

dtms + next id: Den Kundendialog gemeinsam besser vernetzen.

Premiere auf der CCW 2020: Mit ihrem gemeinsamen Stand präsentieren sich dtms und next id dem Fachpublikum erstmals als breit aufgestelltes Team für integrierte Lösungen rund um den digitalen Kundendialog. Seit August 2019 gehört dtms, wie zuvor bereits next id, zur net group Beteiligungen GmbH & Co. KG. Die enge Zusammenarbeit bedeutet eine logische Fortführung der bisherigen Produktphilosophie – denn die systematische Bündelung der Prozesse im Contact Center steht für beide Unternehmen seit jeher ganz oben auf der Agenda.

Mit vereinten Kräften Einzelprozesse noch besser vernetzen

„Immer mehr Touchpoints, immer mehr Kanäle, immer größere Datenmengen – die zentrale Herausforderung im Contact Center liegt heute darin, in einer wachsenden Zahl von einander vielfach überschneidenden Tasks und Zuständigkeiten den Überblick zu behalten“, fasst Karsten Rudloff, Geschäftsführer bei dtms und next id, zusammen. „Hier haben sowohl dtms als auch next id bereits Pionierarbeit geleistet, indem sie die isolierte Sichtweise der Einzelsysteme zu einem umfassenden 360-Grad-Blick zusammengeführt haben. Gemeinsam können wir die Entwicklung dieser Lösungen nun noch energischer vorantreiben.“

Klar strukturiertes Angebot für jeden Anspruch und jede Unternehmensgröße

Das gemeinsame Produktportfolio reicht von der Helpdesk-Anwendung Dialog Control und der Arbeit als Zendesk Premier Solution Provider bis zur mehrfach ausgezeichneten Technologieplattform digicom, mit der sich Systeme wie ERP und CRM nahtlos mit den diversen Kontaktknälen zusammenführen lassen. Auch bei der Integration der KI-Unterstützung in den Kundendialog ist Flexibilität Programm: Einen schlanken Einstieg ermöglichen E-Mail- und Chatbots, die praktisch out-of-the-box betrieben werden können. Und die Erweiterung der klassischen Prozesskette des Contact Centers bis hin zum Predictive Service lässt sich bereits heute mit der KI-Plattform digicom ai umsetzen.

„Unser Anspruch ist es, mit klar strukturierten Abläufen die wachsende Komplexität im Contact Center zu reduzieren“, betont Karsten Rudloff. „Wie einfach das sein kann, demonstrieren wir an unserem gemeinsamen Stand G14/16 in Halle 3 unter anderem mit unserem Flow Builder, mit dessen Hilfe sich schnell und intuitiv ein eigener Chatbot zusammenstellen lässt. Sie sind herzlich eingeladen, uns bei unserer Arbeit über die Schulter zu schauen und mit uns über die kommenden Anforderungen im digitalen Kundendialog zu diskutieren!“

Über dtms und next id:

Mit der dtms GmbH in Mainz und der next id GmbH in Bonn und Hamburg hat die net group Beteiligungen GmbH & Co. KG im August 2019 zwei der führenden Anbieter von Contact-Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien im deutschsprachigen Raum zu einem gemeinsamen Team zusammengeführt. Dadurch ist die neue Nummer 2 im deutschen Markt für Mehrwertdienste entstanden. Diese starke Verankerung im Telekommunikationsbereich prägt eine Philosophie, die sich deutlich von der Herangehensweise reiner Software- oder KI-Unternehmen unterscheidet: Der Ansatz von dtms und next id besteht darin, nicht zuerst die Technik zu sehen, sondern sich von der Entwicklung bis zur Implementierung auf die konkrete Aufgabenstellung im Kundendialog zu fokussieren und damit die Innovationsführerschaft im Bereich intelligenter und effizienter Kundeninteraktion auszubauen.

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)