



Whitepaper
Voice- und IVR-Lösungen

Neugestaltung Ihrer Spracherlebnisse

Wie ergebnisorientierte KI Ihr Spracherlebnis auf allen Kanälen verbessern kann – Ihre Kund*innen begeistert, Ihre Agent*innen unterstützt und Ihre Kosten senkt.

Inhalt

- 4 Warum Sie Spracherlebnisse neu konzipieren sollten
- 5 Verstehen Sie Ihr Spracherlebnis ganzheitlich
- 6 Überdenken Sie den Ort, an dem die Stimme erlebt wird
- 7 Planen Sie die Transformation Ihrer Spracherlebnisse
- 10 Die Geschäftsergebnisse, die Sie erzielen können
- 11 Sind Sie bereit, loszulegen?

Gesprochene Interaktionen sind außerordentlich wirkungsvoll. Im besten Fall ermöglichen sie Ihren Kund*innen, ihre Meinung frei zu äußern. Aus diesem Grund gestalten führende Unternehmen ihre Spracherlebnisse neu – und sorgen damit für ein neues Maß an Effizienz, Umsatz und Kundenzufriedenheit.





24%

der Verbraucher*innen, die sich noch nicht für die Digitalisierung entschieden haben, sagen, dass sie lieber mit einem Menschen sprechen.¹

KI-gestützte Spracherlebnisse sorgen für:

- zufriedenerer Kunden
- glücklichere Agenten
- reduzierte Contact Center-Kosten
- Steigerung der Verkaufserlöse
- größere operative Flexibilität
- ein einheitlicheres Omnichannel-Erlebnis

Warum Sie Spracherlebnisse neu konzipieren sollten

Wir alle wissen, dass Verbraucher*innen heute digitale Erlebnisse wollen. Gleichzeitig wollen Sie aber auch Spracherlebnisse. Es werden darunter immer welche sein, die es vorziehen, ihre Stimme zu benutzen, um die Antworten, den Service oder die Unterstützung zu bekommen, die sie brauchen.

Wenn sie ihre Stimme benutzen, gibt es keine zusätzliche Schnittstelle, durch die sie navigieren müssen. Sie können sowohl durch ihren Tonfall als auch durch ihre Worte kommunizieren. Sie haben das Gefühl, dass sie gehört werden, was ihnen mehr Vertrauen in die Antworten gibt, die sie erhalten. Und für manche ist das Telefonieren ganz einfach viel zugänglicher als die Interaktion mit einem Bildschirm.

Doch es geht nicht nur darum, was Ihre Kund*innen wollen und brauchen.

Sie werden immer einige Kundenanfragen erhalten, die am besten über eine Sprachmitteilung beantwortet werden, da sie die schnellste, positivste und kostengünstigste Lösung bietet.

Falls Sie immer noch nicht überzeugt sind, hier ist der Clou: Wenn Sie Sprache auf die richtige, ganzheitliche Art und Weise mit der richtigen, ergebnisorientierten KI neu definieren, können die geschäftlichen Vorteile enorm sein.

Sie können Ihr Kundenerlebnis verbessern und erhalten starke Zahlen, um das zu belegen. Sie können Ihre Contact Center-Kosten senken und Ihren Umsatz steigern. Sie können ein konsistentes Markenerlebnis über alle Kanäle hinweg schaffen. Und das alles durch eine Neugestaltung Ihrer Spracherlebnisse.

Lesen Sie weiter und erfahren Sie:

- wie Sie das Spracherlebnis Ihres Unternehmens ganzheitlich betrachten können.
- was Sie bei der Planung Ihrer Sprachtransformation beachten sollten (und wie wir Sie dabei unterstützen können).
- mehr über Geschäftsergebnisse, die Sie erwarten können.

