NUANCE | WHAT'S NEXT BLOG

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Intelligente und dialogorientierte Kundengespräche

Nuance Communications

5 Juli 2019



Modern Voice verändert die Art mit Firmen zu kommunizieren und unterstützt uns dabei, in allen Bereichen unseres Lebens eine natürliche Gesprächserfahrung zu machen.

Denken Sie an Gespräche, wie z.B. Kundengespräche mit Ihrer Bank. Die sind selten linear. Während wir uns unterhalten, kommen uns hunderte von neuen Gedanken. Wir schweifen zu anderen Themen ab und reden am Ende über Dinge, die wir niemals erwartet hätten.

Und das ist hervorragend. Manchmal kommen die besten Ergebnisse, wenn ein Gespräch andere Pfade einschlägt. Dabei können aufregende neue Ideen entstehen. Es werden Antworten gefunden, auf Fragen, von denen wir nicht einmal wussten, dass sie existieren.

Denken Sie an das letzte Mal, als Sie den Kundenservice einer Firma angerufen haben. Wahrscheinlich wurden Sie von einer roboterhaften Stimme begrüßt und das Kundengespräch wurde auf einige wenige Themen begrenzt.

Stellen Sie sich jetzt vor, wenn diese Kundengespräche alltäglichen Unterhaltungen ähneln würden. Dank der Innovationen in künstlicher Intelligenz für Spracherkennung ist das heute bereits Realität.

Eine neue Stimme für

Kundengespräche

Je mehr Personen täglich über virtuelle Assistenten wie Siri und Alexa interagieren, umso höher werden die Erwartungen an den Kundenservice.

Kunden suchen nach einer einfachen Methode, ihre Anliegen so schnell und reibungslos wie möglich zu lösen. Dem können Sie am besten mithilfe von Modern Voice-Technologie entgegen kommen.

Die Modern Voice-Technologie verändert die Kundenerfahrung in zahlreichen Industrien. Gerade bei Banken und Mobilfunkanbietern finden heute KI-gestützte Dialoge (Conversational AI) zwischen Kunden und IVR statt. Firmen entwickeln intelligente, dialogorientierte Voicebots für ihre IVR, Websites oder mobilen Apps. Das Ziel sind automatisierte Interaktionen, ohne die menschliche Note eines Call Center-Agenten zu verlieren.

Auch wenn ein Kunde vom Hauptthema abschweift, in irgendeinem Moment zusätzliche Fragen stellt oder sogar den Zweck des Anrufs völlig ändert — die Modern Voice-Technologie stellt sich darauf ein und antwortet entsprechend.

Mit dem Nuance Vocalizer – einer Text-to-Speech-Maschine – klingt die automatische Stimme menschlich und ausdrucksvoll. Die Kunden sprechen mit ihrer natürlichen Stimme — als ob sie sich mit einem Freund unterhalten — und werden besser verstanden als je zuvor.

Modern Voice bei der Nationwide Building Society

Die Nationwide Building Society, eine Bausparkasse in UK, ist von den Vorteilen der Modern Voice-Technologie überzeugt. Bereits kurz nach der Implementierung der Komponenten Natural Language Understanding und Call Steering, änderte sich die Customer Journey maßgeblich. Plötzlich verstand die IVR die Intention des Anrufers und leitet seither diesen an den richtigen Ansprechpartner im Call Center.

Die Kunden können nun mit ihrer Stimme unter anderem Geld überweisen, Kontostände prüfen und ihre letzten Überweisungen abfragen.

Dank der Modern Voice-Technologie reduzierte sich die Anrufzeit um mehr als 20%. Außerdem werden in der IVR doppelt so viele Fälle automatisiert gelöst als vor der Implementierung.

Tags: Spracherkennung

More Information

Nehmen Sie an dem Gespräch teil

Erfahren Sie jetzt mehr darüber, wie die Modern-Voice-Technologie Sie dabei unterstützen kann, bedeutsamere, intelligentere und natürlichere Gespräche mit Ihren Kunden zu führen.

Free trial