

# DTMS & NEXT ID GEBÜNDELTE KRÄFTE FÜR VERNETZTE KOMMUNIKATION

dtms und next id gehören seit Jahren zu den renommierten Playern im Markt für digitale Kundenkommunikation. Für beide steht die Vernetzung von Kanälen und Prozessen ganz oben auf der Agenda. So ist es nur konsequent, nun auch die eigenen Kräfte zu bündeln.



Eventrouting-Plattform digicom lassen sich über das eigentliche Contact Center hinaus alle unternehmens-internen Systeme und Datenbanken einbinden. Bei der Auswahl des jeweiligen Lösungsansatzes orientieren wir uns nicht nur an den aktuellen Vorgaben unserer Kunden, sondern auch an den zukünftigen Anforderungen hinsichtlich der Innovationssicherheit.“

## Künstliche Intelligenz als internes Wissenssystem

Auf die grundsätzliche Offenheit des Systems für Erweiterungen und Weiterentwicklungen legen dtms und next id auch bei der Integration künstlicher Intelligenz besondere Priorität. KI-Assistenten können dabei in Form von Bots umgesetzt werden, die selbstständig einfache Standardanfragen beantworten, komplexe Fragen mit echtem Beratungsbedarf aber auch direkt

Seit August 2019 gehört dtms – wie zuvor bereits next id – zur net group Beteiligungen GmbH & Co. KG. Die Zeit bis zum ersten gemeinsamen Auftritt auf der CCW 2020 wurde genutzt, um Kompetenzen systematisch zusammenzuführen und das Portfolio strategisch weiterzuentwickeln. Karsten Rudloff ist Mitglied der Geschäftsführung der dtms GmbH sowie der next id GmbH | [www.dtms.de](http://www.dtms.de) | [www.next-id.de](http://www.next-id.de)

an einen Agenten weiterleiten können. Parallel dazu lässt sich mit digicom ai ein komplettes Wissenssystem etablieren, das alle Abteilungen bei ihrer Arbeit unterstützt. Statt aufwendig in den verschiedenen Datenbanken recherchieren zu müssen, stehen den Mitarbeitern dank KI-Unterstützung alle Informationen zur Verfügung, die quer über die einzelnen Systeme hinweg zu einem Vorgang, Kunden oder Produkt abgelegt sind. Das spart wertvolle Zeit und erleichtert die Fokussierung auf die eigentliche Beratungsarbeit.

## Systemübergreifender Blick als Philosophie

Das Ganze ist mehr als die Summe seiner Teile. So liegt für die Mitarbeiter im Kundenkontakt heute die zentrale Herausforderung darin, angesichts der ständig wachsenden Zahl an Kanälen und Touchpoints im Contact Center den Überblick zu behalten. Kommunikationsverläufe, die im Chat beginnen, am Telefon weitergeführt und zum Beispiel durch den Versand von Dokumenten per E-Mail abgeschlossen werden, sind inzwischen eher die Regel als die Ausnahme. Umso wichtiger ist es, die einzelnen Informationen, die oft in verschiedenen Systemen gespeichert werden, unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche zur Verfügung zu stellen und ein umfassendes Echtzeit-Monitoring zu etablieren.

## Intuitiver „Flow“ als Erfolgsfaktor

Wie auch bei komplexen Prozessen die möglichst intuitive Nutzung gewährleistet bleibt, zeigen dtms und next id an ihrem Stand beispielhaft mit dem sogenannten FlowBuilder. Damit lässt sich schnell und präzise ein eigener Chatbot zusammenstellen. Die anschauliche Umsetzung des Workflows ist Karsten Rudloff dabei besonders wichtig: „Im Unterschied zu Anbietern, die rein beim Thema Digitalisierung ansetzen, können wir auch auf eine langjährige Erfahrung mit den typischen Abläufen im Kundenkontakt zurückgreifen. Genau deshalb ist für uns die CCW so wichtig: Hier können wir im direkten Gespräch mit den Anwendern die derzeit relevanten Herausforderungen im Contact Center diskutieren, um gemeinsam neue Lösungen zu finden.“

## Anwendernähe als Anspruch

„Für dtms wie für next id war es deshalb immer selbstverständlich, neue Lösungen konsequent vom Bedürfnis der Anwender her zu entwickeln, und diesen Weg werden wir auch gemeinsam weitergehen“, betont Karsten Rudloff, Geschäftsführer bei dtms und next id. „So können wir zum Beispiel mit Dialog Control und als Zendesk Premier Solution Provider eine komplette 360-Grad Sicht auf sämtliche Kontaktaufnahmen und -historien abbilden. Und mit der