

digicom ai: Echtzeit-Datenanalyse im Kundendialog

Lesen, verstehen, antworten – das sind die drei zentralen Schritte im Kundendialog per E-Mail und Chat. Künstliche Intelligenz unterstützt dabei schon heute wirkungsvoll die Arbeit der Agenten: Mit digicom ai hat die Mainzer dtms GmbH bereits in mehreren großen Service-Centern ein robustes KI-basiertes Dialogsystem implementiert.

Entscheidend für die Leistungsfähigkeit von digicom ai ist die Fähigkeit der KI, zu generalisieren. Denn reale Gesprächssituationen gleichen sich selten aufs Wort. Wichtige Informationen können in viele zusätzliche Details und sprachliche Floskeln eingebettet sein. Für Entscheider, die vor der Auswahl einer KI stehen, lohnt sich deshalb ein genauer Blick auf die Echtzeit-Prozesse:

Beim Preprocessing werden begleitende Formulierungen wie Anrede oder Signatur ausgefiltert. Anschließend werden die deutschen Umlaute in Umschrift übertragen und alle Wörter in ihre Grundform zurückgeführt. Hier punktet digicom ai mit deutscher Sprache.

Die durch sogenannte Data Extradors gewonnenen Daten werden in Variablen gespeichert. Nun erfolgt die eigentliche „Berechnung“ der Antwort. An dieser Stelle des Prozesses können auch zusätzliche Daten aus anderen Systemen wie CRM oder ERP mit Hilfe von Data Providern zugeführt werden. Dabei ist digicom ai keineswegs darauf beschränkt, über das Lookup-Modul bereits bekannte Frage-Antwort-Kombinationen zu erkennen – denn die KI nutzt gezielt Verfahren und Algorithmen, um aus dem Response des Kunden oder bei Bedarf durch die Hilfe eines Service-Mitarbeiters zu „lernen“. Gerade dieses Machine Learning macht digicom ai so effizient.

Derzeit ist digicom ai im Realbetrieb als Frage- und Antwortsystem via E-Mail im Einsatz. Der Schritt zur stabilen Voice-Anwendung wird als nächstes folgen. „Dabei profitieren wir von 20 Jahren Erfahrung im Kundendialog ebenso wie von der Kreativität unserer jungen, agilen Entwicklungsteams. So arbeiten wir schon mit Neuronalen Netzen sowie auch Deep Learning Methoden, die sehr komplexe und anspruchsvolle Problemstellungen bewältigen“, betont Thomas Lang, CEO der dtms GmbH.

Einen tieferen Einblick in die Echtzeit-Datenanalyse und die Kommunikation von digicom ai mit Kunden und Service-Mitarbeitern gibt das dtms Team auf der CCW 2018 vom 27.2. bis 1.3. im Estrel Congress Center Berlin, Halle 3, Stand G14/G16. Informationen und Anmeldung unter www.dtms.de/ccw2018.

Über die dtms-Gruppe:

Die Mainzer dtms GmbH ist der führende Anbieter von Contact-Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien im deutschsprachigen Raum. Das dtms-Portfolio reicht dabei von Service-Rufnummern aus über 100 Ländern, über Plattformen zur Steuerung der telefonischen Erreichbarkeit von Unternehmen, bis hin zum Einsatz von künstlicher Intelligenz zur automatisierten Beantwortung von Kundenanfragen. Besonders die cloudbasierten ACD-, IVR-, Multi-channel-, und KI-Lösungen machen die dtms zum Innovationsführer im Bereich intelligenter und effizienter Kundeninteraktion.

Pressekontakt:

dtms GmbH
Marietta von Baross
Head of Marketing & Public Relations
Taunusstr. 57
D-55118 Mainz

Fon 06131 / 46 46 222
Fax 06131 / 46 46 6222

presse@dtms.de
www.dtms.de

(Bildmaterial auf Anfrage mit der Bitte um Quellen-Angabe)