

# VERNETZUNG IM CONTACT-CENTER: KUNDENKOMMUNIKATION LÜCKENLOS ABBILDEN UND UM AUTOMATISIERTE B2B-PROZESSE ERWEITERN

Um einzelne Aufgaben im Contact Center zu bearbeiten, gibt es eine kaum noch zu überblickende Vielfalt an Lösungen. Umso wichtiger ist es, die zugrunde liegenden Prozessschritte zu einem Ganzen zusammenzufügen und den Automatisierungsgrad zu erhöhen. So gelingt es, mit einem integrierten Ansatz gleich zwei zentrale Zukunftsaufgaben zu bewältigen: Zum einen schaffen Sie für Ihre Kunden ein durchgängiges Service- und Beratungserlebnis und zum anderen optimieren Sie Ihren internen Workflow. Voraussetzung dafür sind ein übergreifender Blick auf die Prozesskette sowie eine langfristig angelegte Architektur, die fünf Kernaufgaben erfüllen muss.

## 1. Kanäle bündeln

Ihre Kunden wissen ihre Freiheit zu schätzen und werden über alle von Ihnen zur Verfügung gestellten Kanäle Kontakt mit Ihnen aufnehmen. Beim Wechsel zwischen Telefon, E-Mail, WhatsApp, SMS, Chat oder Social Media ist der Kunde dann aber oft dazu gezwungen, sein Anliegen mehrfach neu zu erklären – und die Mitarbeiter im Contact Center müssen dieses Mosaik erst wieder mühsam zu einem Gesamtbild zusammenfügen. Um dies zu vermeiden, arbeitet ein zeitgemäßes Routing kanal- und systemübergreifend: Alle Abläufe lassen sich vom Agenten unter einer gemeinsamen Oberfläche nachverfolgen. Das ermöglicht einen nahtlosen Workflow über Prozesse und Abteilungen hinweg.

## 2. Agenten durch Bots entlasten

Bis zu 80 Prozent aller Kontaktaufnahmen im Kundenservice betreffen Standardfragen. Über FAQ-Bots auf der Unternehmens- oder Shop-Website lassen sich viele dieser Anfragen bereits im Vorfeld abfangen. Parallel dazu können Chat-Bots im 24/7-Takt sofort Antworten auf einfache Fragen

ausspielen oder komplexere Aufgaben gezielt an Service-Mitarbeiter weiterleiten. Und hinter den Kulissen erleichtern intelligente Assistenten die Arbeit Ihrer Agenten, indem sie eingehende Mails kategorisieren, Prioritäten für die Service-Mitarbeiter vorschlagen und die Nachrichten im passenden Postfach ablegen. Entscheidend ist dabei immer die hybride Zusammenarbeit: Bots beantworten Standardfragen, Menschen beraten!

## 3. Voice-Integration perfektionieren

Um Telefonate und Sprachnachrichten ebenso wie E-Mails oder textbasierte Chats lückenlos in der Historie des Gesamtvorgangs zu archivieren, ist eine automatische Transkription in Schriftform erforderlich. Die Service-Mitarbeiter werden somit von zeitaufwendigen Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten entbunden und dennoch geht keine Facette des kanalübergreifenden Dialogs verloren.

## 4. Quality-Management forcieren

Zur Systemintegration gehört auch das Auswerten relevanter Metadaten. So bieten fortgeschrittene KI-Lösungen unter



## DTMS: KUNDENDIALOG AUF DAS NÄCHSTE LEVEL GEBRACHT

*Die Mainzer dtms GmbH berät Sie umfassend und bringt Ihre Systemintegration im Kundendialog auf das nächste Level. Ausgangspunkt ist dabei immer eine sorgfältige Analyse Ihrer Anforderungen und bewährten Prozesse. Das umfassende Produktportfolio von dtms bietet für jeden Anspruch eine maßgeschneiderte Lösung bis hin zu automatisierten B2B-Abläufen. Bereits vorhandene Systeme können dabei nach Möglichkeit über Schnittstellen flexibel eingebunden werden. Das gewährleistet eine optimale Kosten-Nutzen-Relation und bietet langfristige Investitionssicherheit. Kontakt: [www.dtms.de](http://www.dtms.de)*

anderem die Möglichkeit, selbstständig immer wiederkehrende Cluster zu erkennen. Auf diese Weise erhalten Sie beispielsweise einen genauen Überblick, welche Kundengruppen welche Kommunikationsschwerpunkte haben und welche Kanäle vorzugsweise für welche Art von Anfragen genutzt werden. Auf dieser Basis lassen sich Routingstrategien und Personaleinsatz vorausschauend optimieren.

### 5. Innovationen anstoßen

Erkenntnisse aus dem Kundenresponse sind auf lange Sicht ein zentraler Baustein, um die Prozesskette im Service strategisch zu erweitern. Systemübergreifende Plattformen unterstützen diese Innovationen, indem sie es ermöglichen, die auf den verschiedenen Stufen des Kundendialogs entstehenden Informationen präzise auszuwerten und eine proaktive Kommunikation mit den Kunden anzustoßen. Dazu gehören unter anderem automatisierte Hinweise auf

fällige Kundendienstintervalle oder anstehende Bestellungen für Verbrauchsmaterialien. Darüber hinaus lassen sich aber auch Serviceverträge in der Industrie automatisieren, bei denen zum Beispiel kritische Maschinenzustände in Anlagen erkannt werden und der zuständige Wartungstechniker über den von ihm bevorzugten Kanal eine Warnmeldung erhält.

**Wer über das herkömmliche Call Center hinaus an solche Erweiterungen der Servicekette denkt, für den ist die Systemintegration der erste Schritt in die Zukunft!**

# dtms

dtms GmbH, Taunusstraße 57, 55118 Mainz  
Fon 06131.46 46 000, [info@dtms.de](mailto:info@dtms.de), [www.dtms.de](http://www.dtms.de)