. Dazu werden die Einzelsysteme von SAP, Salesforce und ERP bis hin zu Ticketsystemen über eine übergreifende Plattform miteinander vernetzt.

Umsetzung erfordert klar definiert Schnittstellen

Leistungsfähige Contact Center-Lösungen wie dtms digicom docken über offene Schnittstellen an die bereits vorhandene IT-Infrastruktur und damit die gesamte Prozesskette an. In der Praxis kann das zum Beispiel so aussehen: Ein Kunde ruft im Contact Center an und bittet um die Übersendung eines Vertragsdokuments wie etwa einer verlorengegangenen Rechnung. Der Agent hat autorisierten Zugriff auf das entsprechende System und verschickt die Zweitausfertigung als PDF-Dokument an den Kunden. Dieser antwortet mit einer inhaltlichen Nachfrage. Da der Agent diese nicht

selbst beantworten kann, übergibt er den Task nun an die Fachabteilung, die sich per Telefon oder Mail beim Kunden meldet und die Beratung fortsetzt. Auf diese Weise entspannt sich ein Dialog über verschiedene Kanäle und Abteilungen hinweg, der in vollem Umfang in der Contact Center-Lösung abgebildet und archiviert sein muss. Denn nur so sind alle Beteiligten jederzeit über den Status quo informiert und können bei Bedarf den Gesprächsfaden an jeder beliebigen Stelle direkt wieder aufnehmen.

Der Zugriff auf alle relevanten Kanäle, Informationen und Arbeitsschritte erleichtert den Agenten und Servicemitarbeitern die effiziente interne Zusammenarbeit. Und auch für den Kunden ergibt sich ein kohärenter Ablauf, bei dem er sich ernstgenommen und verstanden fühlt. Dies erhöht die Zufriedenheit vor allem in komplexen Beratungssituationen.



Mit KI-Assistenz Routinetasks effizienter abarbeiten

Darüber hinaus können intelligente Assistenten schon heute die Beantwortung von reinen Routineaufgaben übernehmen. In unserem Beispiel wäre ein E-Mail-Bot mit hoher Wahrscheinlichkeit dazu in der Lage, die Frage nach dem Rechnungsdoppel selbstständig zu beantworten und das Dokument automatisiert zu verschicken. Sobald der Bot

dann bei der fachlichen Nachfrage des Kunden erkennt, dass er keine zielführende Antwort geben kann, gibt er das Gespräch nahtlos an einen Agenten oder Servicemitarbeiter weiter. Neben E-Mail-Bots gewinnen Chat-Bots und FAQ-Bots zunehmend an Bedeutung, und mithilfe leistungsfähiger Spracherkennungssysteme lassen sich inzwischen auch Voice-Bots zuverlässig realisieren. Bei dieser hybriden Zusammenarbeit von Menschen und digitalen Assistenten werden selbstverständlich alle Schritte dokumentiert und bleiben über die gesamte Prozesskette hinweg transparent.

Gute Lösungen integrieren sich nahtlos in Ihre Infrastruktur

Eine gut durchdachte Contact Center-Lösung überzeugt nicht nur durch technische Perfektion, sie ist auch so flexibel, dass sie sich in Ihre bewährten Abläufe und IT-Strukturen integriert.

Die wichtigsten Basisfunktionen und die Vorteile einer gut strukturierten Benutzeroberfläche können Sie 30 Tage kostenlos mit dtms digicom testen.

Informationen und Testanforderung unter www.dtms.de.

dtms digicom