

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

# IVR und KI – eine starke Kombination

[Nuance Communications](#)

27 Dezember 2019



Die digitale Entwicklung ersetzt das IVR-Sprachdialogsystem noch lange nicht. Allerdings drängt sie darauf, die Technologie deutlich zu verbessern. Wir haben vier Schlüsselprinzipien identifiziert, die für ein herausragendes Anruferlebnis von zentraler Bedeutung sind. Jedes Prinzip baut auf der künstlichen Intelligenz auf, die so zum Schlüssel zur Neuerfindung der IVR wird. So führt sie über die einfache Spracherkennung zu einem besseren Verständnis und einer stärkeren Interaktion.

IVRs galten für die Reduzierung der Contact Center-Kosten von unschätzbarem Wert. Allerdings liefern nur wenige von ihnen Erlebnisse, die die Erwartungen der Verbraucher erfüllen. Angesichts des Aufstiegs der Digitaltechnik ist es keine Überraschung, dass viele Unternehmen Fokus und Investitionen in ihre IVR mittlerweile zugunsten von Mobilgeräten, Websites und sozialen Kanälen aufgegeben haben.

Damit werden allerdings große Chancen vergeben, eine nahtlose CX zu schaffen.

# Künstliche Intelligenz als ideale Ergänzung der IVR

Das Digitale hat die IVR nicht ersetzt – es drängt sie nur dazu, besser zu werden. Kunden erwarten die gleichen nahtlosen, intuitiven Erlebnisse, die sie in der digitalen Welt erhalten. Und das gilt überall dort, wo sie mit Ihrem Unternehmen interagieren – insbesondere in der IVR. Denn das Telefon ist für Ihre Kunden wichtiger denn je – es ist ein Eskalationspunkt, gerade dann wenn Kunden bisher nicht das erhielten, was sie suchen. Gleichzeitig ist es der Anlaufpunkt für alle, die unterwegs sind und nicht unmittelbar auf eine Website oder eine App zugreifen können. Zugleich ist es der beste Ort für komplexe oder heikle Anfragen, die menschliche Unterstützung zwingend erfordern.

Müssen sich Ihre Kunden in kritischen Momenten deshalb mit einem veralteten Touch-Tone-Telefonsystem aus dem Jahr 1998 mit umständlichen Menüoptionen zufriedengeben? Oder soll es lieber ein intuitives, dialogorientiertes und müheloses Erlebnis werden, bei dem sie schnell genau das bekommen, was sie benötigen?

## Vier KI-Lösungen für eine moderne IVR

Wir haben vier Schlüsselprinzipien identifiziert, die für ein herausragendes Anruferlebnis von zentraler Bedeutung sind. Jedes von ihnen beinhaltet das Potenzial der künstlichen Intelligenz (KI). KI ist ein Schlüssel zur Neuerfindung der IVR, da es über die einfache Spracherkennung zu einem besseren Verständnis- und Interaktionsniveau führt.

### 1. Erstellen Sie einen intuitiven, personalisierten

#### Erstkontakt

Stellen Sie sich vor, Sie und Ihre Freunde müssten sich bei jedem Treffen einander erneut bekanntmachen. Oder Sie müssten jedes Mal, wenn Sie einen Kaffee in Ihrem örtlichen Café bestellen, Ihre Identität erneut verifizieren. Das klingt lächerlich – aber es ist im Grunde das, was Ihre Kunden aufgrund veralteter IVR tagtäglich erleben.

Dabei gibt es weitaus bessere Möglichkeiten, personalisierte Erlebnisse mit dem Erstkontakt anzubieten. Auf der einfachsten Ebene eliminiert die automatische Nummernidentifikation (Automatic Number Identification, ANI) die Aufforderungen zur Anruferidentifikation. Stattdessen identifiziert Ihre IVR eingehende Telefonnummern automatisch und vergleicht sie mit Ihren Kundendaten, um herauszufinden, wer anruft, bevor die Interaktion überhaupt beginnt. Das klingt einfach, aber viele Unternehmen haben sich nicht die Zeit genommen, diesen grundlegenden Schritt zu implementieren.

Es existiert zudem ein viel besserer Weg, um die Authentifizierung problemlos zu organisieren: Sprachbiometrie. Unternehmen wie Barclays, [Deutsche Telekom](#) und Royal Bank of Scotland setzen diese Technologie bereits erfolgreich ein, um altmodische Passwörter und PINs zu ersetzen.

So funktioniert es: Bei der Sprachbiometrie ist Ihre Stimme Ihr Passwort. Die IVR überprüft Ihre Identität automatisch, indem sie Ihre Stimme mit einem „Stimmabdruck“ vergleicht, den Sie während eines einfachen, einmaligen Einrichtungsvorgangs erstellt haben. Das ist nicht nur ein angenehmeres Erlebnis – es ist auch weitaus effizienter und sicherer. In Unternehmen wurde die Anrufdauer im Durchschnitt so um 42 Sekunden verkürzt, wodurch die Agenten Zeit für komplexere Aufgaben bekommen.

Die Folge: Durch die Kombination von ANI-Matching und [biometrischer Authentifizierung](#) bietet Ihre IVR Anrufern ein viel besseres Kontakterlebnis.

### 2. Bieten Sie natürliche, dialogorientierte Interaktionen

Mit einer IVR zu sprechen ist nicht neu. Seit Jahren können Kunden ein oder zwei Wörter sprechen, um eine Menüauswahl zu treffen oder zu einem Agenten zu gelangen. Die Methode beruhte jedoch meist darauf, dass Anrufer vorprogrammierte Wörter wiederholten – ohne Fragen zu stellen oder Dialoge zu führen.

