

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Contact Center AI: Intelligenz – und Investmentschutz – dank der CCaaS-Revolution

[Nuance Communications](#)

9 November 2021



Leiter*innen von Contact Centern verlagern ihren Betrieb und die Infrastruktur zunehmend in die Cloud. Neue KI-Services beschleunigen und verbessern diesen Prozess und lassen sich nahtlos mit jedem Contact Center as a Service (CCaaS) oder jedem Cloud-Anbieter integrieren. Das hebt die CCaaS-Revolution auf die nächste Stufe und unterstützt Führungskräfte dabei, konsistente Omnichannel-Markenerlebnisse dank zukunftssicherer Lösungen zu schaffen, die den Wert der Cloud voll ausschöpfen.

In den letzten Jahren hat sich der [Wandel der Contact Center](#) enorm beschleunigt: Marken nutzen immer stärker digitale und sprachgesteuerte Technologien, um ihre Vision der Kund*innenansprache zu verwirklichen. Damit geht auch eine Verlagerung der Contact Center in die Cloud einher, denn so können Unternehmen schnell ihre Flexibilität erhöhen, Kosten senken und sich auf die Betreuung ihrer Kund*innen konzentrieren statt auf die Verwaltung der Infrastruktur. Auch Nuance hat den Fokus seiner Technologieinnovationen, seiner Customer-Engagement-Lösungen sowie viele eigene Aktivitäten in die Cloud verlagert.

Die neue Notwendigkeit der Cloud

Die Aussicht auf niedrigere Gesamtkosten und eine größere Flexibilität macht deutlich, warum sich viele Führungskräfte von Contact Centern für den Wechsel entscheiden. Der Nutzen ist so überzeugend, dass der globale CCaaS-Markt mit einer durchschnittlichen Wachstumsrate von 23,1 Prozent steigt und bis zum Jahr 2025 einen Wert von 44,8 Milliarden US-Dollar erreichen soll. Für die Leiter*innen war es deshalb noch nie so wichtig wie heute, herauszufinden, ob eine Partnerschaft mit einem CCaaS-Anbieter für ihr Unternehmen der richtige Weg ist und ob dieser einen agileren Betrieb ermöglichen sowie die Reaktionszeit verkürzen kann. CCaaS-Investitionen sollten sich auch durch einen längerfristigen ROI dank zukunftssicherer Lösungen lohnen, die bei Bedarf über die Cloud angepasst und erweitert werden können.

Zu viele Cloud-Plattformen für Contact Center sind jedoch darauf ausgerichtet, vor allem von der aktuellen Nachfrage im Markt – und den IT-Budgets der Unternehmen – zu profitieren. Dabei können sie allerdings oft weder ein klares Konzept, noch die benötigten Fähigkeiten und das Fachwissen nachweisen, die notwendig sind, um aktuelle und zukünftige Anforderungen zu erfüllen. Führungskräfte können es sich aber weder finanziell noch aus Wettbewerbsgründen leisten, auf Kosten der Kund*innenzufriedenheit auf zugesagte Funktionen zu warten oder ihnen hinterherzulaufen. Nach Monaten oder Jahren festzustellen, dass ein gewählter Anbieter die gewünschten Lösungen nicht liefern kann, ist schon ärgerlich genug. Noch ärgerlicher ist allerdings, dies herauszufinden, nachdem die Investitionen in die existierende On-Premise-Infrastruktur vernachlässigt wurden.

Die Fallstricke von CCaaS vermeiden

Der Unterschied zwischen Erfolg und Misserfolg liegt in einer sorgfältigen und detaillierten Planung der Plattformen und Erfahrung der Anbieter, insbesondere in vertikalen und hochspezialisierten Märkten. Dabei gilt es einige häufige Fehler zu vermeiden:

