

Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Die Zeit ist reif für Stimmbiometrie, KI und intelligentes Customer Engagement

[Nuance Communications](#)

24 Oktober 2019

The logo for CXF '19 features the letters 'C', 'X', and 'F' in a large, bold, sans-serif font. The 'C' is dark blue, the 'X' is a lighter blue, and the 'F' is a gradient from light blue to green. To the right of the 'F' is the year '19 in a smaller, green font.The logo for PXF '19 features the letters 'P', 'X', and 'F' in a large, bold, sans-serif font. The 'P' is orange, the 'X' is a lighter orange, and the 'F' is a gradient from light orange to yellow. To the right of the 'F' is the year '19 in a smaller, yellow font.

Auf unseren Kunden- und Partnerforen in Deutschland erlebten wir Unternehmen, die ganz klar ausdrückten, dass die Zeit reif ist für die Einbindung von KI und Sprachbiometrie in das Customer Engagement .

Anfang Oktober hieß es in Frankfurt Willkommen zu unserem **Nuance DACH Customer eXperience Forum** bzw. **zu unserem ersten Nuance DACH Partner eXperience Forum**. Wir sprachen über Innovationen in der Stimmbiometrie, Spracherkennung, Betrugsprävention, digitale Kundenengagements und vieles mehr.

Customer eXperience Forum

An Tag 1 sprachen wir mit vielen unserer Kunden über die aktuellen Trends in KI und Sprachbiometrie im Contact Center und Kundenservice. Wir hatten Gäste aus Deutschland, Schweiz, den Niederlande und der Slowakei, die sich untereinander austauschten und voneinander lernten.

Der erste Teil des Tages war angereichert mit tiefgehenden Einblicken in:

- die Nuance Security Suite und Nuance Gatekeeper
- das transformierte Contact Center der Tatra Banka aus der Slowakei
- die Nuance Neuigkeiten rund um die Intelligent Engagement Plattform
- den agilen Weg der Telefonica Deutschland zu einem der führenden, kundenorientierten

Telekommunikationsanbieter

Produkteinblicke

Mit **Nuance Gatekeeper** wird das Customer Engagement schneller und sicherer für Kunden und Mitarbeiter. In Sekundenschnelle können sich Kunden mit der Stimme identifizieren und direkt ihr Anliegen vorbringen. Mit der *aktiven Sprachauthentifizierung* können sich Kunden anhand eines vorab gespeicherten Satzes identifizieren. Mit der *passiven Authentifizierung* genügt lediglich ihre Stimme wobei der frei gesprochene Text zur Identifizierung dient. Dank neuartiger Algorithmen in der *FraudPrevention* werden Sprachaufnahmen noch schneller real-time mit Datenbanken im Unternehmen abgeglichen, um mögliche Betrüger zu erkennen.

Neben den bekannten Intelligent Engagement-Komponenten wie Speech Recognition, Text-to-Speech, NLU, Virtual Assistant stellen wir auch komplett neue Angebote vor. Mit *Pathfinder* können erstmals unstrukturierte Daten aus Gesprächen nach den häufigsten User-Anliegen durchsucht werden. Andererseits werden auch die Wege aufgezeigt, die Live-Agenten in Gesprächen zu diesen Anliegen am häufigsten gehen. Im Frühjahr 2020 erwarten wir das neue DIY-Toolset *Mix*. Hiermit werden Kunden Self-Service Angebote komplett selbst gestalten können. Gleichzeitig bieten wir dann mit Cloud Native die Möglichkeit alle relevanten Komponenten von Nuance Intelligent Engagement auch als Microservices in der Nuance Cloud, Public Cloud, Private Cloud oder On Premise zu nutzen.

Best Practices unserer Kunden

Die **Tatra Banka** erläuterte, wie sie mithilfe der Nuance Security Suite ihren Kundenservice modernisierten, Betrugsversuche signifikant reduzierten und Kosten erheblich einsparten. Mit dem Einsatz der Nuance Lösungen haben sich Marktführerschaft und Wettbewerbsfähigkeit der Bank über die Landesgrenzen ausgebaut.

