

DTMS: MEHR BREITE UND TIEFE IN DER PROZESSAUTOMATION

Die Prozessoptimierung im Contact Center hat in den letzten Jahren sowohl in der Breite als auch in der Tiefe eine rasante Beschleunigung erfahren. Mit zwei Kernprodukten hat dtms diesen Fortschritt neu strukturiert und auf eine zukunftsfähige Basis gestellt:

Die Eventrouting-Plattform digicom führt das ganze Spektrum der Kommunikationskanäle zu einem übergreifenden Workflow zusammen. Und mit der KI-Lösung digicom ai steht ein völlig neuartiges Instrument zur Verfügung, das die automatisierte Auswertung der wachsenden Datenmengen ermöglicht.

Breit aufgestellt kommunizieren

Als Anfang der 1970er Jahre in den USA die ACD (Automatic Call Distribution) eingeführt wurde, war der klassische Telefon-Call der dominierende Kontaktweg im Contact Center. Inzwischen hat sich mit E-Mail, WhatsApp und SMS, Chats und Social Media eine Vielfalt an zusätzlichen Kanälen etabliert. Dabei hat jeder der neuen Kanäle seine eigene Infrastruktur mitgebracht. So ist ein buntes Spektrum an technischen Einzellösungen entstanden, die bislang meist isoliert voneinander betrieben werden.

Einfach. Ausgezeichnet. Vernetzt.

Mit der Eventrouting-Plattform digicom hat dtms nun eine übergreifende Instanz geschaffen, die diese Kanäle miteinander verbindet und die bereits getätigten Einzelinvestitionen zu einem produktiven Ganzen zusammenfügt: digicom dockt über klar definierte Schnittstellen an die einzelnen Systeme an und macht die gesammel-

ten Informationen genau dort verfügbar, wo sie gebraucht werden. Die Daten kommen ohne Medienbrüche in Systemen wie SAP oder Salesforce an und können quer über alle Organisationsstrukturen hinweg genutzt werden. Auf diese Weise lässt sich der Workflow von Service, Vertrieb, After-sales und Marketing deutlich besser synchronisieren.

In dieser systemübergreifenden Denkweise stecken 20 Jahre Erfahrung von dtms als führender Anbieter von Contact Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien. So wurde digicom von Business-Entscheidern und Anwendern als „ITK-Produkt des Jahres“ ausgezeichnet, was nicht nur die Innovationskraft, sondern vor allem auch die Kundennähe und Relevanz dieses Ansatzes unterstreicht.

Deep Learning optimiert die Auswertung der Datenfülle

Die Bündelung und Vernetzung aller Prozesse und Systeme schafft eine Datenfülle, die es ermöglicht, Kunden immer besser zu verstehen und individueller zu beraten. So lassen sich zum Beispiel im Self Service genau die Optionen anbieten, die den Kunden aufgrund seiner individuellen Bestellhistorie wirklich interessieren. Und in persönlichen Beratungssituationen erlebt der Kunde, dass sein Ansprechpartner wirklich alle Fakten auf dem Tisch hat. Parallel dazu lassen sich Kundenbedürfnisse flexibel in Dienstleistungs- und Fertigungsketten integrieren.

Voraussetzung dafür ist nicht nur die systematische Zusammenführung von Informationen aus den Einzelsystemen, sondern auch deren präzise Auswertung in Echtzeit. Hier erweist sich künstliche Intelligenz als echter Game Changer: Die KI-Lösung digicom ai, die sich nahtlos an digicom anbinden lässt, wertet mithilfe Neuronaler Netze und Deep Learning-Methoden in Sekundenbruchteilen alle relevanten Daten aus, erkennt Muster und schafft sinnvolle Verknüpfungen.

Nahtloser Workflow zwischen Mensch und KI

Was eine schlanke KI-Lösung bereits heute zu leisten vermag, lässt sich unter anderem im Contact Center eines großen deutschen Versicherungsunternehmens beobachten: Hier dient digicom ai dazu, den Sachbearbeitern die Unterlagen verfügbar zu machen, die sie für die Bearbeitung von Kundenfragen, das Erstellen von Angeboten und andere qualifizierte Tätigkeiten benötigen.

Darüber hinaus kann digicom ai aber auch bereits weitgehend autonom als „virtueller Agent“ agieren. So nutzt beispielsweise ein international aufgestellter Online-Versandhändler einen intelligenten E-Mail-Assistenten, der Standardanfragen von Kunden selbstständig beantwortet. Dabei setzt dtms auf eine nahtlose Kooperation zwischen Mensch und Technik: Bei komplexeren Fragen erkennt die KI, dass sie keine zielführende Antwort anbieten kann und gibt den Dialog an einen menschlichen Kollegen weiter. Es sind integrierte Lösungen wie diese, die den Workflow im Contact Center auf der Basis bereits vorhandener IT-Infrastruktur auf ein neues Level heben.

dtms digicom