- **In die Cloud drängen statt für die Cloud zu optimieren** – Ein IVR-System, das über 15 Jahre hinweg optimiert wurde, kann beispielsweise nicht einfach umgeschrieben werden, um auf einer neuen CCaaS-Plattform zu laufen. Unternehmen brauchen daher eine sorgfältige Planung und eine genaue Vorstellung davon, wie und wann bestehende Anwendungen für die Cloud optimiert werden sollen. Dazu gehört auch die konkrete Erwartung, dass die Cloud-Lösung die Performance des On-Premise-Systems erreicht oder sogar übertrifft.
- **Unzureichende Integrationskenntnisse** – Während der Migration können Integrationsprobleme auftreten, die den Kund*innenservice unterbrechen und so zu einem höheren Anrufaufkommen und einer niedrigeren Kund*innenzufriedenheit führen. Hierbei geht es um mehr als ein paar tolerierbare Schwierigkeiten: Selbst ein Rückgang von einem Prozent bei der Auslastung des IVR-Systems kann zu entgangenen Erträgen und Problemen bei der Personalauslastung im Contact Center führen. Dies gilt insbesondere für IVR-Systeme, die stark auf vertikale Anwendungsfälle abgestimmt sind. Eine erfolgreiche Integration erfordert eine Kombination aus gründlicher Planung, technischem Fachwissen und praktischer Erfahrung.
- **Vendor Lock-in** – Die durch den Wechsel zu einem CCaaS-Anbieter erhoffte zusätzliche Flexibilität und Kostenersparnis ist schnell zunichtegemacht, wenn neue Anwendungen nicht portabel sind. Marken müssen mögliche Folgen bedenken, wenn sie aufgrund von Markt- oder Technologieveränderungen, einer strategischen Neuausrichtung, einer Fusion oder Übernahme oder anderen Ereignissen den Anbieter wechseln wollen oder müssen. Darauf zu warten, bis ein Anbieter den neuen Anforderungen gerecht wird oder eine neue Migration durchzuführen, ist in mehrfacher Hinsicht kostspielig. Darüber hinaus fällt es Partnern, die mehrere Plattfortmtypen anbieten, leichter, ihre Kund*innen bei der Migration von Lösungen zu unterstützen, wenn sie einen einheitlichen Katalog an KI-Services nutzen können.
- **Erwartungen vs. Erfahrung** – Die schiere Nachfrage nach Cloud-Migration und die Menge der Angebote kann einige Unternehmen zu der Annahme verleiten, dass alle CCaaS-Anbieter alles bieten können, was ihnen ihre bisherige lokale Infrastruktur geboten hat, um Engagement, Betreuung und Verkauf effektiv zu gestalten. Die besten CCaaS-Anbieter sagen jedoch von vornerein klar, wie und wie gut sie bestimmte Anforderungen erfüllen können. Nahezu alle CCaaS-Anbieter bieten Call Routing, Customer Engagement und Agent Workforce Management. Der Teufel steckt jedoch im Detail, insbesondere in Bezug auf die Fähigkeiten zur fortschrittlichen Verarbeitung natürlicher Sprache, die Unternehmen für automatisierte und nahtlose Omnichannel-Markenerlebnisse brauchen und folglich erwarten.

Nuance Contact Center KI für CCaaS kommt ins Spiel

Nuance bietet über offene APIs Zugänge zu Kern-Engines für Sprache-zu-Text, Text-zu-Sprache, Natural Language Understanding (NLU) und Dialog. Zudem gelingt mit der KI-Tooling-Plattform [Nuance Mix](#) die

Entwicklung in Eigenregie einfacher und effektiver denn je.

Gleichzeitig bietet Nuance auch eine Reihe von Cloud-native KI-Services an, die sich nahtlos in jeden CCaaS-Anbieter integrieren lassen, um cloudbasierte Contact Center um eine intelligente Ebene zu erweitern. Unternehmen können so den vollen Wert der Cloud ausschöpfen, indem sie Flexibilität, Skalierbarkeit und herausragende Gesamtkosten mit [marktführenden Lösungen für Customer Engagement](#), biometrischer Sicherheit und Agent Empowerment kombinieren. Auf diese Weise können sie einen echten Optimierungsansatz für die Cloud-Migration verfolgen und dabei ihre Investitionen in die bestehende Infrastruktur schützen sowie ihre modernisierte Cloud-Lösung zukunftssicher machen.

Mit den [Nuance Contact Center AI Services](#) können Unternehmen zu einem CCaaS-Anbieter ihrer Wahl wechseln, großartige Kund*innenerlebnisse bieten und den ROI langfristig maximieren, dank:

- **Wiederverwendung von Anwendungen** – Unternehmen müssen ihre Anwendungen nicht mehr überarbeiten, um die Bereitstellung zu beschleunigen und die Kosten niedrig zu halten, während sie das Kund*innenerlebnis erhalten oder verbessern.
- **Keine UX-Unterbrechung** – Sie können das Kund*innenerlebnis durch fachkundige Unterstützung bei der Migration schützen, um sicherzustellen, dass die vorhandenen Anwendungen in der neuen CCaaS-Infrastruktur die gleiche oder eine bessere Leistung erbringen.
- **Erweiterbarkeit** – Ein einheitlicher Katalog an KI-Tools und -Technologien ermöglicht es Unternehmen, ihre bisherigen Investitionen zu maximieren, indem sie auf Sprach- und digitalen Anwendungen aufbauen und diese erweitern und Omnichannel-Markenerlebnisse mit einer konsistenten UX und minimalem Umschreibungsbedarf schaffen.
- **Übertragbarkeit** – Sie können einen intelligenten Layer hinzufügen, der mit allen wichtigen CCaaS-Anbietern zusammenarbeitet, sodass sie jederzeit den Anbieter wechseln und dabei ihre Kern-NLU, Bibliotheken und Anwendungen mitnehmen können.

Den wahren Wert von CCaaS erschließen

Es ist eine aufregende Zeit, Contact Center bei ihrer Transformation zu unterstützen und ihnen die Möglichkeit zu geben, einen nachhaltigen und langfristigen ROI aus der Cloud zu erzielen und nicht nur kurzfristige Kosteneinsparungen. Führungskräfte erkennen das große Potenzial für ihr Geschäft, das ihnen ihre bisherigen und zukünftige Cloud-Investitionen bietet und verändert ihre Abläufe, indem sie das Beste aus der Cloud mit den erstklassigen Contact Center AI Services von Nuance verbinden.

Tags: [Contact center strategie](#), [Cloud-basierte KI-Lösungen](#), [Customer engagement strategie](#)