

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Wir stellen vor: Microsoft Digital Contact Center Platform, eine umfassende, flexible Lösung für die Kundenbetreuung

Tony Lorentzen | General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement

19 Juli 2022



Die Microsoft Digital Contact Center Platform vereint Nuance, Dynamics 365, Teams, Power Virtual Agents und Azure, um den Anforderungen eines modernen Contact Centers gerecht zu werden. In diesem werden Kund*innen über eine Vielzahl von Sprach-, Video- und anderen digitalen Kommunikationskanälen angesprochen.

Der folgende Beitrag wurde im englischen Original von Charles Lamanna, Corporate Vice President, Business Applications and Platform bei Microsoft, mitverfasst und ursprünglich am 19. Juli 2022 auf [Microsoft.com](https://microsoft.com) veröffentlicht.

In der heutigen digitalisierten Welt ist die Kund*innenerfahrung gleichzusetzen mit der Reputation einer Marke. Und die Qualität der Kund*innenbetreuung spielt dabei eine entscheidende Rolle. Kund*innen erwarten einen mühelosen, sicheren und kompetenten Service auf jedem Touchpoint ihrer Wahl – und davon hängt ab, wie sie die Marke wahrnehmen und wie treu sie ihr sind. Angesichts dieser hohen Ansprüche benötigen Unternehmen eine umfassende und dennoch flexible Lösung, um den Kundenkontakt zu modernisieren.

Deshalb freuen wir uns, die [Microsoft Digital Contact Center Platform](#) vorzustellen, eine offene, erweiterbare und kollaborative Contact Center Lösung, die eine nahtlose Customer Journey ermöglicht und die Customer Experience wie auch die Employee Experience neu definiert.

Microsoft Digital Contact Center Platform – basierend auf Nuance AI, Teams und Dynamics 365

Dank der Microsoft Digital Contact Center Platform stehen Contact Centern moderne digitale Tools zur Verfügung, um Kunden über Sprach-, Video- und andere digitale Kanäle einzubinden – **basierend auf Microsoft Dynamics 365, Microsoft Teams, Microsoft Power Platform und Nuance, dem neuesten Mitglied der Microsoft-Familie.**

Die Plattform bietet eine umfassende, aber dennoch flexible Lösung für Contact Center mit fortschrittlicher KI, die Self-Service, Live-Kundenkontakte, kollaborative Zusammenarbeit der Agent*innen, automatisierte Prozesse mit hoher Sicherheit und Betrugsprävention verbindet.

Durch die Expertise von Nuance gelingt es, ein neues Level an Conversational AI, Sicherheit und Automation in Contact Centern zu ermöglichen. Dadurch erhalten Kundschaft und Agent*innen gleichermaßen die Werkzeuge, um Anfragen schneller und individueller zu lösen. So kann die Bearbeitungszeit von Anfragen drastisch verkürzt und die Kundenzufriedenheit markant erhöht werden. Darüber hinaus können Contact Center gezielt Anreize zur Förderung der Markentreue und Upsell-Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung schaffen.

Uns ist bewusst, dass Unternehmen oft von zusätzlichen Investitionen in die Aufrüstung der Technologie und Cost of Ownership zurückgehalten werden. Hier setzt die Microsoft Digital Contact Center Platform an: Der offene Charakter der Plattform ermöglicht es Unternehmen, auf Vorhandenem aufzubauen. Sie lässt sich in eine Vielzahl von bestehenden Systemen, Contact Center-Infrastrukturen und CRM-Systemen integrieren. Funktionen können beliebig ergänzt werden und ermöglichen damit Unternehmen je nach Bedarf klein anzufangen und Schritt für Schritt auszubauen. Wir arbeiten mit führenden Anbietern von Contact-Center-Infrastruktur zusammen – darunter [Accenture-Avanade](#), [Avaya](#), [Genesys](#), [HCL](#), [NICE](#) und [TTEC](#) – um Interoperabilität und Komptabilität mit Contact-Center-Systemen und -Komponenten zu gewährleisten, die Unternehmen heute nutzen oder in Zukunft implementieren.