Solche Einweg-Interaktionen sind nicht mehr zeitgemäß, insbesondere angesichts der heutigen Home Assistants und Smart Speaker. Anrufer erwarten heutzutage, dass Ihre IVR auf natürliche Dialoge hört und reagiert. Ganz so, als würden sie mit einem Menschen sprechen. Dank der großen Durchbrüche bei KI und NLU können moderne IVRs von heute viel in dieser Richtung leisten:

1. Absichten erschließen und Fragen stellen
2. Die nächsten Schritte verstehen
3. Komplexe Zusammenhänge erkennen, vorhersagen und antizipieren
4. Sich an wichtige Informationen erinnern

Grundsätzlich können IVRs ein Gespräch in beide Richtungen führen. Dies ermöglicht einen echten Dialog mit Ihren Kunden, ohne eine verwirrende Menüführung anwenden zu müssen. Stellen Sie sich vor, Ihre Anrufer werden von der IVR mit „Hallo Herr Schneider, danke, dass Sie angerufen haben. Was kann ich für Sie tun?“ begrüßt und im Anschluss die Anfrage direkt gelöst. Zweifelsohne würde dies die Kundenzufriedenheit massiv steigern.

### 3. Beantworten Sie die Fragen Ihrer Anrufer bevor diese sie aussprechen

Wir rufen kein Unternehmen an, weil wir mit jemandem reden wollen. Wir rufen an, weil wir Fragen haben. Und wir wollen so wenig Zeit wie möglich am Telefon verbringen. Zukunftsorientierte Unternehmen nutzen deshalb die neuesten Erkenntnisse für KI und Prognosemöglichkeiten. Sie möchten besser vorhersagen können, warum Kunden anrufen, und sie zugleich schneller zur richtigen Lösung bringen.

Die Verwendung von KI in der IVR unterstützt Unternehmen darin den Grund für einen Anruf zu prognostizieren. Dadurch können sie eine personalisierte Erfahrung bereitstellen, die auf die jeweilige Situation inklusive der Historie zugeschnitten ist.

Angenommen, ein Kabel TV-Kunde verbringt Zeit mit der Recherche nach Programmpaketen, bevor er anruft. Die IVR kann diese Aktivität erkennen und den Anrufer mit einer personalisierten Nachricht begrüßen: „Sie haben heute bereits online nach Kabelpaketen gesucht? Rufen Sie an, um einen Sender hinzuzufügen oder Ihre Programmaufstellung zu ändern?“

Durch die Analyse von Informationen zu Browsing- und Interaktionsverlauf sowie vergangene Transaktionsdaten können Sie Kundenbedürfnisse antizipieren, bevor diese überhaupt „Hallo“ sagen. Darüber hinaus lösen die besten IVRs nicht nur mühelos die Anfrage des Kunden. Sie empfehlen jedem Kunden zudem den richtigen nächsten Schritt. Können Sie sich vorstellen, um wieviel höher die Zufriedenheit Ihrer Kunden sein wird?

### 4. Verbinden Sie IVR und digitale Kanäle

Unternehmen mit den stärksten Omni-Channel-Kundenbindungsstrategien halten durchschnittlich 89 Prozent ihrer Kunden. Unternehmen mit schwachen Strategien kommen hier nur auf 33 Prozent. Warum? Weil 60 Prozent der Kunden die Website besuchen, bevor sie anrufen. 36 Prozent von ihnen durchsuchen sogar weiterhin die Website, während sie mit einem Berater sprechen. Dazu sind ihre Anforderungen hoch: Wo immer sie ihre Reise beginnen, erwarten sie, sich nur einmal authentifizieren zu müssen. Danach möchten sie nahtlos zwischen den Kanälen wechseln können, um die Antworten zu erhalten, die sie benötigen.

Eine IVR-zu-Digital-Lösung kann Ihre Contact Center-Kosten senken, die Kundenzufriedenheit verbessern und die Kanalbindung optimieren. Das geschieht, indem Kunden die Möglichkeit erhalten, nahtlos von Ihrer IVR zu Textnachrichten, virtuellen Assistenten oder einem Live-Chat-Agenten zu wechseln.

Wie es funktioniert? Stellen Sie sich vor, ein Kunde ruft vor dem Kauf an und fragt nach einem neuen Produkt, über das er nachdenkt. Hier bietet die IVR dem Kunden eine Auswahl: „Kein Problem, ich kann Sie dabei von einem Live-Agenten unterstützen lassen – die Wartezeit beträgt fünf Minuten. Oder Sie können jetzt per SMS mit einem Agenten chatten. Möchten Sie stattdessen chatten?“

Oft wählt ein Kunde den Live-Chat, um den Vorgang zu beschleunigen. Nahtlose Verbindungen zwischen Ihrer IVR und Ihren digitalen Kanälen schaffen dadurch die Erlebnisse, die Kunden erwarten, und erhöhen die Zufriedenheit.

**Tags:** Sprachbiometrie, Spracherkennung, Sprachtechnologie, Contact center strategie, Biometrische Authentifizierung

## More Information

**Erfahren Sie mehr über die vier Beschleuniger für Ihre IVR in der digitalen Welt**

Lesen Sie mehr zum Thema

[Learn more](#)