

Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Vernetzt und interaktiv ins neue Jahrzehnt – 5 Trends

[Nuance Communications](#)

4 Februar 2020



Die heutigen Zeiten sind von einer rasanten technologischen Entwicklung geprägt. Nicht zuletzt deshalb sind Trends wie Künstliche Intelligenz (KI), Digitalisierung oder Machine-Learning aus vielen Unternehmen kaum noch wegzudenken. Dieser Prozess wird sich in Zukunft weiter verstärken. Deshalb entwickeln sich im Bereich Technologie und Innovation eine Reihe wichtiger Trends, die Unternehmen und ihre Kundenkommunikation prägen werden.

1. Kooperationen gewinnen an Bedeutung

Kooperationen bestimmen die Zukunft von Unternehmen. Gemeinsam und vernetzt können Unternehmen die unterschiedlichen Technologie-Vorteile nutzen, um den größtmöglichen Mehrwert für den Kunden zu generieren. So kann jedes Unternehmen seine Stärken ausbauen und gleichzeitig von neuen Technologien profitieren.

Große Firmen mit entsprechendem Budget, Start-Ups mit innovativen Ansätzen sowie mittelständische Unternehmen mit besonderer Markenreputation und engen Kundenbeziehungen werden sich in Netzwerken organisieren. Durch diese Verflechtung verschiedener Geschäftsmodelle verändert sich die Unternehmenslandschaft. So entsteht eine neue Unternehmenskultur, die einen stetigen Gedankenaustausch unterstützt. Gleichzeitig wird die Ausweitung des Internet of Things (IoT) und eine

effizientere Infrastruktur ermöglicht. Dies führt letztlich zu einem besseren Kundenerlebnis.

2. Omni-Channel-Informationsmanagement statt Silos

Der Technologiesprung wird dafür sorgen, dass bisher oft getrennt betrachtete Kommunikationskanäle zwischen Unternehmen und ihren Kunden künftig noch stärker verknüpft und verwaltet werden. Auf diese Weise werden getrennte Bereiche zunehmend untereinander vernetzt. So entstehen segmentübergreifende Plattformen, die das noch häufig zu findende Silo-Prinzip ablösen.

Kommunikation wird dadurch auf eine ganz neue Ebene gehoben. Im Kundenkontakt werden Live-Chats, Telefonate oder Kundenservice-Messaging nahtlos ineinander übergehen. Auf diese Weise entstehen intelligente, automatisierte Unterhaltungen mit einer menschlichen Note, die Kunden künftig als ganz natürlich wahrnehmen werden. Stellen Sie sich vor: Sie sitzen im Auto und können mit einfachen Sprachbefehlen direkt Ihre Rechnungen bezahlen.

3. KI kommt im Alltag an

Künstliche Intelligenz wurde von vielen Organisationen bisher oftmals nicht vollumfänglich in bestehende Ablaufprozesse integriert. Doch dies wird sich ändern – KI wird künftig zu einem ganz normalen Bestandteil der Gesamtstrategie von Unternehmen. Das gilt insbesondere für die Kundenkommunikation: Hier werden virtuelle Assistenten, lernende Sprachtechnologie und IVR-Systeme mithilfe von KI ein natürlicheres Kundenerlebnis schaffen.

Diese KI-gestützten Anwendungen bilden gleichzeitig die Basis für ein höheres Engagement und höhere Kundenzufriedenheit. Durch die sich daraus neu ergebenden Einsatzmöglichkeiten werden Unternehmen von nachhaltigeren Kundenbeziehungen und wachsenden Umsätzen profitieren.

4. Machine-Learning gibt KI einen weiteren Schub

Leistungsfähigere Prozessoren und schnellere Datenverbindungen sorgen für eine Revolution der Rechenprozesse. Das führt auch dazu, dass Machine-Learning zugänglicher wird und damit in immer mehr Bereiche des Unternehmensalltags vordringt. KI profitiert davon ebenso wie die Entwicklung biometrischer Verfahren. So kann beispielsweise eine effiziente Stimmbiometrie maßgeblich dazu beitragen, die Sicherheit beim Kundenkontakt zu steigern.

Verbesserte Kundenauthentifizierung und Betrugsprävention ergeben sich logisch aus dieser Entwicklung. Betrugsschäden werden für Unternehmen signifikant sinken, gleichzeitig profitieren Kunden durch optimierte, reibungslose und schnelle Authentifizierungsprozesse.

5. Spezialisierung und Analytics

Eine weitere Folge der fortschreitenden Digitalisierung und Weiterentwicklung von KI-Systemen ist die Automatisierung von Analysevorgängen in Unternehmen. Auf diese Weise erhalten sie sehr viel schnellere und präzisere Einblicke in interne Abläufe oder wichtige Details der Kundeninteraktion.

Die verbesserten Erkenntnisse ermöglichen es beispielsweise, Kunden sehr viel personalisierter und damit effektiver anzusprechen. Darüber hinaus wird es Mitarbeitern erleichtert, Zugang zu allen für sie relevanten Informationen zu erhalten. Dies eröffnet ihnen beim Teamwork oder bei der Spezialisierung ganz neue Möglichkeiten, da sie stets über einen umfassenden, aktuellen Kenntnisstand verfügen.

Die Entwicklung zeigt, dass der technologische Fortschritt sowie die Verbreitung von KI für Unternehmen viele Möglichkeiten bieten. Effizientere Prozesse und verbesserte Kundenkommunikation und -services sind nur einige der Vorteile, die sich daraus ergeben. Nuance bietet Anwendern in diesem Bereich ein breites Portfolio an Lösungen. Weitere Information finden Sie online unter www.nuance.de.

Tags: [Trends](#)