

# Zufriedene Agent\*innen = zufriedene Kund\*innen

Wie Retailer künstliche Intelligenz einsetzen können, um ihre Mitarbeitenden zu stärken und damit eine hervorragende Customer Experience zu ermöglichen.

# Inhalte

- 3 Servicemitarbeitende sind ausschlaggebend für die CX
- 4 Künstliche Intelligenz unterstützt im täglichen Ablauf
- 6 Mit Nuance Agent AI loslegen
- 6 Nächste Schritte



Fast 40 % der Agent\*innen berichten von Schwierigkeiten bei der Unterstützung von Kund\*innen über mehrere Kanäle hinweg.

## Servicemitarbeitende sind ausschlaggebend für die CX

Ihre Contact Center-Agent\*innen erfüllen gleichzeitig unterschiedliche Aufgaben, während sie mit Kund\*innen interagieren. Sie nehmen Anfragen entgegen, fungieren als Markenbotschafter\*innen, fördern die Kundenbindung und haben ein offenes (und hilfsbereites) Ohr, wenn mit einer Bestellung etwas nicht in Ordnung ist.

Das ist eine große Herausforderung für die viel beschäftigten Agent\*innen, insbesondere, wenn sich die Kontaktkanäle weiter diversifizieren und die Kund\*innen schnellere, persönlichere Vertriebs- und Serviceerfahrungen verlangen.

Wenn die Arbeitsbelastung nicht richtig gehandhabt wird, können die Mitarbeitenden leicht überfordert werden und das führt dann zu Unzufriedenheit und sogar Abwanderung von Mitarbeitenden. Die Fluktuation unter den Agent\*innen liegt weltweit konstant zwischen 30 % und 45 %, wobei Mitarbeitende auf Junior-Level oft innerhalb eines Jahres wieder gehen.<sup>1</sup> Retailer sind sich dieser Herausforderung bewusst: 49 % der Befragten gaben an, dass die Einstellung und Bindung von Mitarbeitenden im nächsten Jahr eine der wichtigsten Aufgaben sein wird, und 40 % der Befragten wollen ihre Unterstützung für Mitarbeitende verbessern.<sup>2</sup>

Wenn Sie sich mit der Arbeitsbelastung der Agent\*innen und den von ihnen verwendeten Systemen befassen, hat das nicht nur Vorteile für Ihre Mitarbeitende. Der Erfolg Ihrer Customer Experience hängt davon ab, wie freundlich, engagiert und hoch qualifiziert Ihre Agent\*innen sind und wie sie gerüstet sind, um mit (fast) allem umgehen zu können. Unzufriedene Agent\*innen führen zu unzufriedenen Kund\*innen, da sich die Wartezeiten verlängern und die First Contact Resolution (FCR) sinkt. Und wenn Ihre Kund\*innen unzufrieden sind, werden sie sich ganz einfach ein neues Geschäft suchen.

Laut Gartner gibt mehr als die Hälfte der Unternehmen zu, dass sie es ihren Kund\*innen nicht leicht genug machen, ihre Anfragen zu bearbeiten, wobei Wissensmanagement und Self-Service als die größten Probleme genannt werden.<sup>3</sup> Dies könnte auf veraltete Systeme und unzusammenhängende Contact Center-Prozesse zurückzuführen sein; fast 40 % der Agent\*innen berichten von Schwierigkeiten bei der Unterstützung von Kund\*innen über mehrere Kanäle hinweg, und über 41 % geben an, dass ihre CRM-Systeme zu schwierig zu bedienen sind.<sup>4</sup> Eine Herausforderung, die mit dem richtigen Ansatz keineswegs unüberwindbar ist.

KI ist ein leistungsstarkes Werkzeug, mit dem Ihre Mitarbeitenden Ihren Kund\*innen einen herausragenden Service bieten können. Tatsächlich erwarten Branchenführer, dass sie im Jahr 2022 60,4 % ihrer CX durch Robotik und KI-Automatisierung verwalten werden; die Disrupter unter ihnen streben sogar 65,8 % an.<sup>5</sup>

**In diesem Whitepaper befassen wir uns mit den KI-gestützten Technologien, die den Agent\*innen mehr Unterstützung und Zufriedenheit bei ihrer Arbeit bieten, und zeigen auf, wie dies zu gesteigerter Kundenzufriedenheit führt.**



Es ist an der Zeit,  
sich darauf zu  
konzentrieren,  
Agent\*innen  
weiterzuentwickeln.

