

Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Mit KI den Bürger*innen eine bessere Erfahrung bieten – so geht's

Nuance Communications

2 Juni 2022



Wenn wir mit Behörden in Kontakt treten, hoffen wir immer auf einen möglichst reibungslosen Ablauf, wie wir es inzwischen von innovativen Unternehmen wie Fluggesellschaften, Banken und Einzelhändlern gewohnt sind. Mithilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) könnten immer mehr der öffentlichen Einrichtungen, denen wir im Alltag begegnen, diese Hoffnung erfüllen.

Ämter und Behörden stehen heute vor mindestens einer gemeinsamen Herausforderung: Während sie die Bürger*innen weiterhin in ihrem täglichen Leben unterstützen müssen – beispielsweise bei der Zahlung von Steuern oder der Beantragung ihrer Rente – müssen sie gleichzeitig die wachsenden Erwartungen dieser Bürger*innen an ihre Dienstleistungen erfüllen.

Denn viele von uns haben sich bereits daran gewöhnt, ganz nach unserer persönlichen Präferenz mit Unternehmen über Sprach-, Digital- und Messaging-Kanäle zu kommunizieren. Wir erwarten [Selfservice-Optionen](#) etwa in Form eines virtuellen Assistenten, mit dem wir sprechen oder chatten. Wir sehen, dass Unternehmen in der Lage sind, uns persönlich zu begrüßen, wenn wir in Kontakt treten, und sich unserer Anliegen sicher annehmen können, teilweise auch schon, ohne nach einem Passwort oder einer PIN fragen zu müssen.

Die Behörden, die für ihre Bürger*innen einfache, sichere und personalisierte Dienstleistungen realisieren möchten, können auf die gleiche Lösung setzen wie die führenden Verbrauchermarken: KI, um Anfragen zu lösen. Genauso wie viele Unternehmen, werden auch Behörden feststellen können, dass sich dadurch nicht nur die Zufriedenheit der Kund*innen respektive der Bürger*innen erhöht, sondern auch die

innerbetriebliche Effizienz, was wiederum den Finanzen – auch den öffentlichen – zugutekommt.

Nachfolgend einige Beispiele, wie Nuance bereits weltweit mit Organisationen zusammenarbeitet und diese dabei unterstützt, schnellere Antworten und Lösungen zu liefern und gleichzeitig die Kosten für den Bürger*innenservice zu senken.

Australische Steuerbehörde: Schnellere Authentifizierung und schnellere Antworten

Das [Australian Taxation Office \(ATO\)](#) ist die wichtigste Steuerbehörde der australischen Regierung. Darüber hinaus ist es auch die erste öffentliche Einrichtung, die Sprachbiometrie über mehrere Kanäle anbietet und es Bürger*innen ermöglicht, sich anhand des Klangs ihrer Stimme zu authentifizieren – unabhängig davon, ob sie im Contact Center anrufen oder die mobile App nutzen.

Beim ATO gehen jährlich rund acht Millionen Anrufe ein. In den meisten Fällen müssen die Mitarbeitenden erst die Identität der Anrufenden überprüfen, bevor sie ihnen mit den gewünschten Dienstleistungen weiterhelfen können. Früher fragten die Agent*innen dafür nach persönlichen Informationen – ein Prozess, der jedes Jahr in Summe 75.000 Stunden Zeit in Anspruch nahm.

Seit der Umstellung auf Authentifizierung mittels Stimmbiometrie von Nuance sieht die Sache jedoch ganz anders aus: Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für Wiederholungsanrufende ist um bis zu 48 Sekunden gesunken. Und auch die Bürger*innen erkennen die Vorteile: Bei einer Umfrage des ATO unter den Nutzer*innen ihres stimmbiometrischen Dienstes gaben 73 Prozent an, dass sie diesen für schneller, einfacher oder sicherer halten. Die meisten würden sich jetzt lieber durch ihre Stimme identifizieren als durch eine andere Methode.

Die KI sorgt dabei nicht nur für eine intelligentere und sicherere Authentifizierung beim ATO. Sie unterhält sich auch mit den Bürger*innen, um ihre Bedürfnisse zu verstehen und Anfragen zu lösen. Die Behörde hat mit Unterstützung von Nuance „Alex“, eine virtuelle Assistentin eingeführt, die nun rund um die Uhr zur Verfügung steht. In den ersten 18 Monaten seit ihrer Bereitstellung hat Alex bereits über zwei Millionen Gespräche bearbeitet und Lösungsraten im Erstkontakt erzielt, die weit über dem Durchschnitt liegen. Im Laufe der Zeit haben sich zudem ihre Fähigkeiten weiter verbessert, sodass das Anrufvolumen im Contact Center des ATO um acht Prozent gesunken ist.