Omnichannel-Engagement und intelligenten Self-Service ermöglichen

Kund*innen von heute nutzen mehr als nur einen Kanal, um mit einem Unternehmen zu kommunizieren. Die Microsoft Digital Contact Center Platform macht es einfach, Kund*innen ihre jeweiligen Lieblingskanäle anzubieten – von den Sprachdialogsystemen bis zum digitalen Messaging – mit sicheren und geschützten Interaktionen. Die Plattform erlaubt es Unternehmen:

- Kund*innenbedürfnisse schnell und einfach mit **Self-Service** zu lösen und ermöglicht Skalierung durch die Automatisierung wiederholbarer Tasks und anspruchsvoller Transaktionen.
- Bei Bedarf **Kundschaft auf intelligente Weise an Agent*innen zu vermitteln**, die über die benötigten Fähigkeiten, Erfahrungen, Kapazitäten und Verfügbarkeiten aufweisen – und die Agent*innen mit KI-gestützte Empfehlungen zu unterstützen.
- Einen **hyper-personalisierten Omnichannel-Service** über sprachbasierte und digitale Kanäle, einschließlich der wichtigsten Social-Messaging-Plattformen, zu ermöglichen. Unternehmen können ein umfassenderes Service-Engagement mithilfe von Teams Voice und Video bieten, die in Dynamics 365 Customer Service eingebettet sind.

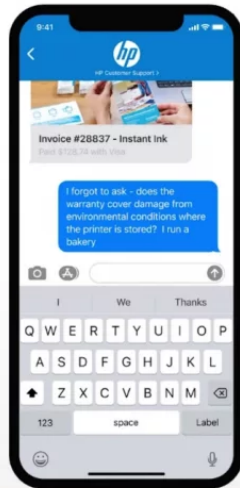


Abbildung 1: Die Microsoft Digital Contact Center Platform ermöglicht automatisierte und hyperpersonalisierte Omnichannel-Services über alle Sprach- und Digitalkanäle hinweg.

Personalisierung und Schutz von Kund*inneninteraktionen

Von Unternehmen werden heute maßgeschneiderte Erlebnisse erwartet, die auf die individuelle Kund*innenbeziehung und bisherigen Interaktionen basieren. Eine personalisierte Customer Experience beginnt mit dem Einsatz von KI zur sicheren Identifizierung und Authentifizierung von Kund*innen und erfordert die Nutzung von Daten zum Verstehen, Anpassen und Optimieren der Customer Journeys.

Die Microsoft Digital Contact Center Platform nutzt KI und umfangreiche Analysen, um jegliche Anfragen zu antizipieren, Wünsche und Absichten vorherzusagen und daraus eine zufriedenstellende und schnelle Lösung abzuleiten. Dies optimiert den Service und erhöht die Zufriedenheit. Die Kund*innenerfahrungen werden durch integrierte biometrische Identifizierung, Authentifizierung und Betrugsprävention geschützt, um das Vertrauen in die jeweilige Marke auf- und auszubauen. Die Plattform bietet:

- **Biometrische Authentifizierung** zur sekundenschnellen Authentifizierung auf der Grundlage inhärenter biometrischer Merkmale und anderer Faktoren.
- **Verhinderung von Betrug**, indem Betrugsmuster und Angriffsvektoren aufgedeckt werden.
- **Customer-Journey-Analysen**, um die Customer Experience (CX) sowie die Kund*innenakquise zu verbessern und personalisierte Angebote zu erstellen.
- Mithilfe von **KI-Vorhersagen** die Bedürfnisse der Kund*innen besser verstehen und ihre Anliegen schneller bearbeiten.

