

Messenachlese CCW 2018: digicom ai demonstriert Stärke der KI im Kundendialog

Die Zukunft der KI als intelligenter Assistent im Kundendialog war das beherrschende Thema auf der CCW 2018. Die Mainzer dtms GmbH gehörte dabei zu den ganz wenigen Ausstellern, die nicht nur mit wohlklingenden Vorankündigungen nach Berlin gereist waren. Der erfahrene Anbieter von Contact-Center-Lösungen zeigte seine KI "digicom ai" im realen Live-Einsatz.

Wie die KI in der Kommunikation mit dem Menschen funktioniert und dass sie tatsächlich bereits reif für die Arbeit im Service-Center ist, konnten die Besucher am dtms Messestand eindrucksvoll erleben: digicom ai beantwortete Fragen in Echtzeit und bot einen Einblick in jene Prozesse, die von der Sentiment Analyse über die Berechnung des Confidence Levels bis zur Ausgabe im Frontend führen.

digicom ai überzeugt als lauffähiges System

"Mit dem Thema KI waren wir auf der Messe absolut im Fokus. Unsere Entscheidung, digicom ai als Live-System vorzustellen, unterstrich unsere derzeitige Ausnahmestellung im Wettbewerbsumfeld. Die unmittelbare Interaktion mit der KI war für die Besucher am Stand ausgesprochen informativ und inspirierend. Das zeigt sich vor allem in der hohen Zahl an intensiven, qualitativ hochwertigen Messegesprächen. Nie zuvor haben wir noch direkt am Messestand so viele wichtige Anschlusstermine vereinbart – darunter mit Interessenten, die in ihren Branchen zu den Big Playern gehören. Durch diesen Auftritt haben wir uns als innovativer und großer Anbieter im Markt platziert und werden auch als solcher wahrgenommen", fasst Thomas Lang, CEO der dtms, kurz zusammen. Seine ausführliche Erklärung der Zielsetzung und Funktionalität von digicom ai finden Sie als Video-Statement unter www.dtms.de/blog/ccw2018.

Wie geht es weiter? Natürlich im Dialog!

Die hohe Resonanz, die digicom ai auf der Fachmesse mit rund 8.200 Besuchern und 270 internationalen Ausstellern gefunden hat, zeigt den Stellenwert der KI im Service-Center von morgen. Vor allem aber beweist sie, dass bei den Anwendern konkrete Lösungen gefragt sind, die sich hier und jetzt umsetzen lassen. Wer digicom ai im Einsatz erleben möchte, muss dabei nicht bis zur nächsten Messe warten: Die Live-Demo ist das Herzstück der völlig neu gestalteten Webseite www.dtms.de.

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-, Multichannel-, 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)