

11.11.2024 - 12:44 Uhr

toplink-Lösung jetzt mit Chatbot und KI / Omnichannel-Kommunikation 2.0

Darmstadt (ots) -

Der Anbieter von Business-Kommunikationslösungen aus der Cloud toplink erweitert sein Omnichannel-Management System yourix um Chatbot- und KI-Funktionen. yourix optimiert und vereinfacht die Digitalisierung der Unternehmens- und Kundenkommunikation und bietet eine multifunktionale, mehrsprachige Omnichannel-Kommunikation über alle Kanäle von Webchat bis E-Mail innerhalb einer Anwendung. Mithilfe der neuen, optionalen Ergänzung durch Chatbot und KI hebt die skalierbare Cloud-Lösung von toplink das Kommunikationsmanagement von Unternehmen und die Customer Experience auf einen neuen Level.

"yourix ermöglicht Unternehmen und Institutionen eine messbare Effizienzsteigerung ihrer internen und externen Kommunikationssteuerung", erklärt Tarkan Akman, Chief Marketing Officer (CMO) bei toplink. "Anwender haben mit yourix auf einer Oberfläche alles im Blick - Kundendaten, Servicehistorie, Warteschlange, Gesprächsleitfäden, Posteingang, Präsenzstatus und vieles mehr. yourix bedeutet außerdem, nie wieder die Anwendung wechseln zu müssen und mittels Chatbot und KI zum Beispiel die Erstellung und Steuerung von Live-Chats mit Kunden, häufig gestellte Serviceanfragen (FAQs) oder die Aufgaben- und Terminplanung wesentlich einfacher zu organisieren. Somit sorgt yourix nicht nur für eine verbesserte Customer Experience, sondern auch für eine optimierte User Experience."

Einfache Integration von vorhandenen CRM-Systemen

yourix bietet zudem eine flexible und schnelle Integration von bereits vorhandenen Customer Relation Management (CRM)-Systemen wie Salesforce, Microsoft Dynamics oder Zendesk. Darüber hinaus kann yourix mit offenen Schnittstellen (Web APIs) prozessrelevante Daten sicher austauschen. Die Prozesse und Schnittstellen zu bestehenden Systemen können Anwender mit einem einfach zu bedienenden Workflow-Editor ohne Programmierkenntnisse erstellen und gestalten.

ISO-zertifizierte Sicherheit und DSGVO-Konformität

toplink ist nach der strengen IT-Sicherheitsrichtlinie ISO 27001 zertifiziert und führt regelmäßig externe und interne Audits durch. Dadurch wird sichergestellt, dass die Services den höchsten Sicherheitsanforderungen entsprechen und für die IT-Abteilungen in Unternehmen kein zusätzlicher Sicherheitsaufwand entsteht. Der Betrieb von yourix und die Verarbeitung der Daten erfolgt bei toplink ausschließlich innerhalb einer eigenen Infrastruktur in Deutschland und erfüllt die Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). toplink ist zudem langjähriger Betreiber eines Next Generation-Telefonnetzes und wird von der Bundesnetzagentur (BNetzA) beaufsichtigt. Damit unterliegt das Unternehmen den strengen Richtlinien des Telekommunikationsgesetzes (TKG) und ist dem Fernmeldegeheimnis verpflichtet. (www.toplink.de)

Pressekontakt:

toplink GmbH
Tarkan Akman
Geschäftsleitung / CMO
Tel. +49 (0)6151 62750
presse@toplink.de

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100100527/100925664> abgerufen werden.