

digicom

## Eventrouting. Mehr als nur eine ACD.

### Ausgezeichnet!

Mehr als 7.000 Leser der funkschau haben bei der funkschau Leserwahl 2018 abgestimmt. In der Kategorie Call-Center/Contact-Center-Lösungen erreichte digicom Eventrouting unter 15 nominierten Produkten einen hervorragenden zweiten Platz.



### Kommunikation neu erfahren!

Die Automatisierung von Prozessen ist ein entscheidender Faktor bei der Effizienzsteigerung vorhandener Unternehmensstrukturen. Neue Medien erfordern daher neue Lösungen für die Unternehmenskommunikation.

Anwendungen wie reine ACD-Systeme (Automatic Call Distribution) können im Zeitalter der Digitalisierung nicht mehr Schritt halten.

Heute wird nicht mehr nur in einzelnen Kontaktkanälen, sondern auch in Ereignissen bzw. Customer Touchpoints und Prozessen gedacht, um agil und aktiv Kundeninteraktionen lenken zu können. Mit digicom haben wir für diese Herausforderungen eine innovative offene Plattform geschaffen.

digicom ist eine umfassende Lösung, die das vollautomatisierte Bewerten und Routen von allen eingehenden Ereignissen über interne und externe Systeme hinweg übernimmt. Sie fasst die vollständige Unternehmenskommunikation in einem System digital zusammen.

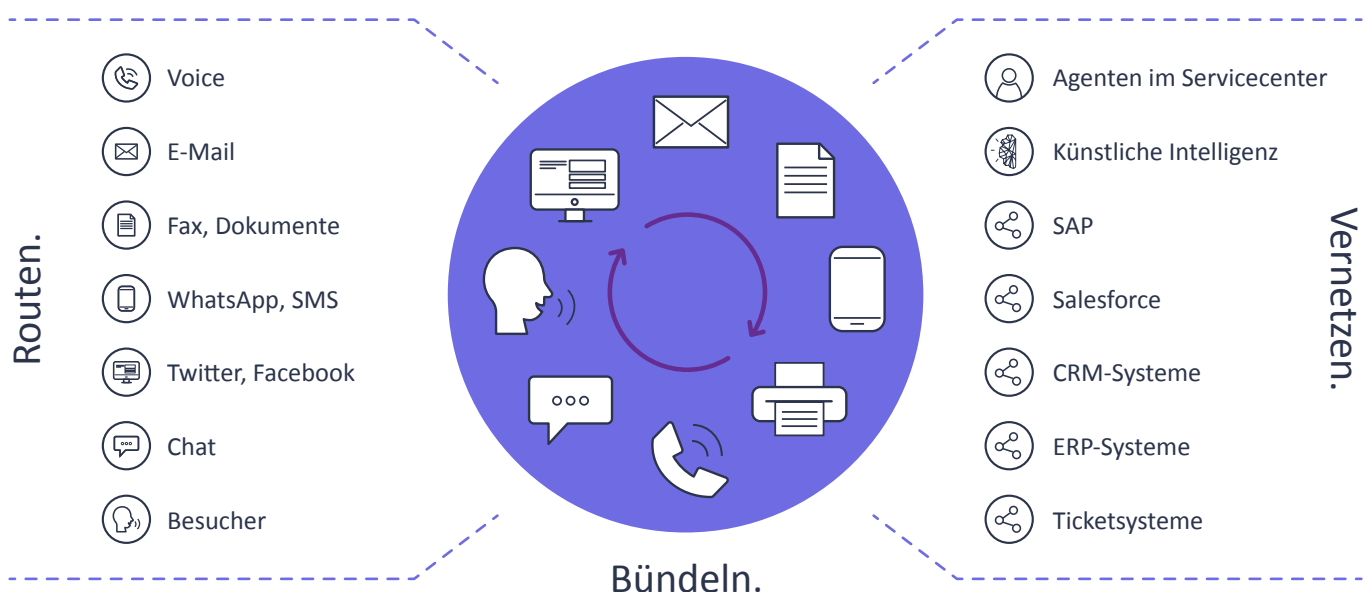
### Bleiben Sie offen für Neues!

Mit der digicom Lösung können alle Systeme so verbunden werden, dass sie miteinander eine perfekt harmonisierte Kommunikation zwischen OCR-, ERP-, DMS- sowie CRM-Systemen darstellen.

