

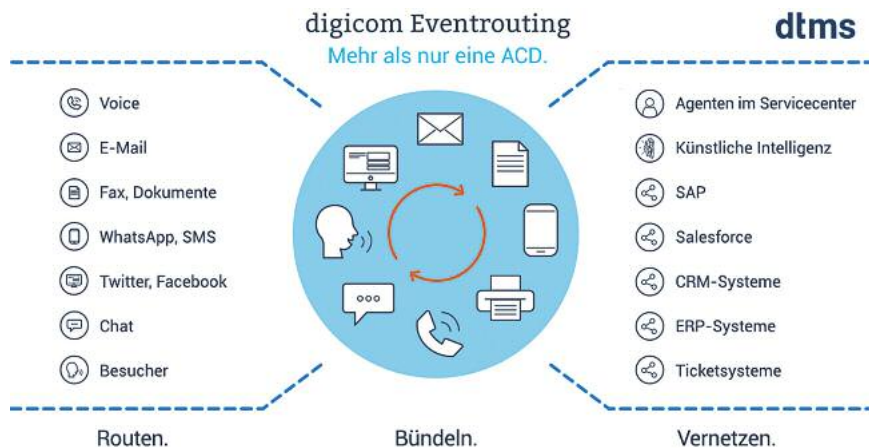
WARUM DIGICOM VIEL MEHR ALS NUR EINE ACD IST.

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