## Künstliche Intelligenz unterstützt im täglichen Ablauf

Da die Neueinstellung zusätzlicher Mitarbeitenden eine teure, kurzfristige Lösung ist, stellt sich die Frage, was Unternehmen tun können, um ihr Contact Center längerfristig zu verbessern.

KI-unterstützte Agent\*innen können hervorragende Service Experience bieten, was zu Wiederholungskäufen und langfristiger Loyalität führt – dadurch erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass Kund\*innen Sie weiterempfehlen.

Die Kundenbindung führt zu einer höheren Lifetime Value und verringert die Zeit sowie die Investitionen, die Sie aufwenden müssen, um neue Kunden zu akquirieren. Kurzum: Alle gewinnen.

Und so funktioniert es:

### **Omnichannel-Einkaufserlebnisse**

Fast zwei Drittel der Kund\*innen entscheiden sich zuerst für eine Self-Service-Option<sup>6</sup>— und wenn sie dann in einem zweiten Schritt mit Servicemitarbeitenden sprechen, erwarten sie eine umso schnellere Lösung. Durch die eingesetzte KI erhalten die Servicemitarbeiter Interaktionsdaten aus Self-Service-Aktivitäten und früheren agentengestützten Kontakten, so dass die Konversation nahtlos über mehrere Kanäle geführt werden kann, von IVR über Messaging-Apps bis zu Live-Chat, ohne nach weiteren Informationen suchen oder Kund\*innen bitten zu müssen, sich zu wiederholen – wohlgerneht eine Hauptquelle der Frustration bei Käufern.

### **Nahtlose Betrugsprävention**

KI nutzt intelligente Authentifizierungsmethoden, einschließlich multimodaler biometrischer Verfahren, um die Identität der Kund\*innen bei Self-Service-Interaktionen zu überprüfen und zu schützen. Diese Informationen werden an die Agent\*innen weitergegeben, damit diese wissen, ob sie mit der richtigen Person sprechen – bzw. ob es sich um einen Betrugsversuch handeln könnte.

### **Der Assistent für Agent\*innen**

Ein interner „Coach“ überwacht die Kundeninteraktionen und nutzt KI und Machine Learning, um proaktive Empfehlungen für die nächstbesten Aktionen zu geben, inkl. der Hinweis für ein Upselling, basierend auf Gesprächen der leistungsstärksten Agent\*innen. Mit KI an ihrer Seite können alle Mitarbeitenden die beste Leistung abliefern – mit zuverlässigem Zugang zu aktuellen Informationen und den Tools, die sie benötigen, um Kund\*innen bei jeder Interaktion zu unterstützen und schnellere Lösungen zu liefern.

### **Zuverlässiges kompetenzbasiertes Routing**

KI kann den Kontext und die erfassten Absichten von Self-Service-Kanälen nutzen, um Kund\*innen

an die am besten geeigneten Agent\*innen weiterzuleiten. Die Agent\*innen wissen, dass sie mit den richtigen Werkzeugen und Kenntnissen über die Kundenbedürfnisse eine höhere Wahrscheinlichkeit haben, eine schnelle Lösung zu finden.

### **Fortgeschrittenes Targeting**

Eine KI-Targeting-Engine verfolgt auf intelligente Weise das Kundenverhalten, demografische Daten und andere Variablen, die Ihnen helfen, den richtigen Zeitpunkt für eine proaktive oder reaktive Kundenansprache zu ermitteln. Ihre Mitarbeitenden wissen, dass jedes Gespräch einen Mehrwert für die Kund\*innen darstellt – und die Kund\*innen erleben, dass sie für Ihr Unternehmen wichtig sind.

### **Kontinuierliche Verbesserung**

Da sich die Kundenbedürfnisse laufend ändern, wertet die KI die Gesprächsdaten kontinuierlich aus und analysiert sowohl die Leistung einzelner Agent\*innen als auch die Leistung Ihres gesamten Contact Centers. Auf diese Weise können Sie die besten Vorgehensweisen ermitteln, während sie sich parallel weiterentwickeln, und die Mitarbeitenden kontinuierlich dabei unterstützen neue Fähigkeiten zu erlernen und sich durch gezielte Schulungen zu verbessern.



