

digicom Eventrouting: Neue Chat-Funktionen optimieren internen Workflow

Die Eventrouting-Plattform digicom der Mainzer dtms GmbH versteht sich als integrierte Lösung, mit der sich die einzelnen Kanäle im Contact-Center unter einer einheitlichen Oberfläche zusammenführen lassen – vom Telefon über E-Mail und Social Media bis zum Chat. Diese Chat-Funktion hat nun ein Update mit neuen Features erhalten.

Über klar definierte Schnittstellen bündelt digicom die im Contact-Center bereits vorhandenen Kanäle. Für Anwender, die ihren Kunden bislang noch keinen Service-Chat angeboten haben, bringt digicom aber auch ein eigenes Chat-Modul mit, das den Einstieg in diesen Kommunikationskanal besonders einfach macht. Mit dem jetzt ausgerollten Update gewinnt dieser Chat weiter an Leistungsumfang und Benutzerfreundlichkeit.

Neue Funktion erleichtert die nahtlose interne Zusammenarbeit

„Wir haben bei unseren Kunden genau hingehört und mit dem Update gezielt deren Bedürfnisse umgesetzt“, erläutert Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. Dazu gehört vor allem die neue Flüster-Funktion: Beim Chat mit Kunden kommen Service-Mitarbeiter gelegentlich in die Situation, intern nachfragen zu müssen. Bislang wurde das meist so gelöst, dass parallel zur Beratungs-Session per E-Mail oder telefonisch Rücksprache gehalten wurde oder der Vorgesetzte dem Kundenberater im wahrsten Sinne des Wortes über die Schulter schaute.

„Mit der neuen Flüster-Funktion überwinden wir diesen Medienbruch“, erklärt Thomas Lang, „denn nun kann der Service-Mitarbeiter den bisherigen Chatverlauf direkt an seinen Supervisor weiterleiten und entsprechend kommentieren, um offene Fragen zu klären und sich Hilfe zu holen. Der Kunde erfährt von diesem Vorgang nichts – er hat ganz einfach den Vorteil, dass sich nun auch knifflige Probleme noch schneller und unkomplizierter lösen lassen.“

digicom ist bereits in zahlreichen großen Contact-Centern im Einsatz, mit digicom ai steht darüber hinaus ein leistungsfähiges KI-System zur Verfügung. Umfassende Informationen zu beiden Lösungen gibt es auf www.dtms.de

PRESSEINFORMATION



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)