Wie der Einsatz der vorhandenen Nuance Komponenten in der Praxis aussehen kann, hat uns die **Telefonica Deutschland** gezeigt. Neben dem Einsatz der Nuance Technologien hat sich das Unternehmen in der Entwicklung agil aufgestellt und damit seit 2013 ihr Customer Engagement bereits sehr erfolgreich transformiert. Und der Weg in die Zukunft kognitiver, intelligenter dialogbasierter IVR geht weiter.

Am Nachmittag konnten unsere Gäste in kleineren Runden ihre Erfahrungen und Fragen zu den o. e. Bereichen austauschen. Es ergaben sich sehr lebhaft Diskussionen rund um Voice Bots, KI, Data Privacy, GDPR und vieles mehr.

Einige Stimmen unserer Kunden

- "Sehr hilfreiche Einblicke in das Thema Voice Biometrie, die mir zeigen, dass die Zeit dafür auch bei uns im Unternehmen reif ist."
- "Der Einsatz von KI im Customer Engagement kann definitiv auch unseren Kundenservice verändern"
- "Ich hätte gerne einen direkten Folgetermin, um die Themen näher zu erläutern."

Partner eXperience Forum

Auch am 2. Tag konnten wir ähnliche Stimmen einfangen. Unsere Vertriebspartner wie DB Systel, Avaya, Mitel, Crealog, Genesys, InfiniT und viele mehr erhielten einen Einblick in die Technologie von Nuance Gatekeeper und der Nuance Intelligent Engagement Plattform. Ganz besonders freuten wir uns darüber 3 Preise an herausragende Partner im Jahr 2019 vergeben zu dürfen.

Security Suite Partner of the year 2019

TWINSOFT hat sein biometrisches Angebot um Sprachbiometrie powered by Nuance erweitert und direkt erste Projekte sehr erfolgreich umgesetzt.

„TWINSOFT ist seit Jahren Experte in der Welt der Biometrie . Eine der aktuellen Trends in diesem Feld ist die Sprechererkennung zur effizienten Verwaltung von Passwörtern. In diesem Zusammenhang sind wir sehr froh mit Nuance bereits seit 2012 einen absoluten Experten gefunden zu haben. Wir arbeiten großartig partnerschaftlich und freundschaftlich zusammen und werden bestmöglich unterstützt. Unsere Kunden unterstützen wir mit gemeinsamen innovativen Lösungen rund um BioShare und der Nuance Security Suite. Über den Award freuen wir uns sehr und nehmen die Challenge der Titelverteidigung im kommenden Jahr gerne an!“

Tim Fischer, Account Manager bei TWINSOFT *bioshare*
TWINSOFT GmbH & Co.KG

Top Producing Partner of the year 2019

Im Jahr 2019 erzielten wir gemeinsam mit unserem Partner ATOS sehr gute Umsatzergebnisse. Dies aufgrund großer gemeinsamer Projekte als auch aufgrund unserer langfristigen und vertrauensvollen Geschäftsbeziehung.

„Vielen Dank für den Award, über den wir uns sehr freuen. Wir arbeiten bereits seit Jahren sehr vertrauensvoll mit Nuance. Gemeinsam bieten wir unseren Kunden innovative und sichere Customer Experience der Zukunft und andere Sprachdialoglösungen. Für uns stehen technische Innovation und Kundenorientierung im Vordergrund, deshalb ist für uns Nuance ein wichtiger Partner, mit dem wir auch weiterhin neue Wege beschreiten möchten.“

Franz-Josef Nölke, Director Consulting & Design
Atos Information Technology GmbH

Digital Partner of the year 2019

ELCA ist der erste schweizer Partner von Nuance für das digitale Angebot. Gemeinsam konnten wir mit großem Erfolg Nina für PostFinance implementieren.

“Nuance ist ein Partner mit langjähriger Erfahrung in der Entwicklung von NLP/NLU-Lösungen. Gepaart mit unserer Implementierungserfahrung können wir so unseren Kunden massgeschneiderte, intelligente Lösungen anbieten.“

Andreas Hess, Business Consultant
ELCA Informatique SA

Tags: [Customer engagement strategie](#)