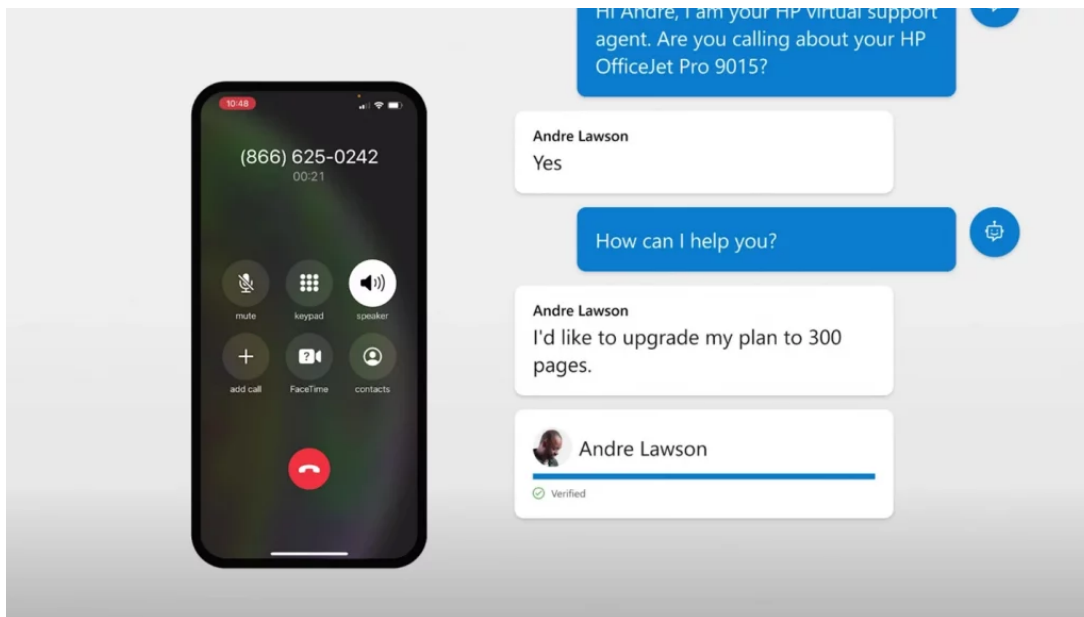


Abbildung 2: Biometrische Funktionen für die Authentifizierung schaffen schnelle und sichere Verbindungen für Kund*innen.

Eine höhere Produktivität und ein moderneres Case Management

Die Microsoft Digital Contact Center Platform ermöglicht es Agent*innen, ihre Kund*innen besser zu unterstützen, indem sie mit Context IQ die passenden Informationen, Personen und Insights direkt in den Arbeitsablauf integriert. Sie bietet intelligente Empfehlungen für die bestmögliche Antwort und Stimmungsanalysen, um schnellere Lösungswege zu ermöglichen. Darüber hinaus wird eine Lernschleife geschaffen, sodass sich die automatisierte Lösungen kontinuierlich weiterentwickeln und intelligenter werden. Die Plattform:

- Ermöglicht Agent*innen eine **360-Grad-Sicht auf die Kund*innen** und ihre Customer Journeys. Die Mitarbeitenden können Anfragen nahtlos über jeden Kanal verwalten, auch wenn sie mehrere Sitzungen gleichzeitig bearbeiten.
- Bietet Mitarbeitenden Conversational Intelligence, einschließlich Stimmungsanalysen, um ihnen zu helfen, die Emotionen und Bedürfnisse ihrer Kund*innen wirklich zu verstehen. Empfehlungen für die bestmögliche Antwort und Angebote helfen, wertvolle Upsell- und Cross-Sell-Möglichkeiten zu schaffen.
- Unterstützt die Agent*innen bei der Lösungsfindung durch **von der KI empfohlene Fachartikel**.
- Automatisiert den Prozess, mit dem Agent*innen schnell und effizient Expert*innen zusammenbringen, um einen offenen Fall durch intelligentes Case Swarming zu lösen. Mit einem einzigen Klick können die Mitarbeitenden dann zusammenarbeiten, die auf der Grundlage ihrer Fähigkeiten und ihrem Fachwissen ausgewählt wurden.