Verstehen Sie Ihr Spracherlebnis ganzheitlich

Oft wird das Spracherlebnis auf das Interactive Voice Response (IVR)-System reduziert. Doch das Spracherlebnis umfasst sehr viel mehr. Das Spracherlebnis neu zu betrachten bedeutet, dass Sie die Perspektive erweitern und erkennen, dass Ihr Spracherlebnis jedes Telefongespräch mit einem Kunden sowie jede sprachbasierte Interaktion umfasst - egal, wo sie stattfindet. Es bedeutet auch, dass Sie erkennen, dass Sprache helfen kann, Ihre Strategie zur Kundenbindung zu gestalten und umzugestalten.

Gestalten Sie Ihr IVR neu

Allzu oft sind IVRs eine Ursache von Reibungen. Bei vielen Systemen müssen die Kund*innen immer noch durch verwirrende Menüoptionen navigieren und sich durch irrelevante Nachrichten quälen, ohne jemals einen klaren Weg zu einem Agenten zu finden. Das führt unweigerlich zu Frustration beim Kunden und zu einem nicht gerade idealen Start der sprachlichen Interaktion.

Werfen Sie einen neuen Blick auf Ihr IVR-System. Betrachten Sie es als eine Gelegenheit, Ihre Kund*innen mit personalisierten Konversationserlebnissen zu begeistern. Lassen Sie sie ihre Bedürfnisse so einfach erklären, als ob sie mit einem Menschen sprechen würden. Beantworten Sie die meisten ihrer Fragen in Sekundenschnelle durch intelligenten Selfservice und reduzieren Sie die Belastung Ihrer Contact Center-Agent*innen erheblich.

Ein modernes, gesprächsbasiertes IVR, das von ergebnisorientierter KI unterstützt wird, kann all dies und noch mehr, wie z. B. die nahtlose Weiterleitung von Kund*innen an digitale Kanäle für eine schnellere Lösung oder die Bereitstellung eines sicheren Selfservice und einer erweiterten Personalisierung durch integrierte biometrische Authentifizierung.

Neugestaltung des Spracherlebnisses:

Bei Humana



Der führende Krankenversicherer wollte ein besseres IVR-Erlebnis für seine über 13 Millionen Mitglieder schaffen. Das Unternehmen ersetzte sein altes System durch ein Nuance Cloud IVR, das es Mitgliedern ermöglicht, Anfragen mit natürlicher Sprache zu stellen und das mehr als 1.000 komplexe Kundenabsichten erkennt. Seit der Einführung der neuen Lösung ist der NPS des IVR-Systems um 80 % gestiegen.

Gestalten Sie die Gespräche Ihrer Mitarbeitenden neu

Da Ihr IVR-System nun die einfacheren, sich wiederholenden Anliegen Ihrer Kund*innen löst, können sich Ihre Mitarbeitenden auf die Dinge konzentrieren, die ihre Menschlichkeit und ihr Fachwissen erfordern. Fragen Sie sich also selbst: Wie würde das Gespräch zwischen Kunde und Agent aussehen, wenn Sie Ihrer Fantasie freien Lauf lassen würden?

Zunächst einmal müsste Ihr Mitarbeitender dem Kunden keine unnötigen Fragen stellen, um zu überprüfen, wer er ist oder um sein Anliegen festzustellen. Im weiteren Verlauf des Gesprächs hätte der Mitarbeitende immer genau die richtigen Kunden- und Produktinformationen zur Hand und wüsste immer, was er sagen, wann er ein Upselling vornehmen und was er empfehlen sollte.

Auch dies ist mit der richtigen, ergebnisorientierten KI möglich. Sie kann den Gesprächen Ihrer Agent*innen zuhören und:

- Kund*innen anhand des Klangs ihrer Stimme authentifizieren (falls Ihr IVR dies nicht bereits getan hat).
- die richtige Kundeninformation und -historie zur richtigen Zeit bereitstellen.
- die Antworten Ihrer Mitarbeitenden auf Grundlage anderer besten Antwortmöglichkeiten steuern.
- Produktempfehlungen aussprechen, um den Umsatz zu steigern.
- Aufgaben zur Nachbereitung von Anrufen automatisieren, damit Ihre Mitarbeitenden produktiver arbeiten.