Durch die Anbindung an CRM-Systeme wird eine 360 Grad Sicht auf die Kunden ermöglicht.

Mit Hilfe einer integrierten OCR-Software wird die Bereitstellung von Texten zur Weiterverarbeitung möglich. Von wesentlicher Bedeutung ist, dass sie den vorgegebenen Text als Ganzes ohne Lücken erkennt und aus dem Text bestimmte Keywords identifiziert, die dann ein Routing zu einem dafür vorgesehenen Mitarbeiter bzw. Gruppe veranlasst.

Mit digicom bringen Sie Ihre bereits getätigten Investitionen einfach auf einen noch höheren Level.



Testen Sie digicom 30 Tage kostenfrei! – [www.dtms.de](http://www.dtms.de)

## Effizienz hat einen Namen: digicom

digicom stellt sicher, dass die Zusammenarbeit sowie die Prozesse im Unternehmen effizient gestaltet werden, indem alle Informationen den dafür zuständigen Mitarbeitern abteilungsübergreifend in einer Oberfläche in der richtigen Art und Weise zur Verfügung gestellt werden.

## Intelligente Funktionen für Ihre Geschäftsprozesse

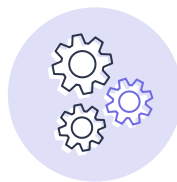
- › **Erreichbarkeitslösung für Voice**  
Mit Backup Mechanismen wie Voice Mail (Sprachnachricht) und Rückruffunktionen.
- › **Erreichbarkeitslösung für Non-Voice Events**  
Alle Arten von Dokumenten, E-Mail, Fax, Social Media Events, SMS, WhatsApp und Aufgaben.
- › **Outbound Dialer und Preview Dialing**  
Zum automatischen Abarbeiten von angelegten Kampagnen. Mit Gesprächsleitfaden, Beantwortung von frei definierbaren Fragekatalogen, komplett eingebunden in die Verteilstruktur.
- › **Workflowmanagement-System, last- und prozessorientiert**  
Zum systemübergreifenden Abbilden von Prozessen. Verbinden von vorhandenen Systemen ohne die Schaffung zusätzlicher Redundanzen.
- › **Besuchermanagement**  
Besucher werden manuell durch Sekretariatsservice oder im Selfservice Modus mit Kiosksystemen gesteuert.
- › **Eskalationsmechanismen**  
Über alle Events hinweg. Anzeige und Information an berechnigte Mitarbeiter. Automatische prozessorientierte Eskalationsfunktionen zur Sicherstellung der definierten Service Level Agreements.
- › **CTI-Server Funktionen: Adressbuch-, Wahl-, Journal- und Präsenzfunktionen**  
Komfortable Suche von Kontakten aus dem Adressbuch, Wahl der Rufnummer aus allen Anwendungen, sowie die Anzeige der Präsenzinformation. Anschaltbar an die führenden Kommunikationssysteme.

## Die Erreichbarkeitslösung für Ihre Unternehmenskommunikation



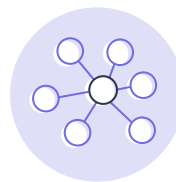
### Kundenkommunikation über alle Kanäle

Optimierung der Arbeitsweise, indem die Kommunikationswege gebündelt werden.



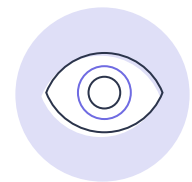
### Prozessorientiertes Eventrouting

Bedarfsgerechtes Routen von eingehenden Events.



### Einheitliche Vorgangsbearbeitung

Medienübergreifende Eventbearbeitung in einer Oberfläche – In- und Outbound inklusive.



### Transparenz über jedes eingehende Event

100%ige Transparenz dank systemübergreifender Anbindungsmöglichkeiten.

---

**Haben wir Ihr Interesse geweckt?** Unser Team freut sich auf Ihren Anruf unter der Rufnummer **+49 (0)6131 46 46 000**. Oder senden Sie uns gerne eine E-Mail an **info@dtms.de**.

**Testen Sie digicom 30 Tage kostenfrei! – [dtms.de/was-wir-koennen/eventrouting-cloud-contact-center/](https://dtms.de/was-wir-koennen/eventrouting-cloud-contact-center/)**

---