HM Revenue & Customs: Eine agile Antwort auf noch nie dagewesene Anforderungen

Im März 2020 begann auch in Großbritannien ein landesweiter Lockdown. Doch während die Pandemie viele Organisationen zum Stillstand zwang, musste die britische Steuerbehörde [HM Revenue & Customs \(HMRC\)](#) noch schneller als zuvor agieren.

So musste die Behörde zahlreiche neue staatliche Unterstützungsprogramme einführen und Millionen von Unternehmen und Privatpersonen dabei unterstützen, diese zu verstehen und zu nutzen. Mithilfe von KI-Lösungen von Nuance hat HMRC einen Virtual Assistant einsetzen können, um den britischen Bürger*innen eine Reihe wichtiger Unterstützungsprogramme per Selfservice anzubieten. Wenn der virtuelle Assistent Anfragen nicht lösen kann, werden die Gespräche nahtlos an Live-Agent*innen weitergeleitet, die mit Nuance Live Assist ausgestattet sind.

Innerhalb von nur 30 Minuten nachdem zum Beispiel das britische „Job Retention Scheme“ an den Start ging, haben die Nuance-Lösungen Virtual Assistant und Live Assist bereits 67.000 Anträge unterstützen können. Bis Ende des Jahres hatten die beiden Lösungen das HMRC dabei unterstützt, allein durch das „Job Retention Scheme“ finanzielle Hilfen in Höhe von 4,8 Milliarden Pfund auszus zahlen.

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge: Per Spracherkennung die Herkunft bestätigen

In Deutschland analysiert das [Bundesamt für Migration und Flüchtlinge \(BAMF\)](#) bereits seit einigen Jahren mithilfe von KI die Dialekte von Geflüchteten. Da diese oft ohne gültige Ausweisdokumente ankommen, versucht die Behörde so Hinweise auf ihre Herkunft zu erhalten und die Angaben der Flüchtlinge sicher zu bestätigen. Dafür wird von den Asylantragsteller*innen eine Sprachprobe aufgenommen – sie beschreiben zwei Minuten lang ein Bild –, die mithilfe der KI-basierten Lösung von Nuance automatisch analysiert wird. Nach ersten Tests im Jahr 2017 folgte der routinemäßige Einsatz der Software im darauffolgenden Jahr. Allein zwischen Januar und November 2019 wurde sie bei knapp 4.000 Personen eingesetzt.

Im Durchschnitt liegt die Erfolgsquote bei 85 Prozent, bei bestimmten Dialekten erreicht sie sogar noch höhere Werte. Bei dem in der Praxis des Amtes besonders relevanten Arabisch-Levantisch-Dialekt liegt die Erfolgsquote bei über 90 Prozent aufgrund der äußerst umfangreichen Trainingsdaten für die KI. Das System basiert auf der Spracherkennungs-Technologie von Nuance, die auch bei Banken und Versicherungen zu Einsatz kommt, wurde jedoch in diesem Projekt speziell auf die Erkennung von Dialekten als einer von mehreren Indikatoren für die Herkunft zugeschnitten.

Gerade in Zeiten großer Flüchtlingsströme bietet die Dialektanalyse den Mitarbeitenden des BAMF eine große Hilfestellung bei der Überprüfung der Asylantragsteller*innen und erleichtert ihnen die Arbeit.

Stärkeres Engagement zum Wohle der Bürger*innen?

Viel leichter als gedacht

Behörden können heute auf KI-gestützte Lösungen für intelligentere Bürger*innenbeteiligung zurückgreifen, die bereits im kommerziellen Umfeld ausgiebig getestet und optimiert wurden. Der ROI ist erwiesen, die Einsatzoptionen sind flexibel – und der Nutzen für die Bürger*innen, die einen einfacheren, schnelleren und sicheren Service erwarten? Der ist in der Tat sehr überzeugend.

Tags: [Behörden](#), [Referenzen](#)

More Information

Erfahren Sie mehr!

Wie Ämter und Behörden durch KI Prozesse einfacher, schneller und sicherer gestalten

[Learn more](#)