

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

# Nuance revolutioniert das Contact Center mit GPT-Technologie

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

6 April 2023



Nuance führt eine neue GPT-gestützte Funktionalität für KI-basierte Contact Center ein. Damit können Unternehmen ihre bestehenden KI-Self-Services verbessern und eine größere Bandbreite entsprechender Services anbieten, während sie gleichzeitig Kosten einsparen und Umsatzsteigerungen erzielen.

Das weltweit große Aufsehen um die Veröffentlichung von ChatGPT verdeutlicht, dass wir uns an einem entscheidenden Punkt in der Entwicklung von künstlichen Intelligenzen befinden. Als Pionier im Bereich [Contact Center AI](#) ist es für Nuance umso spannender zu verfolgen, wie fortschrittliche, offene KI-Modelle entstehen, die unsere bestehenden Innovationen mit leistungsstarken neuen Funktionen ergänzen können.

Einen ersten Schritt gehen wir nun mit der Erweiterung unserer marktführenden KI-Plattform Nuance Mix durch die Einführung von Conversation Boostern, die auf GPT basieren. Diese ergänzen unsere digitalen und Voice-Bots und erhöhen so den Umfang der angebotenen Self-Service-Leistungen. Die Erweiterung ist bereits jetzt als [Vorschau \[1\]](#) verfügbar.

Als Grundlage der GPT-gestützten Funktion dient neben unserer Conversational AI-Plattform [Nuance Mix](#) auch der Azure OpenAI Service (verfügbar aufgrund von Microsofts enger Partnerschaft mit OpenAI). Das ermöglicht unseren Kunden Zugriff auf Lösungen, die die fortschrittlichste offene KI, einen bewährten Cloud-Anbieter und eine verantwortungsvolle KI-Infrastruktur auf einer Plattform vereinen, die auf jahrzehntelange Erfahrung mit Contact Center AI zurückgreift.

# Unsere neue GPT-gestützte KI-Funktion für Contact Center

Mit der steigenden Zahl an Kontaktaufnahmen und der strengeren Prüfung von Kosten in Contact Centern stehen die Verantwortlichen für das Customer Engagement vor der Aufgabe, mit geringeren Mitteln mehr zu erreichen – und dass, ohne dabei das Kundenerlebnis zu beeinträchtigen.

Um diese Herausforderung zu bewältigen, bauen viele Führungskräfte das Angebot an Self-Services aus, indem sie [virtuelle Assistenten](#) und dialoggesteuerte [IVR](#) (Interactive Voice Response)-Systeme einsetzen. Bots wie diese können zwar häufig wiederkehrende, transaktionale Aufgaben automatisieren, eignen sich allerdings nicht für die Beantwortung komplexer Kundenfragen, die Abwägungen und Schlussfolgerungen erfordern.

Das Copilot-Feature Nuance Mix Answers arbeitet nun mit der aktuellen GPT-Version als Teil der [Microsoft Digital Contact Center Platform](#) und ergänzt die Funktionen in Microsofts Low-Code-Bot-Erstellungsplattform [Power Virtual Agents](#). Das bietet Unternehmen eine Auswahl an Funktionen, die ihren individuellen Bedürfnissen entsprechen. Diese können von Nuance-Kunden nun auch direkt in Nuance Mix genutzt werden, wodurch Bots in der Lage sind, ein breiteres Spektrum an Themen zu verstehen und bessere Antworten zu finden. Die durch GPT erweiterte Nuance-Mix-Lösung kann auf diese Weise schnell domänenspezifische Informationen sammeln und dialogorientiert präzise und aussagekräftige Antworten liefern. Das erhöht die Zahl der Aufgaben, die über Self-Services abgewickelt werden können, verbessert das Kundenerlebnis und fördert gleichzeitig die Automatisierung.

## Die Vorteile für Contact Center

Die Kombination unserer dialoggesteuerten KI-Lösungen mit einer generativen KI schafft einen deutlichen Mehrwert für Contact Center. Schließlich können dank des Angebots von Self-Services die Kundenzufriedenheit verbessert, Kosten gesenkt und die operative Effizienz erhöht werden. Nicht zuletzt stellen Self-Services auch eine Entlastung für die Mitarbeitenden dar, sodass sie mehr Zeit für Fälle oder Kund\*innen mit hoher Priorität oder Vertriebsaktivitäten haben.

Durch die Bereitstellung intelligenter GPT-Self-Services können Unternehmen außerdem sowohl die Lösungsquote bei der ersten Kontaktaufnahme erhöhen als auch die Eskalationsrate senken. Selbst bei ungewöhnlichen und anspruchsvollen Anfragen können Kund\*innen schneller zu hilfreichen Antworten gelangen, ohne dazu auf die Beratung durch Mitarbeitende warten zu müssen.

## Die KI-Revolution im Contact Center beginnt jetzt

Die neuesten Entwicklungen im Bereich der offenen KI eröffnen grenzenlose Anwendungsmöglichkeiten. Umso aufregender ist es, die vielversprechenden Möglichkeiten dieser revolutionären Technologie für unsere Kunden in die Realität umzusetzen. Um die Vorteile unserer neuen GPT-gestützten Funktionalität kennenzulernen, registrieren Sie sich für die [Vorschau \[i\]](#). Da diese Funktionalitäten phasenweise global verfügbar gemacht werden, sprechen Sie uns bitte direkt an, um die Verfügbarkeit in den Ländern Ihrer Wahl zu prüfen.

---

[i] Um die Vorteile unserer neuen GPT-gestützten Funktionalität kennenzulernen, registrieren Sie sich für die [Vorschau\[i\]](#). Da diese Funktionalitäten phasenweise global verfügbar gemacht werden, [sprechen Sie uns bitte direkt](#) an, um die Verfügbarkeit in den Ländern Ihrer Wahl zu prüfen.

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



## 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](#)