

Uncategorized @de-de

Wie wir gemeinsam die COVID-19-Krise überstehen

Robert Weideman | Executive Vice President and General Manager, Nuance Enterprise Division

7 April 2020



Die COVID-19-Pandemie hat die Wirtschaft fest im Griff. Um sich den neuen und rasant wandelnden Herausforderungen erfolgreich zu stellen, müssen Unternehmen agil und intelligent handeln. Nuance will dazu beitragen, gemeinsam gestärkt aus der Krise hervorzugehen.

In den vergangenen Wochen der COVID-19 Pandemie wurden Unternehmen mit einer beispiellosen Vielzahl an Herausforderungen und Problemen konfrontiert. Einige von ihnen kämpfen dabei ums wirtschaftliche Überleben. Doch die Situation lässt der Geschäftswelt keine andere Möglichkeit, als sich möglichst flexibel an die neuen Bedingungen anzupassen. Auch wir wurden vor diese Aufgabe gestellt und haben uns auf die neuen Verhältnisse eingestellt.

Vom Live-Event zum virtuellen Event

Zum ersten Mal hielten wir unseren Customer eXperience Summit als rein virtuelle Veranstaltung ab. Über 100 Kunden und Interessenten verfolgten live online die Keynote des britischen Höhlenretter Chris Jewell. Chris ist Mitglied des Rettungsteams, das 2018 in Thailand 13 Jungen aus einer Höhle befreite. Er betonte, dass diese Zeit anfänglich absolut hoffnungslos erschien, da es keinen Rettungsplan gab. Doch Chris berichtete auch, wie in dieser Situation Mensch aus unterschiedlichsten Bereichen inkl. der Führungsebene bereit waren, diese Krise gemeinsam zu bewältigen. Es ging hier um Leben oder Tod.

Chris und sein Team entwickelten einen Plan, um trotz fehlerhafter, unvollständiger und stetig wechselnder Informationen, fokussiert, konzentriert und flexibel vorzugehen. Obwohl sie sich den Risiken und der gerechtfertigten Furcht bewusst waren, gingen sie zielgerichtet, engagiert und intelligent vor und passten ihren Plan an falls nötig. Auf diese Weise befreiten sie unbeschadet alle 13 Jungen lebend aus der Höhle.

Diese Geschichte war äußerst inspirierend und kam exakt zum rechten Zeitpunkt, denn gerade jetzt müssen wir unser Leben und die Arbeitswelt neu überdenken. So passen sich derzeit weltweit Unternehmen, die sich ihren Mitarbeitern und Kunden verpflichtet fühlen, den Umständen entsprechend an. Dabei konzentrieren sie sich auf die Möglichkeiten moderner Technologien und fahren gleichzeitig den Anteil manueller Prozesse herunter.

Technologien, die helfen können

Nuance ist in der glücklichen Lage, Unternehmen dabei zu unterstützen, den Herausforderungen erfolgreich zu begegnen. Unsere Technologie erlaubt es Unternehmen aus Branchen wie Finanzdienstleistungen, Handel, Telekommunikation oder Reise & Touristik ihr Geschäft zum Wohle ihrer Angestellten und Kunden aufrechtzuerhalten. Das große Volumen ein- und ausgehender Interaktionen kann durch den Einsatz leistungsstarker Automatisierung-Tools bewältigt werden. Dazu zählen folgende Tools:

- virtuelle Assistenten, um Self-Service auf Sprach- und Digitalkanälen zu ermöglichen
- vorausschauende Analysemethoden, um das Anliegen von Kunden schon vor ihrem Anruf zu erkennen und eine Lösung anzubieten
- Sprachbiometrie, um Attacken abzuwehren, bei denen Betrüger mithilfe von Social Engineering-Techniken versuchen, überlastete Telefon-Agenten bei der Identifizierung legitimer Kunden auszutricksen.

Sichere und stabile Kommunikation

Allerdings geht es heutzutage nicht nur darum, mit künstlicher Intelligenz (KI) Kosten zu senken oder die Lösung von Problemen zu beschleunigen, sondern um sehr viel mehr: Grundsätzlich ist es von fundamentaler Bedeutung, sicherzustellen, dass Unternehmen und wir alle störungsfrei in Verbindung bleiben und miteinander interagieren können. Deshalb war bei Nuance das Bestreben nie größer, diese Verbindungen zwischen Menschen, Organisationen und Marken zu verbessern. Darüber hinaus möchten wir Unternehmen unterstützen, so dass wir alle diese Krise gut überstehen und gestärkt aus ihr hervorgehen.

Um dies zu erreichen, bieten wir unseren Geschäftskunden freie Ressourcen, um die durch COVID-19 gewachsene Beanspruchung ihrer Kundeninteraktionssysteme und -teams zu bewältigen. Erfahren Sie hier mehr über die Geschäftskundenprogramme. Lesen Sie auch wie wir unseren Kunden aus der Gesundheitsbranche helfen.

Wir danken allen, die sich am Kampf gegen die COVID-19-Pandemie beteiligen und dabei für all jene sorgen, die Hilfe benötigen. Auch jene, die nicht aus dem Gesundheitsbereich kommen und zu Hause bleiben, um die Ausbreitung einzudämmen, möchten wir darin unterstützen, miteinander vernetzt zu bleiben.

Obwohl das Wort "danke" nicht annähernd stark genug erscheint, möchten wir eine tiefempfundene Dankbarkeit und Aufrichtigkeit ausdrücken. Nuance dankt ausdrücklich allen am Kampf gegen COVID-19 beteiligten Menschen, ihren Familien und allen Betroffenen.

Tags: [Betrugsprävention](#), [Sprachbiometrie](#), [Spracherkennung](#), [Sprachtechnologie](#), [Stimmbiometrie](#), [Biometrische Authentifizierung](#)



About Robert Weideman

Robert Weideman, Executive Vice President und General Manager bei Nuance Enterprise ist verantwortlich für Kunden- und Self-Service-Lösungen, die von führenden Unternehmen für die Automatisierung und Optimierung der Kundenbetreuung eingesetzt werden. Robert Weideman leitet das Team hinter Nina, der virtuellen Assistentin für den Kundenservice, die einen menschenähnlichen Kundenservice für Servicecenter sowie für Mobile- und Online Anwendungen anbietet. Bei Nuance Communications war er bereits Geschäftsführer für die Bereiche Dragon und Imaging sowie Senior Vice President des internationalen Marketings in EMEA. Zuvor war Robert als Chief Marketing Officer für ScanSoft und als Vice President of Marketing für das Portfoliounternehmen Cardiff Software von Adobe Systems tätig. Außerdem hatte er die leitende Marketing- und Managementpositionen bei TGS.com und CA (Computer Associates) inne. Robert hat die San Diego State University mit einem Bachelor of Science in Computer- und Softwaretechnik absolviert.



[View all posts by Robert Weideman](#)