

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Die Zukunft des intelligenten Kundenservice mit KI-Technologie

[Nuance Communications](#)

18 Februar 2020



Auf dem CXS 2020 EMEA werfen wir einen Blick in die Zukunft des kanalunabhängigen Kundenengagements und zeigen, wie mit Hilfe innovativer KI-Technologien Ihre Agenten zu vertrauenswürdigen Kundenberatern werden.

Es ist der Heilige Gral des Kundenengagements: nahtlose, einfache, kanalübergreifende Kommunikation, die zu schnellen, effektiven Lösungen führt. Für viele Unternehmen erscheint er weit entfernt, doch er ist näher, als Sie denken – mit KI-Technologie.

Auf dem diesjährigen [Nuance Customer eXperience Summit](#) am 10. März in London treffen sich Entscheider aus ganz Europa. Gemeinsam wollen wir erkunden, wie wir gemeinsam die Zukunft des intelligenten Kundenservice gestalten können. Wir erörtern, wie bahnbrechende Technologien eingesetzt werden können, um die Silos zwischen den Kanälen abzubauen. Und wie qualifizierte Kundendienstmitarbeiter in die Lage versetzt werden können, ihre Arbeit besser denn je zu erledigen.

Von Multi-Kanal zu Kanalunabhängig

Die wachsende Zahl der Kommunikationskanäle zwingt Unternehmen dazu, ihren Kunden einen bequemen Zugang zum Service zu bieten und gleichzeitig die Kosten unter Kontrolle zu halten. Unternehmen, die sich auf den Kundenservice konzentrieren setzen hierbei Multi-Kanal-Strategien um, oder sogar bereits Omni-Kanal-Strategien.

Fakt ist jedoch: Kunden sehen keine „Kanäle“, sondern nur ihre Beziehung zum Unternehmen. Damit diese Beziehung positiv bleibt, erwarten die Kunden:

- **Flexibilität:** Frei wählbare Kommunikationskanäle mit dem Unternehmen, Telefon, Web, Live-Chat, Messaging oder andere

- *Personalisierung*: Persönliche Ansprache, die das Gefühl vermittelt man wird als individueller Kunde wahrgenommen
- *Vernetzung*: Reibungsloser Übergang zwischen Kanälen, bei dem der Gesprächsverlauf erhalten bleibt

Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, muss man über Omni-Channel hinausdenken und eine Zukunft gestalten, die kanalunabhängig ist. Eine Zukunft, in der sich die Kunden je nach Bedarf zwischen den Kommunikationskanälen bewegen können. In der die Interaktion wie ein einziges, intelligentes Gespräch wahrgenommen wird und nicht wie eine Reihe separater, unverbundener Einzelteile.

Und es ist eine Zukunft, die bereits in einigen Unternehmen begonnen hat. Mit intelligenten virtuellen Assistenten, Live-Chat, SMS und mehr. Hier werden Kundenerlebnisse gestaltet, die sich nahtlos über die verschiedenen Kanäle bewegen und sowohl CSAT, Konversionen und Umsatz steigern.

Eine vielversprechende, KI-Technologie für Servicemitarbeiter

Durch den Einsatz dialogorientierter KI für flexible und kanalunabhängige Kundenkommunikation ändert sich auch das Leben der Agenten. Sie werden die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz nutzen, um ihre Fähigkeiten zu erweitern.

Chatbots, virtuelle Assistenten, biometrische Authentifizierungsmethoden und andere dialogorientierte, KI-gestützte Anwendungen befreien die Agenten von Routineaufgaben. Sie können sich verstärkt um komplexe Kundenanfragen kümmern und als vertrauenswürdige Kundenberater mit Fachwissen und Einfühlungsvermögen die richtigen Antworten finden.

Mit der Unterstützung künstlicher Intelligenz werden Servicemitarbeiter produktiver und sicherer, auch um:

- *Bedarf vorab einzuschätzen*. Vorhersage der einzelnen Kundenbedürfnisse, Bereitstellung von Mehrwertdiensten und Erhöhung der Upselling- und Cross-Selling-Möglichkeiten mithilfe relevanter Daten
- *Lösungen schneller herbeizuführen*. Schneller, effektiver Zugang zu den richtigen Informationen zur richtigen Zeit, sowie personalisierte Schulungen zur Erweiterung der individuellen Fähigkeiten und Kenntnisse
- *Kunden personalisiert zu behandeln*. Persönliche Behandlung jedes Kunden mit proaktiven und individuell spezifischen Empfehlungen, um als vertrauenswürdiger Kundenberater wahrgenommen zu werden

Dies sind aufregende Zeiten für die Mitgestaltung von Kundenbeziehungen. Wir stehen am Beginn einer Revolution, die die Art und Weise des Kundenservice drastisch verändern wird.

Tags: [Customer engagement strategie](#), [Customer eXperience Summit](#)