

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Disruption und der Wandel in den Sprachkanälen

[Tony Lorentzen](#) | General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement

8 Dezember 2020



In Zeiten allgemeiner Unruhen – ob natürlichen oder vom Menschen gemachten – können Contact Center für Kunden lebenswichtig sein. Gleichzeitig tragen Disruption und Krisen dazu bei, positive Veränderungen in den Sprachkanälen voranzutreiben. Ein Nuanca-Whitepaper zeigt dies am Beispiel der Überlastung vieler Contact Center während der Corona-Pandemie.

Wie stark externe Einflüsse auf IVRs einwirken können, hat die Corona-Pandemie in ihrer Entstehung Anfang des Jahres 2020 deutlich gezeigt. Innerhalb der ersten Jahreshälfte verzeichneten viele Unternehmen einen sprunghaften Anstieg des Anrufaufkommens auf ein zuvor nicht gekanntes Niveau. Gleichzeitig sorgten Social-Distancing-Maßnahmen, die Herausforderungen des Homeoffice sowie krankheitsbedingte Ausfälle von Mitarbeitern dafür, dass Contact Center am Rande ihrer Kapazitätsgrenzen arbeiten mussten – oder gar darüber hinaus.

Klar im Vorteil waren da Kundendienstmanager, die in dieser Zeit auf smarte IVRs setzen konnten, denn die automatisierten Systeme tragen rund um die Uhr dazu bei, Kapazitätsengpässe im Contact Center zu vermeiden und für ein besseres Kundenerlebnis zu sorgen. Ihr Einsatz erspart wertvolle Zeit auf beiden Seiten, da Anfragen automatisch erkannt und ohne weitere Eskalation gelöst sowie Kunden für einen schnelleren Service auf digitale Kanäle umgeleitet werden. Gleichzeitig stellen sich IVR-Systeme als effektive Methode heraus, um die wachsende Anzahl von Betrugsfällen einzudämmen, indem sie überlastete Serviceteams von der Bürde der persönlichen Kundenauthentifizierung befreien.

Zu viele Unternehmen setzten Anfang 2020 auf herkömmliche Technik

Die Vorteile einer modernen IVR spielen jedoch noch immer zu wenige Unternehmen aus. Eine unter 160 Unternehmen aus aller Welt geführte Online-Umfrage zum Reifegrad ihrer IVR förderte Anfang des Jahres zutage, dass ein Großteil der verwendeten Sprachkanäle nicht darauf vorbereitet war, strategisch angemessen auf die gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Umbrüche der Corona-Pandemie zu reagieren. Denn wenn es darum geht, Kunden personalisiert zu begrüßen und deren Anliegen zu erkennen, sie sicher zu authentifizieren und umgehend zum besten Kanal weiterzuleiten, hinken herkömmliche Technologien den smarten IVRs bei großen Anrufvolumina erheblich hinterher.

Die Umfrage deckte auf, dass von den Unternehmen lediglich

- 25 % eine IVR einsetzten, welche die Anrufer mit ihrem Namen begrüßte.
- 10 % die IVR-Menüs auf Grundlage der Bedürfnisse der Anrufer personalisierten.
- 39 % Daten zur Vorhersage der Anrufer-Intention einsetzen konnten.
- 28 % Daten aus bestehenden Kundenprogrammen in die IVR integrierten.
- 6 % Anrufer mit ihrer IVR auf digitale Kanäle umleiten konnten.

Ähnlich ernüchternd waren die Ergebnisse im Hinblick auf die sichere Authentifizierung von Kunden. Ein Großteil der Unternehmen setzte weiterhin auf veraltete und betrugsanfällige Authentifizierungsformen wie Passwörter oder PIN-Nummern. So gaben nur 7 % der Befragten an, dass sie sich und ihre Kunden mithilfe von Stimmbiometrie schützten.

Dies sollte sich während der Corona-Krise rächen, denn Contact Center erlebten enorme Anrufspitzen und stellten gleichzeitig fest, dass ihre Kunden sie mit ganz anderen Bedürfnissen und neuen Fragen konfrontierten. Während eine flexible, skalierbare IVR zügig an ein verändertes Anfrageverhalten anpassbar ist, mussten Mitarbeiter andernfalls aufwändig geschult werden, was zusätzliche Kosten verursachte und vor allem Zeit in Anspruch nahm, die eigentlich nicht vorhanden war.

Die Krise als Chance

Inzwischen haben allerdings viele Unternehmen auf die Krisensituation reagiert. In den vergangenen sechs Monaten registrierte Nuance eine Vielzahl von Unternehmen, die ihr IVR-System an die Bedürfnisse ihrer Kunden angepasst hat. Dazu zählen hauptsächlich Maßnahmen zum Handling großer Anrufvolumina, zur Verbesserung des Kundenerlebnisses sowie zur Unterstützung und Entlastung der Mitarbeiter.

Ermöglicht werden die Verbesserungen durch innovative IVR-Lösungen, die mit Technologien wie der Stimmbiometrie dafür sorgen, dass Anrufern ein optimaler Service geboten wird und Unternehmen gleichzeitig wirksam vor Betrug geschützt sind. Auf diese Weise hat die durch die Corona-Pandemie ausgelöste Disruption dazu geführt, dass viele Unternehmen in Bezug auf ihre IVR nun deutlich besser aufgestellt sind.

Tags: [Spracherkennung](#), [Contact center strategie](#)



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](#)