

## funkschau Leserwahl 2021: dtms digicom ist die beliebteste Cloud Contact Center-Lösung.

*3 – 2 – 1! Nachdem digicom Eventrouting bereits 2018 und 2019 bei der ITK-Leserwahl des Fachmagazins funkschau auf dem Siegereppchen stand, gelang der Mainzer dtms GmbH in diesem Jahr endgültig der Sprung an die Spitze: In der Kategorie „Call Center/Contact Center“ überflügelte dtms namhafte Wettbewerber. Neben der durchdachten Gesamtkonzeption von digicom Eventrouting überzeugen vor allem die konsequente Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen und das einfache Customizing.*

### **Aussagekräftiges Urteil von Entscheidern und Business-Anwendern**

2021 haben rund 9.000 funkschau Leserinnen und Leser an der Wahl teilgenommen und mehr als 20.000 Stimmen in 21 Kategorien abgegeben. Das Votum dieser breit aufgestellten, kritischen Fachjury aus ITK-Entscheidern und Business-Anwendern ist ein deutlicher Beleg dafür, dass dtms mit digicom Eventrouting eine Lösung anbietet, die sich inzwischen vielfach in der Praxis bewährt hat und durch langfristige Investitionssicherheit überzeugt. Diesen zentralen Aspekt bringt Karsten Rudloff, Geschäftsführer der dtms GmbH, auf den Punkt: „Contact Center stehen heute vor der Herausforderung, ein breites Spektrum von Kanälen von der Telefon-Hotline bis zum Chatbot in Echtzeit zu synchronisieren. In den Vorgesprächen mit Interessenten hören wir dann oft die Sorge heraus, dass bereits getätigte Investitionen wertlos würden. Das Gegenteil ist der Fall: Unser Eventrouting führt die vorhandenen Systeme nahtlos zusammen und ist darauf aufbauend jederzeit flexibel skalierbar.“

Auch Roland Horn, der in seiner Position als Manager Business Architecture bei dtms für die Entwicklung von digicom verantwortlich zeichnet, sieht die Integrationsfähigkeit in vorhandene Systeme als zentralen Faktor für den Erfolg: „Viele Kunden bestätigen uns, dass sie bereits mit unseren einfachen, schlanken Einstiegslösungen einen großen Effizienzgewinn im Call Center erzielen. So ist es naheliegend, dass sie dann schrittweise auch weitere Prozesse bis hin zum KI-gestützten Predictive Service mit digicom Eventrouting optimieren. Auf diese Weise hat sich die Zufriedenheit mit dtms schnell in der Branche herumgesprochen.“

Weitere Informationen zu digicom Eventrouting sowie den Zugang zu einer kostenlosen Testumgebung finden Sie auf [www.dtms.de](http://www.dtms.de)

## **Über dtms:**

dtms ist einer der führenden Anbieter von Contact-Center-Lösungen und Customer Intelligence-Technologien im deutschsprachigen Raum. Das Portfolio reicht dabei von Servicrufnummern 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 cloud-basierten ACD-, IVR-, Multichannel- und KI-Lösungen machen dtms zum Innovationsführer im Bereich intelligenter und effizienter Kundeninteraktion.

Die dtms GmbH mit Sitz in Mainz ist ein Unternehmen der net group Beteiligungen, einer Holding von führenden Spezialisten für Kommunikations- und Transaktionsdienstleistungen in Deutschland. Die Holding beschäftigt rund 260 Mitarbeiter an Standorten in Flensburg, Berlin, Mainz, Bonn und Hamburg.

## **Pressekontakt:**

dtms GmbH  
Marietta von Baross  
Head of Marketing & Public Relations  
Tanusstr. 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)