

# PROZESSINTEGRATION DEN SERVICE ÜBER DIE KLASSISCHE HOTLINE HINAUSDENKEN

Hotlines sind die zentralen Anlaufstellen für Kunden, die ein konkretes Problem haben. Um in Notfällen möglichst schnell technische Hilfestellung leisten zu können, ist dabei eine lückenlose Prozessintegration über die Grenzen des Contact Centers hinaus erforderlich.

**P**lattformlösungen wie digicom von dtms gehen noch einen Schritt weiter: Sie ermöglichen es nicht nur, schnell auf Störungsmeldungen zu reagieren, sondern bieten auch einen Predictive Service, der mögliche Probleme bereits im Ansatz erkennt.

## Wenn der Kühlschrank im Dashboard Alarm schlägt...

Ein Beispiel aus der Praxis: In vielen Branchen, etwa der Lebensmittelindustrie oder der Medizintechnik, müssen Rohstoffe bei einer bestimmten Temperatur gelagert werden. Störungsmeldungen in den Kühlanlagen wurden bislang vom Personal vor Ort ausgelesen und per Telefon oder E-Mail an die Hotline des Herstellers oder Dienstleisters weitergeleitet. Ein Prozess voller Medienbrüche, bei dem im Notfall wertvolle Zeit verloren geht.

Die Eventrouting-Plattform digicom integriert diese Abläufe dagegen vollständig in die Prozesskette des Contact Centers. Der Kühlschrank erhält sozusagen seine eigene Hotline, über die er kritische Zustände selbstständig meldet. Im automatisierten Dialog werden alle wichtigen Parameter wie Gerätetyp, Temperatur und Störungscode direkt übertragen, mündliche Auskünfte und Nachfragen entfallen. So kann der Service bereits frühzeitig eingreifen, bevor sich kleine Unregelmäßigkeiten zu kompletten Anlagenausfällen summieren.

## Konsequente Bündelung der Kräfte

Entscheidend ist, dass für diesen Predictive Service keine separate Applikation erforderlich ist. Vielmehr sind diese Meldungen in das vorhandene Dashboard eingebunden und damit für jeden autorisierten Hotline-Mitarbeiter direkt erkennbar. Er sieht sofort, welche Priorität die Meldung hat und welcher qualifizierte Techniker für die konkrete Problemstellung verfügbar ist. Dies eröffnet den Unternehmen beim Personaleinsatz im Support völlig neue Möglichkeiten:

Servicemitarbeiter können gezielter Vorort oder Remote eingesetzt und gelenkt werden. Natürlich lässt sich auch die Hotline für die Servicemitarbeiter im Außendienst mit einbinden. Wenn der Techniker beim Kunden auf ein Problem stößt, das er nicht alleine lösen kann, laufen wiederum alle Informationen im Contact Center zusammen.

## Künstliche Intelligenz unterstützt die gesamte Prozesskette

Darüber hinaus kann digicom ai den reibungslosen Ablauf entlang der gesamten Prozesskette auch durch den Einsatz intelligenter Algorithmen optimieren. Sie organisieren repetitive Bestellvorgänge automatisch, der Servicemitarbeiter startet also rundum bestens vorbereitet zu seinem Termin. Vor Ort hat er dann unter anderem die Möglichkeit, im Online-Dialog mit einem Chatbot alle verfügbaren Informationen aus den relevanten Produkt- und Service-datenbanken abzufragen, was die Fehlersuche und -behebung wesentlich erleichtert, da er zielgerichtet (an)geleitet werden kann.

## Der 360-Grad-Blick macht Digitalisierung erst wirklich effizient

„Viele unserer Kunden haben im Laufe der Zeit ein fein verästeltes Ökosystem an Hotlines geschaffen, über das sie die unterschiedlichsten Notfall- und Serviceanfragen beantworten können“, erklärt Karsten Rudloff, Geschäftsführer bei dtms und next id. „Allerdings kommen sie angesichts der wachsenden Zahl an Kanälen und Touchpoints oft an die Grenze des personell Machbaren. digicom Eventrouting führt die Anfragen nun systematisch zusammen, ergänzt sie bei Bedarf durch automatisierte Meldungen und bringt durch diese Prozessintegration die Arbeitseffizienz im Service auf ein völlig neues Level.“

Roland Horn  
Manager Business Architecture  
06131 / 46 46 421, Roland.Horn@dtms.de

**dtms**  
**digicom**