

Messenachlese CCW 2019: Die Technologie ist in der Realität angekommen.

Trends wie Digitalisierung, künstliche Intelligenz und Omnichannel-Kommunikation waren auf der CCW 2019 allgegenwärtig – vor allem aber wurde deutlich, dass die technischen Visionen inzwischen konkret in der Realität des Call Centers angekommen sind. Betrachtet man die einzelnen Aussteller und Panels, hat sich die CCW eindeutig zu einer Technologiemesse weiterentwickelt. Mit dem Cloud Contact Center digicom bestätigte die Mainzer dtms GmbH ihre Stellung auf Augenhöhe mit anderen führenden ACD-Anbietern. Hoher Integrationsgrad, technische Ausgereiftheit und die zukunftsweisende Voice-Integration der KI-Lösung digicom ai unterstreichen die Rolle von dtms als Innovationstreiber.

Vernetzung und Systemintegration stehen im Mittelpunkt

„Mit unserem Stand konnten wir an allen drei Messetagen großes Interesse bei den Anwendern wecken, die mit klaren Zielvorgaben auf der Suche nach Lösungen für die Vernetzung ihrer bereits vorhandenen Systeme sind“, fasst Thomas Lang, CEO der dtms GmbH, zusammen. „Vor zwei Jahren haben wir noch grundsätzliche Debatten über die digitale Transformation geführt. Im letzten Jahr zeichnete sich bereits ein wachsendes Interesse an einsatzfähigen Lösungen ab. 2019 haben wir nun mit zahlreichen Kunden gesprochen, die bereits tief im Thema sind und schon sehr detailliert in die Umsetzung einsteigen. Dabei stand immer wieder das Anwenderbedürfnis im Mittelpunkt, Komplexität, Medienbrüche und Redundanzen zu reduzieren, um kanal- und systemübergreifend zusammenzuarbeiten. Genau an diesem Punkt konnten wir mit dtms digicom präzise Antworten geben.“

Reale Usecases und überzeugende Voice-Integration

Ansatzpunkte für intensive Fachdiskussionen bot vor allem die Vorstellung praxisnaher Usecases am dtms Stand. Hier wurde anhand wohlbekannter Abläufe im Contact Center deutlich, wie die 2018 von einem großen Fachmagazin ausgezeichnete Eventrouting-Plattform digicom die einzelnen Tasks bündelt und eng miteinander verzahnt. So bietet digicom zugleich eine ideale Basis für das „Andocken“ der KI-Lösung digicom ai. Besonders hoch war hierbei die Resonanz auf die live vorgestellte Voice-Integration: Die KI transkribiert Sprachnachrichten in Text, analysiert diesen, erkennt das Kundenanliegen und kann dementsprechend antworten. Mehr über das nahtlose Zusammenspiel von digicom und digicom ai erfahren Sie auf www.dtms.de

Über dtms:

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)