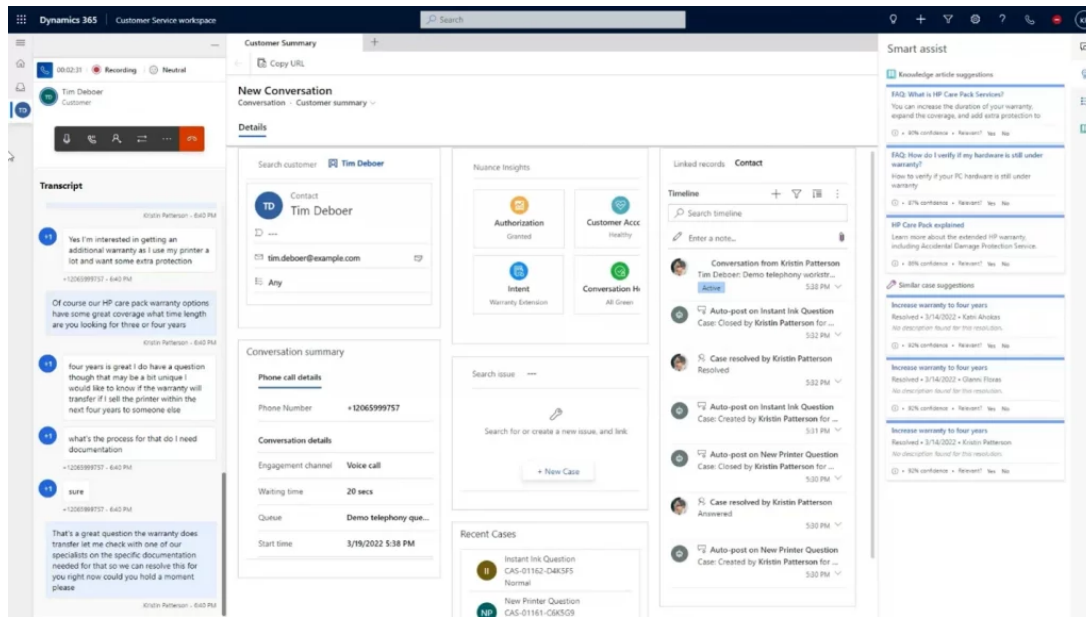


Abbildung 3: Die Agent*innen können Echtzeit-Anrufprotokolle einsehen, dabei die Details der Kund*innen, die letzten Anliegen sowie vorgeschlagene Fachartikel und ähnliche Fälle betrachten, um Probleme Schneller zu lösen.

Die Kundenakquise verbessern und den Umsatz steigern

Umfassende Echtzeit-Insights und -Analysen ermöglichen datengesteuerte Entscheidungen zur Verbesserung der Kund*innenzufriedenheit. Dabei bietet die Konversationsanalyse einen sofortigen Einblick in Trends über alle Interaktionskanäle hinweg. Mit der Microsoft Digital Contact Center Plattform können Unternehmen:

- Agent*innen ermöglichen, die Konversionsrate zu erhöhen und Upselling durch Echtzeitangebote zu fördern.
- Kund*innen bei der Suche und Auswahl von Produkten durch personalisierte Angebotsempfehlungen unterstützen und so ihre Upsell- und Cross-Sell-Umsätze steigern.
- Das Nutzer*innenverhalten und Daten verfolgen, um durch Predictive Targeting schnell optimale Engagement-Möglichkeiten zu erkennen und anzubieten und so die Zufriedenheit und den Umsatz zu steigern.
- Ihre Kunden im Voraus über Sonderangebote und Aktualisierungen benachrichtigen, um ihre Kaufabsicht zu beschleunigen und den Umsatz und den langfristigen Wert zu erhöhen.