Das Ergebnis? Niedrigere durchschnittliche Bearbeitungszeiten, geringere Fluktuation der Mitarbeitenden, zusätzliche Einnahmen - und messbar zufriedenere Kund*innen.

Neugestaltung des Spracherlebnisses:

Bei einem großen Finanzinstitut

Einer der größten Vermögensverwalter der Welt verwendet jetzt passive Stimmbiometrie, um 79 % der Kund*innen zu authentifizieren, wenn sie durch sein gesprächsbasiertes IVR navigieren. Das Unternehmen konnte seine durchschnittliche Bearbeitungszeit um 82 Sekunden senken, da die Mitarbeitenden nicht mehr jeden Kunden selbst authentifizieren müssen.

Überdenken Sie den Ort, an dem die Stimme erlebt wird

Für viele Ihrer Kund*innen wird die Kommunikation mit intelligenten Assistenten und Voicebots schnell zur zweiten Natur. Und das bedeutet, dass sich Ihr Spracherlebnis auch auf Ihre digitalen Kanäle erstrecken muss, von Ihrer Website bis zu Ihren Unternehmens-Apps.

Versuchen Sie also, ein einheitliches Spracherlebnis zu schaffen, das Sie schnell anpassen, umfunktionieren und neu einsetzen können, wann und wo immer Sie es brauchen. Stellen Sie sicher, dass Sie in KI-Lösungen investieren, die einen solchen Omnichannel-Ansatz unterstützen.

Überdenken Sie die Rolle der Stimme in Ihrer Engagement-Strategie

Betrachten Sie Ihre Spracherlebnisse nicht einfach als Teil Ihrer Omnichannel-Engagement-Strategie. Betrachten Sie sie als Unterbau für Ihre Engagement-Strategie.

Alle Unternehmen verfügen über eine wahre Fundgrube an Kundeninformationen. Anrufprotokolle, Audioaufzeichnungen und Chatprotokolle können Ihnen sagen, was Ihre Kund*innen wollen. Sie können Ihnen auch dabei helfen, die Selfservice-Bereiche zu identifizieren, in denen Sie sich noch verbessern können.

Falls Sie es noch nicht getan haben, sollten Sie mit KI-gestützten Analysen beginnen, um Anrufprotokolle und Kundeninteraktionsdaten zu analysieren. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse helfen Ihnen bei der kontinuierlichen Optimierung Ihres IVR, Ihrer Selfservice-Applikationen und Ihrer Kunden- und Agentenerfahrungen. Füttern Sie die KI, die sie mit Daten all Ihrer Sprachinteraktionen unterstützt, um leistungsstarke Lernschleifen zu erstellen, die beeindruckend schnelle Leistungssprünge ermöglichen.

Einfach ausgedrückt: Ihre Investitionen in KI sollten sich bei jedem Schritt der Kundenansprache auszahlen. Und da Ihre Selfservice-Erlebnisse immer besser optimiert werden, werden Sie zufriedener Kund*innen, ein geringeres Anrufaufkommen für Ihre Agent*innen und niedrigere Contact Center-Kosten erleben.

51%

der Kund*innen haben schon einmal ein Unternehmen verlassen, weil sie ein automatisiertes Optionsmenü erreicht haben.²

Erfahren Sie, wie ergebnisorientierte KI Sie dabei unterstützen kann, überzeugende, natürliche Spracherlebnisse zu liefern.

Besuchen Sie unsere Website



Planen Sie die Transformation Ihrer Spracherlebnisse

Sind Sie bereit anzufangen? Hier ist Ihr Drei-Punkte-Plan.

1. Verstehen Sie, weshalb Sie ergebnisorientierte KI benötigen

Sprachtransformationen stehen und fallen mit der Qualität ihrer KI - ob es nun um dialogorientierten, personalisierten Selfservice, die Weiterleitung von Anrufen, die Unterstützung von Agent*innen oder die Umwandlung von Daten in Erkenntnisse geht.

Ergebnisorientierte KI - in vielen verschiedenen Formen - ermöglicht es IVR- und Voicebots:

- Kundenbedürfnisse vorherzusehen und zu erfüllen, bevor sie entstehen (durch Analytik, maschinelles Lernen und Deep Learning).
- Kund*innen in natürliche Gespräche (Natural Language Understanding und Text-To-Speech) einzubinden
- das, was ihre Kund*innen sagen (durch Spracherkennung) zu verstehen.
- nahtlose Authentifizierung und sicheren Selfservice (durch biometrische Daten) bereitzustellen.

Sie müssen kein Experte für diese Technologien sein. Aber Sie müssen genug wissen, um in KI zu investieren, die die Erwartungen Ihrer Kunde*innen und Ihre eigenen Erwartungen erfüllt.

Wie Nuance Sie unterstützen kann

Wir entwickeln ausgezeichnete KI für Contact Center-Lösungen und ermöglichen Ihnen beliebigen Zugriff darauf. Nehmen wir an, Ihre Priorität ist es, Ihr IVR-System neu zu gestalten. Sie können unsere Conversational IVR-Lösung vor Ort oder in einer Cloud Ihrer Wahl einsetzen. Alternativ können Sie unsere Cloud-native, Cloud-agnostischen KI-Services in Ihre bestehende IVR-Lösung mit Nuance Contact Center AI integrieren.

Unser Contact Center AI umfasst:

- **Conversational AI.** Seit mehr als 25 Jahre definieren wir den Stand der Technologie in den Bereichen Sprache, NLU und Dialog.
- **Agent AI.** Bei einem großen Telekommunikationsunternehmen bewerteten 96 % der Agent*innen unsere Agent Coach-Lösung (powered by Nuance Agent AI) mit 5 Sternen.
- **Security AI.** Nuance ist als führender Plattformanbieter für intelligente Authentifizierungs- und Betrugspräventionsfunktionen anerkannt – über alle Sprach- und Digitalkanäle hinweg.
- **Analytics AI.** Wir bieten reibungslos anpassbare Lösungen, die 100 % der Kundeninteraktionen über alle Interaktionskanäle hinweg analysieren können



Sehen Sie,
wie Nuance
AI intelligente
Spracherlebnisse
ermöglicht

2. Evaluieren Sie Ihre Omnichannel-Pläne

Wie muss Ihre Sprachtransformation aussehen, damit Sie Ihre langfristige Vision einer intelligenten, nahtlosen Omnichannel-Kundenbeziehung verwirklichen können? Wahrscheinlich sieht sie keine Reihe von Einzellösungen vor.

Sie können natürlich eine KI-gestützte Einzellösung zur Modernisierung Ihres IVR einsetzen, eine andere zur Unterstützung Ihrer Agenten und eine weitere zur Bereitstellung eines webbasierten Selfservices. Doch Sie werden viel Zeit damit verbringen, sie zu integrieren und ähnliche Erfahrungen von Grund auf neu schaffen zu müssen.

Die Alternative besteht darin, Ihre Spracherlebnisse mit Lösungen neu zu gestalten, die Teil einer kompletten Omnichannel-Plattform sind. Dies kann enorme Vorteile haben:

- Sie werden in der Lage sein, KI-gestützte Spracherlebnisse auf anderen Kanälen wiederzuverwenden.
- Alle Ihre KI-Services oder KI-gestützten Lösungen können sofort nahtlose Multichannel-Journeys unterstützen.
- Einfache Analyse aller Sprach- und Gesprächsinteraktionen mit der Erkenntnis für Optimierungsmöglichkeiten.

Wie Nuance Sie unterstützen kann

Unsere Contact Center-Lösungen und KI-Services sind Teil einer einzigen, einheitlichen Omnichannel-Engagement-Plattform. Mit dem Zusammenschluss von Microsoft und Nuance hat sich der kombinierte Wert unserer Plattform vervielfacht.

Unsere Plattform bietet die CRM-agnostische Contact Center-KI, die Nuance in jahrzehntelanger Erfahrung als Marktführer im Bereich Conversational AI weiterentwickelt hat. Microsoft bringt die globale Größe seiner Cloud-Infrastruktur, marktführende Produktivitäts- und Kollaborationstools sowie KI-Funktionen für jeden Aspekt des Unternehmens ein.

Neugestaltung des Spracherlebnisses

Ein großes US-amerikanisches Telekommunikationsunternehmen setzt mehrere Nuance-Lösungen ein, um mühelose Kundenerlebnisse über alle Kanäle hinweg zu schaffen. Über 70 % der Anrufe werden über das IVR-System abgewickelt, und der virtuelle Assistent bearbeitet über 50 % der Fälle – den Rest übergibt er nahtlos an Live-Agenten.



3. Beschaffen Sie das richtige Know-how und die richtigen Talente

Wenn Unternehmen mit der Umstellung ihrer Sprachdienste beginnen, verfügen nur wenige über alle erforderlichen Fähigkeiten. Es ist wichtig, die fehlenden Fähigkeiten im Vorfeld zu ermitteln und zu entscheiden, ob Sie die notwendigen Experten für die Aufgabe einstellen, entwickeln oder ausleihen wollen.

Um ein erfolgreiches dialogorientiertes Selfservice-Erlebnis zu schaffen, benötigen Sie:

- Sprach- und Datenwissenschaftler
- Gesprächsdesigner
- UI/UX-Designer
- Systemintegratoren
- Entwickler
- Tester

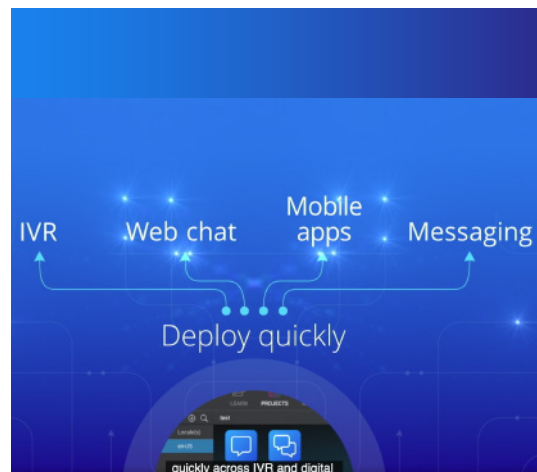
Im Idealfall verfügen die Mitarbeitenden, die Ihre Sprachausgabe gestalten, auch über fundiertes Fachwissen in Ihrer Branche und sind in der Lage, die Entwicklung mit erarbeiteten Erkenntnissen und bewährten Verfahren zu beschleunigen.

Wie Nuance Sie unterstützen kann

Wir können Ihnen so viel (oder so wenig) Unterstützung bieten, wie Sie benötigen, damit Ihre Sprachtransformation ein durchschlagender Erfolg wird.

Sie können Ihr eigenes Spracherlebnis auf der Grundlage unserer ergebnisorientierten KI aufbauen. Sie können einen "Do-it-yourself"-Ansatz wählen und unsere Experten hinzuziehen, die Ihnen fehlende Fähigkeiten oder Kenntnisse vermitteln. Oder wir können Ihre Sprachtransformation übernehmen und Ihre Lösungen für die Zukunft optimieren.

Wenn Sie sich für den DIY-Ansatz entscheiden, bietet Ihnen die Nuance Mix-Plattform alle Tools, die Sie für die schnelle Konzeption, Entwicklung, Erprobung und Pflege von sprachbasierten (und digitalen) Erlebnissen benötigen. Damit Sie sofort loslegen können, haben wir NLU-Starterpakete mit vordefinierten Kundenabsichten für verschiedene Branchen zusammengestellt.



Erfahren
Sie, wie Sie
mit Nuance
Mix selbst
entwickeln
können - aber
nicht allein.

[Besuchen Sie unsere Website](#)

Die Geschäftsergebnisse, die Sie erzielen können

Wenn Sie Ihr Spracherlebnis auf die richtige Art und Weise umgestalten, werden Sie einen Anstieg der wichtigsten Kennzahlen für Ihr Unternehmen feststellen, von Ihren CSAT-Werten bis hin zu Ihren Umsatzzahlen.

Höhere CSAT und NPS

Sie bieten bequemere, dialogorientierte und personalisierte Spracherlebnisse. Sie ermöglichen es Ihren Kunden, nahtlos zwischen Sprache und digitalem, agentengestütztem und Selfservice zu wechseln, wobei der Kontext des Gesprächs erhalten bleibt.

Kosteneinsparungen und Ertragssteigerungen

Ihr IVR erfüllt die Bedürfnisse von Anrufern, deren Identitäten nahtlos durch multimodale biometrische Verfahren authentifiziert werden. Neu eingestellte Agent*innen erhalten Anleitungen, wie Sie Fälle lösen und Cross- oder Upselling effektiv betreiben können.

Und weil Ihre Mitarbeiter zufriedener sind, sinkt die Fluktuation und damit auch Ihre Einstellungskosten.

Größere Agilität - und ein stärkeres Markenerlebnis

Sie können die Conversational Voice-Erlebnisse schnell anpassen und in verschiedenen Kanälen neu einsetzen, und sparen somit Zeit und Geld bei einem konsistenten Omnichannel-Erlebnis. Sie erhalten einen besseren Einblick in die Kundenbedürfnisse und die Leistung des Contact Centers, um sich weiterzuentwickeln, anzupassen und zu optimieren.

“Das IVR von Nuance hat unseren Kunden ein nahtloses Erlebnis verschafft und uns dazu inspiriert, neue Möglichkeiten für unseren Kundenservice zu erforschen, wie z. B. die Authentifizierung und die Bereitstellung von kontextbezogenen Serviceleistungen, um die Kundenergebnisse zu verbessern.”

— Liz Wallace, Vizepräsidentin von Enterprise Shared Services, Humana

85%

höherer IVR-NPS bei einem Unternehmen, das wir bei der Neugestaltung der Spracherlebnisse unterstützt haben

25%

höhere Verfügbarkeit der Agent*innen bei einem Unternehmen, mit dem wir bei der Neugestaltung der Spracherlebnisse zusammengearbeitet haben.

Sind Sie bereit, loszulegen?

Ihre Kunden wollen reden. Wenn Sie das zulassen, ist das wirtschaftlich sehr sinnvoll.

Sie müssen nur einen Schritt zurücktreten und Ihr Spracherlebnis ganzheitlich betrachten, von Ihrem IVR bis hin zu Ihren Apps und jedem Schritt der Interaktion. Stellen Sie sicher, dass jede gesprochene Interaktion - ob menschlich oder automatisiert - gesprächsbasiert, personalisiert und so gut wie nur möglich ist. Und stellen Sie sicher, dass Sie jede Interaktion nutzen, um die nächste noch besser zu machen.

Sie können all dies tun. Und Sie können heute damit beginnen. Sie müssen nur die Sprache mit Hilfe von innovativer, ergebnisorientierter KI neu definieren.

Wir sind hier, um Sie zu unterstützen

Seit 25 Jahren unterstützt Nuance Tausende von Unternehmen - darunter 85 der Fortune-100-Unternehmen - bei der Bereitstellung von Sprachdiensten, die zu besseren Erfahrungen, schnelleren Lösungen und geringeren Kosten führen.



MEHR ERFAHREN

Entdecken Sie die Sprach- und IVR-Lösungen von Nuance. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung und senden [Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com), um weitere Informationen zu erhalten.

Fußnoten

1 Hajro, Neira; Hjartar, Klemens; Jenkins, Paul; Vieira, Benjamim; "What's next for digital consumers," McKinsey, Accessed April 25, 2022: <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/whats-next-for-digital-consumers>

2 "IVR Horror Costs Businesses £130 per Customer Each Year" Call Centre Helper, Accessed April 26, 2022: <https://www.callcentrehelper.com/ivr-horror-costs-businesses-262-per-customer-each-year-146380.htm>



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.