## Mit Nuance Agent AI loslegen

Geben Sie Ihren Agent\*innen die Tools zur Hand, um für jede Situation optimal gerüstet zu sein. Mit den relevanten Informationen zur richtigen Zeit starten nicht nur junge Mitarbeitende durch, auch die erfahrensten profitieren davon, um noch engagierter, produktiver und behilflicher zu sein.

Nuance verbindet intelligentes, automatisiertes Engagement mit Ihrer Infrastruktur und setzt KI ein, um Ihre Live-Agent\*innen bei jedem Kundenkontakt zu unterstützen. Gemeinsam wandeln wir Ihr Contact Center von einem Cost-Center zu einem Profit-Center, indem wir u.a. auch Ihre bereits getätigten Investitionen schützen. Unsere Agent AI überwacht aktive Konversationen und liefert relevante Echtzeit-Insights sowie proaktive Empfehlungen, die die Customer Resolution beschleunigen und den Kund\*innen 87 % höhere CSAT-Werte und eine um 23 % höhere Agentenzufriedenheit bescheren.

Lassen Sie uns über die Agent Experience auf die gleiche Weise nachdenken wie über die Customer Experience. Mit den Nuance Agent AI-Lösungen können Ihre Agent\*innen jeden Tag ihr Bestes geben, und mit einer befriedigenden Tätigkeit die bestmöglichen Kundenerlebnisse liefern. Denn zufriedener Agent\*innen bedeuten zufriedener Kund\*innen.

35.000

Die Live-Chat-Agent\*innen eines globalen Mobilfunkanbieters bearbeiten wöchentlich mehr als 35.000 Anfragen, nachdem der Retailer sein Team während der COVID-19-Schließungen erweitert hat.

85 %

Dieser weltweit tätige Retailer konnte 85 % seiner Kundeninteraktionen über einen virtuellen Assistenten abwickeln, so dass sich die Mitarbeitenden nicht mehr um komplexe Fälle kümmern mussten.

30 %

Ein großer US-amerikanischer Retailer konnte die Zahl der Anrufweiterleitungen um 30 % senken und hat nun 10 % weniger Wiederholungsanrufe zu verzeichnen.

## Nächste Schritte

Sprechen Sie noch heute mit uns darüber, wie Sie Ihre Servicemitarbeitenden mit KI ausstatten können, um ihre Zufriedenheit zu steigern und mit ihnen gemeinsam Erlebnisse zu schaffen, die Ihre Kund\*innen immer wieder zu Ihrem Unternehmen zurückkehren lassen. [Senden Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com).

### MEHR ERFAHREN

Erfahren Sie mehr darüber, wie Nuance Agent AI für zufriedene Agent\*innen und zufriedene Kund\*innen sorgt: <https://www.nuance.com/de-de/omni-channel-customer-engagement/agent-efficiency.html>

5 der 9

größten globalen Einzelhändler

und

9 der 12

größten US-Einzelhandelsmarken

vertrauen Nuance beim Betrieb ihrer  
Contact Center

---

#### Quellen

- 1 Søttrup, Tue. (March 21, 2022). Facing the truth: customer support agent turnover rate is constantly increasing. Customer Experience Magazine. Retrieved June 13, 2022 from: <https://cxm.co.uk/facing-the-truth-customer-support-agent-turnover-rate-is-constantly-increasing/>
- 2 Damen, Alexis. (January 14, 2022). 53 Data-Backed Retail Statistics Shaping Retail in 2022 and Beyond. Shopify. Retrieved May 26, 2022 from: <https://www.shopify.co.uk/retail/retail-statistics>
- 3 Insights From 2022 Gartner Customer Service and Support Priorities Poll. Gartner. Retrieved June 13, 2022 from: <https://www.gartner.com/en/customer-service-support/insights/service-leaders-priorities>
- 4 Cantor, Brian. (March 31, 2022). 2022 March Market Study: Customer Contact Industry Review. Customer Contact Week. Retrieved June 13, 2022 from: <https://www.customercontactweekdigital.com/customer-experience/whitepapers/2022-march-market-study-customer-contact-industry-review>
- 5 2021 Customer Experience Benchmarking Report. Dimension Data. Retrieved May 26, 2022 from: <https://www.dimensiondata.com/en-gb/insights/cxbr-2021>
- 6 Global State of Customer Service: The Transformation of Customer Service from 2015 to Present Day. Microsoft. Retrieved May 26, 2022 from: <https://info.microsoft.com/ww-landing-global-state-of-customer-service>



---

#### Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und mehr als 75 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen. Nuance ist ein Unternehmen von Microsoft.