Eine einfachere, flexiblere und innovativere

Infrastruktur

Die Microsoft Digital Contact Center Plattform vereinfacht die Implementierung und den Support von Contact-Center-Infrastrukturen, indem sie komplexe IT-Integrationen beseitigt. Dabei behält sie gleichzeitig die Flexibilität für Kund*innen und Partner bei, die umfassende Contact-Center- und Customer-Engagement-Lösungen suchen.

Contact-Center-Tasks und -Workflows, die in ihrer Komplexität von Routinegesprächen bis hin zu anspruchsvollen Transaktionen reichen, können problemlos mit No-Code-, Low-Code- oder Pro-Code-Erfahrungen automatisiert werden. Leistungsstarke Chatbots, die mit Conversational AI ausgestattet sind, können so konzipiert werden, dass sie über verschiedene Kanäle intelligent und effizient mit Kund*innen kommunizieren. Zudem können die Kund*innen eine Vielzahl von Anfragen selbstständig bearbeiten und werden bei Bedarf mit Live-Agent*innen verbunden, die sie bei komplexeren Problemen unterstützen.

Die Plattform ist außerdem in der Cloud skalierbar und elastisch, um saisonale oder stark steigende Nachfragen zu bewältigen. Sie passt sich automatisch an Veränderungen beim Kontaktvolumen, die Anzahl der Agent*innen, die Wartezeiten und die Service-Level an, ohne die Leistung zu beeinträchtigen.

Transformieren Sie Ihr Contact Center mit unserem umfassenden Partnernetzwerk

[Accenture-Avanade](#), ein Partner für die Transformation der CX, wird seine Lösungen für das Customer Engagement beginnend mit der Microsoft Digital Contact Center Platform bereitstellen, um Kund*innen dabei zu helfen, ihre gesamte Customer Experience neu zu gestalten und Geschäftsergebnisse zu erzielen. Zu den weiteren Launch-Partnern gehören die Systemintegratoren EY, [HCL](#), Hitachi, KPMG, PwC, TCS und [TTEC](#) sowie Independent Software Vendors (ISVs) wie [Avaya](#), [Genesys](#) und [NICE](#). Mit dieser starken Gruppe von Partnern zum Start der Plattform können Kund*innen weltweit neue und fortschrittliche Lösungen für die spezifischen Herausforderungen von Contact Centern anbieten.

Tags: [Microsoft + Nuance](#), [Microsoft Digital Contact Center Platform](#)

More Information

Weitere Informationen

Erfahren Sie, wie Sie mit Dynamics 365, Teams und Nuance Innovationen im Kund*innenservice realisieren können.

[Learn more](#)



About Tony Lorentzen

Tony verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung im Technologiesektor davon die letzten 17 Jahre bei Nuance, wo er derzeit der Senior Vice President für Intelligent Engagement Lösungen innerhalb des Geschäftsbereichs Enterprise ist. Davor leitete er mehrere Teams bei Nuance, darunter in den Bereichen Sales Engineering, Business Consulting und Produktmanagement. Als erfahrener Leiter in der Zusammenarbeit mit den funktionsübergreifenden Teams verbindet Tony seine fundierten Kenntnisse, sowie seine Branchenexpertise in den Bereichen Unternehmensführung und Technologie, um die Lösungen von Nuance auf den Enterprise-Markt zu bringen. In Zusammenarbeit mit den Kunden stellt er sicher, dass die Implementierungen einen echten ROI erzielen. Vor seiner Tätigkeit bei Nuance war Tony bei Lucent und Verizon tätig, wo er Teams verantwortete, die die neuesten Technologien zur Lösung komplexer Geschäftsprobleme für große Unternehmen einsetzten. Tony hat einen Abschluss in Bachelor of Science von der Universität Villanova und einen MBA vom Dowling College.



[View all posts by Tony Lorentzen](#)