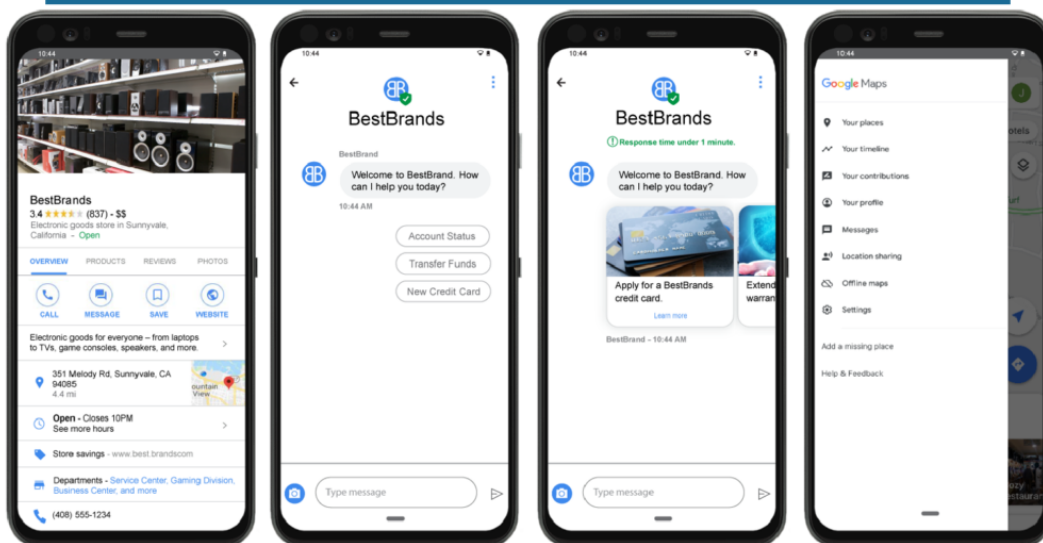


Digital und Messaging, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Googles Business Messages nun auch verfügbar für virtuelle Assistenten und Live Chat

[Nuance Communications](#)

16 Juli 2020



Die Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance integriert jetzt nahtlos auch Google Business Messages. Dies bietet Unternehmen die Möglichkeit, Suchanfragen in produktive Kundenkontakte umzuwandeln. Die jüngste Erweiterung knüpft an eine Reihe von Verbesserungen an, durch die Unternehmen, die Vorteile der Messaging-Technologie bestmöglich nutzen können, um Kunden auf digitalen Kanälen optimal zu bedienen.

Die Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance integriert ab sofort nahtlos Google Business Messages. Damit können Unternehmen den Einsatz ihrer virtuellen Assistenten und Live-Chats auf neue digitale Kanäle ausweiten.

Mit [Business Messages](#) von Google können Konsumenten nun direkt aus dem Suchfenster heraus Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter des gefundenen Angebots aufnehmen. Als natürliche und bequeme Erweiterung bereichern Business Messages das Suchresultat mit umfangreichen Funktionen wie Fotos und Galerien, mit denen Händler Loyalität, Einkaufsverhalten, Terminplanung und Up-Selling fördern können. Durch die Integration in virtuelle Assistenten und Live Chat wird das Einkaufserlebnis für den Kunden reibungsloser und dabei das Anrufvolumen in Contact Centern reduziert.

Mit dieser aktuellen Erweiterung in der Intelligent-Engagement-Plattform von Nuance können Unternehmen ihre Kunden auf digitalen Kanälen optimal bedienen. Ob über Messaging-Anwendungen von Drittanbietern, In-App-Anwendungen oder per SMS – Nuance bietet robuste asynchrone sowie Echtzeit-Kommunikation, proaktive Benachrichtigungen, kontextabhängige Wechsel zwischen verschiedenen Kanälen, und umfassende Funktionen zur biometrischen Authentifizierung und Betrugsprävention.

Verbraucher erwarten, dass sie problemlos mit Unternehmen in Kontakt treten können, egal, welchen Kanal sie dafür wählen – von herkömmlichen Telefongesprächen bis hin zu digitalen Nachrichten. Dies

bedeutet, dass Unternehmen verschiedenste Kanäle und eine Fülle von Interaktionen in einer auf sie zugeschnittenen Weise unterstützen müssen. Durch die Zusammenarbeit mit Google unterstützt Nuance nun Unternehmen darin, ihre KI-gestützten Engagement-Strategien auf Google Business Messages auszudehnen und Kundenanfragen skalierbar, intelligent, und mit dem bestmöglichen Kundenerlebnis zu beantworten.

Einige Unternehmen konnten sich bereits aus erster Hand von den Ergebnissen überzeugen, die der Einsatz intelligenter Messaging-Funktionen von Nuance in ihren Kundenbindungsstrategien liefert:

- Ein britisches Versorgungsunternehmen verdoppelte seine Agenten-Auslastung, nachdem es asynchrones Messaging innerhalb seiner Markenanwendung eingeführt hatte. Gleichzeitig senkte es die Kosten pro Kontakt im Vergleich zu Echtzeit-Engagements.
- Eine große US-amerikanische Telefongesellschaft integrierte ein Messaging-System eines Drittanbieters und bewältigt über ihre Messaging-Kanäle nun mehr als eine Million Gespräche pro Monat, wodurch ihr CSAT-Wert um 15 Prozent gesteigert werden konnte.
- Ein globales Transportunternehmen führte proaktive Benachrichtigungen bei Terminänderungen ein und bietet nun den Kunden die Möglichkeit direkten Kontakt mit dem Anbieter aufzunehmen. Bei einer Erkennungsrate von 98 Prozent wurden 64 Prozent dieser Gespräche umgehend vom virtuellen Assistenten beantwortet, während 26 Prozent an den am besten geeigneten Live-Agenten weitergeleitet wurden.

Weitere Informationen über die Messaging-Funktionen von Nuance und die Integration mit Google Business Messages [finden Sie hier](#).

Tags: