

Intelligent in die Zukunft: Was dtms digicom ai als KI-Lösung für Service Center auszeichnet.

Die Mainzer dtms GmbH bietet mit ihrer Plattform-Lösung technischen Vorsprung und hohe Investitionssicherheit für den Einstieg ins KI-Zeitalter.

Künstliche Intelligenz erhöht die Effizienz und Kundenorientierung im Service Center. Für Entscheider ist nicht die Frage ob, sondern mit welcher Lösung sie jetzt ins KI-Zeitalter einsteigen. Dabei bietet dtms digicom ai klare technische Vorteile und eine überzeugende Perspektive:

Regelbasiert und selbstlernend – die Kombination für die Zukunft

Regelbasierte Software greift auf ein redaktionell gepflegtes Set aus Fragen und Antworten zurück. Mit Künstlicher Intelligenz generiert die Software dagegen selbstständig neue Verknüpfungen. Für beide Strategien gibt es sinnvolle Anwendungsfälle, dtms digicom bietet „Best of both worlds“.

Themenspezifisch statt universell – der Vorsprung in der inhaltlichen Tiefe

Universelle Systeme können auf vielen Gebieten „mitreden“, doch wenn es inhaltlich in die Tiefe geht, zeigen sie schnell Lücken. dtms digicom ai lässt sich dagegen einfach und schnell auf die spezifischen Inhalte jeder Branche maßschneidern.

Schnittstellen statt Inseln – für eine nahtlose Zusammenarbeit

Eigenständige Lösungen bilden Inseln, die sich nur schwer mit den vorhandenen Prozessen eines Unternehmens verbinden lassen. dtms integriert die KI daher konsequent in die Kundenkommunikations-Plattform. Damit ist die KI ein „virtueller Agent“ und „lernt“ im laufenden Betrieb durch die menschlichen Kollegen.

Schriftlich und akustisch – lediglich eine Frage der Transkription

Die Basis der Kommunikation ist bei dtms digicom ai die geschriebene Sprache – vom E-Mail und SMS über Messenger-Botschaften bis zum per OCR erkannten Papierdokument. Eine Spracherkennungssoftware leistet im Prinzip nichts anderes, als gesprochenen Text zur Weiterverarbeitung schriftlich zu fixieren. Ab 2018 wird diese Funktionalität bei dtms verfügbar sein.

Integration statt Avatare – klares Bekenntnis zu schlanker Kommunikation

Es gibt Ansätze, die Kommunikation mit dem User über illustrierte Avatare zu führen. Unser Ziel ist dagegen eine integrierte Kommunikation, in der es für den User letztlich irrelevant ist, ob die Antwort vom Menschen oder der KI gegeben

wird – es zählt nur die Qualität. Deshalb setzen wir unsere Ressourcen für die Optimierung der KI ein und nicht für Avatare.

dtms digicom ai verbindet Innovation mit Investitionssicherheit

„Anwender, die jetzt ins KI-Zeitalter einsteigen, können sich mit dtms digicom ai auf ein hohes Maß an Investitionssicherheit verlassen“, betont Thomas Lang, CEO der dtms GmbH. „Denn dank unserer Plattform dtms digicom lässt sich die künstliche Intelligenz vom ersten Tag an über klare Schnittstellen in die im Unternehmen bereits vorhandenen Prozesse integrieren. Diese Lösung hat längst das Labor verlassen und ist im harten Praxiseinsatz – unter anderem bei einem Kooperationspartner, der jährlich mehr als 1 Mio. Kundenanfragen zu beantworten hat.“

Mehr über dtms digicom und dtms digicom ai erfahren Sie im Web unter www.dtmsdigi.com

Über die dtms-Gruppe:

Die Mainzer dtms-Gruppe 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.

Die Gruppe betreibt Geschäftsstellen in Mainz, Graz, Salzburg, und Wien.

Pressekontakt:

dtms GmbH
Marietta von Baross
Head of Marketing & Public Relations

Isaac-Fulda-Allee 5
D-55124 Mainz

Fon 06131 / 46 46 222
presse@dtms.de
www.dtms.de

(Bildmaterial auf Anfrage mit der Bitte um Quellen-Angabe)