



Whitepaper  
Finanzwesen

# Top-Service mit belegbaren Resultaten

Finanzdienstleister bieten intelligentes,  
sicheres Kunden-Engagement.

# Inhalt

- 3 Positive Kundenerfahrung und nachweisbare Ergebnisse
- 4 Beispiel #1: Einsparungen durch einen cleveren virtuellen Assistenten
- 5 Beispiel #2: Agenten bearbeiten inzwischen mehr Anfragen über Live-Chat als per Telefon
- 6 Beispiel #3: Legen Sie Betrügern und Identitätsdieben das Handwerk
- 7 Beispiel #4: Intuitives, dialogorientiertes Selfservice-Erlebnis für Kunden über das Telefon
- 8 Beispiel #5: Authentifizieren Sie den Anrufer während eines normalen Gesprächs
- 9 Beispiel #6: Mehr als nur Betrüger fassen – Betrug verhindern, strafrechtlich verfolgen und frontal bekämpfen
- 10 Beispiel #7: Stimmbiometrie begeistert Mitglieder mit sicherem Kontozugang
- 11 Lassen Sie uns beginnen

# Positive Kundenerfahrung und nachweisbare Ergebnisse

KI-gestützte Lösungen zur Kundenbindung sind nicht mehr länger nur eine Option; sie sind heutzutage unerlässlich. Sie fördern außergewöhnliche Kundenbeziehungen durch transformative Technologien, die Zeit sparen, die Sicherheit erhöhen und den Service persönlicher gestalten.

Unsere Kunden erfüllen die ständig wachsenden Anforderungen ihrer Kunden im Finanzdienstleistungssektor mit Lösungen der nächsten Generation von Nuance. Diese bieten Sicherheit, eine Authentifizierung der Spitzenklasse und verbessern gleichzeitig selbst im Inkassobereich die Kundeninteraktion in Bezug auf Geschwindigkeit, Effizienz und Benutzererfahrung. Diese Fähigkeiten untermauert Nuance mit Kennzahlen, um die uns die Branche beneidet.



Warum digitales Engagement so wichtig ist.

75%

aller Anfragen werden im Erstkontakt gelöst

19 von 20

der weltweit größten Finanzdienstleister nutzen Lösungen von Nuance

54%

weniger Abbrüche in der Warteschlange

## Beispiel #1: Einsparungen durch einen cleveren virtuellen Assistenten.

Im Jahr 2018 bewältigte eine der Top-Banken erfolgreich 4 Millionen Anfragen dank ihres von Nuance betriebenen virtuellen Assistenten – und sparte damit über 20 Millionen US-Dollar ein.

### **Automatisierte intelligente Gespräche, die menschlich wirken.**

Verstehen Sie sämtliche Anliegen Ihrer Kunden und verleihen Sie Ihrer Marke eine einheitliche Stimme.



Warum digitales Engagement so wichtig ist.

### Erfahren Sie mehr.

#### INFOHUB

Virtual-Assistant-Technologie von Nuance für den Kunden-Selfservice.

#### VIDEO

Intelligenter virtueller Assistent von Nuance.



## Beispiel #2: Agenten bearbeiten inzwischen mehr Anfragen über Live-Chat als per Telefon.

Eine der fünf größten US-Banken führte im Dezember 2018 einen Live-Chat ein, mit dem über 120 Agenten Chats für unterschiedliche Zielgruppen bearbeiteten. Innerhalb eines Monats verdoppelte sich die Interaktionsrate im Vergleich zur vorherigen Anwendung. Dies ist ein Beleg für die Effizienz der Nuance-Lösung. Kunden nutzen häufiger den Chat, um ihre Probleme zu lösen, anstatt im Contact Center anzurufen.

### **Bereichern Sie digitales Engagement um einen hervorragenden Live-Chat.**

Live-Assistenz ist nur einen Klick entfernt. Ihre Kunden werden die bessere Erreichbarkeit und Bequemlichkeit schätzen – und Sie den ROI.



Ist Messaging  
eine Option?

### **Erfahren Sie mehr.**

#### **INFOHUB**

Live-Chat-Software von Nuance zur Kundengewinnung, -bindung und -pflege.

#### **JETZT HERUNTERLADEN**

Chatten oder nicht chatten sollte nicht die Frage sein. Erfahren Sie, wie acht Unternehmen mit Live-Chat und virtuellen Assistenten hohe Gewinne erzielen.

## Beispiel #3: Legen Sie Betrügern und Identitätsdieben das Handwerk.

Schon am ersten Tag nach der Implementierung identifizierte eine der fünf größten kanadischen Banken mit der Betrugsbekämpfungstechnologie von Nuance 38 unterschiedliche Betrugsangriffe. Im Laufe des ersten Jahres wurden 181 bestätigte Betrüger entlarvt und auf die Schwarze Liste gesetzt.

### **Ertappen Sie Imitatoren, Betrüger und Identitätsdiebe auf frischer Tat und beenden deren kriminelles Handeln.**

Eine ganzheitliche Sicherheitslösung für Sprach- und Digitalkanäle – Betrugsbekämpfung geht über die bloße Identifizierung von Tätern hinaus.



Stellen Sie sicher, dass Ihr Unternehmen mit einem realen Menschen interagiert, anhand einzigartiger Eigenschaften und Merkmale.



### Erfahren Sie mehr.

#### INFOHUB

Biometrische Authentifizierungslösungen von Nuance zur Betrugsprävention.

## Beispiel #4: Intuitives, dialogorientiertes Selfservice-Erlebnis für Kunden über das Telefon.

Eine der Top-20-Investmentfondsgesellschaften führte in vier einzelnen Phasen modernste Natural Language Understanding und Selfservice-IVR-Technologie ein und verzeichnete einen ROI in weniger als 12 Monaten für jede Phase.

**Profitieren Sie von der Leistungsfähigkeit einer intuitiven, dialogorientierten Selfservice-IVR, die von Kunden nicht nur genutzt, sondern auch präferiert wird.**

Organisationen, die Conversational IVR anbieten, können ihre Kosten senken, die Kundenzufriedenheit verbessern und den ROI maximieren.



Warum ist  
Conversational IVR  
so wichtig?

### Erfahren Sie mehr.

#### INFOHUB

Nuance Conversational IVR basiert auf Natural-Language-Technologie.

#### VIDEO

Modernes IVR in einer Omni-Channel-Welt.



## Beispiel #5: Authentifizieren Sie den Anrufer während eines normalen Gesprächs.

Mit dem Einsatz von Stimmbiometrie federte eine der Top-10-Brokerage- und Vermögensverwaltungsgesellschaften ein erhebliches Risiko ab. Durch die nahtlose Authentifizierung langjähriger, loyaler Kunden ohne erforderliche wissensbasierte Authentifizierung konnte die Sicherheit risikoreicher Transaktionen erhöht und die Zufriedenheit der Klienten gesteigert werden.

### **Identifizieren und verifizieren Sie Ihre Kunden mit stimmbiometrischen Verfahren.**

Authentifizieren Sie Anrufer im Rahmen eines normalen Telefonats in nur sechs Sekunden. Ohne Passwort, PIN oder Sicherheitsfragen.



**Stimmbiometrie –  
was ist das und wie  
funktioniert sie?**

### **Erfahren Sie mehr.**

#### **INFOHUB**

Stimmbiometrisches  
Authentifizierungssystem  
von Nuance.

#### **VIDEO**

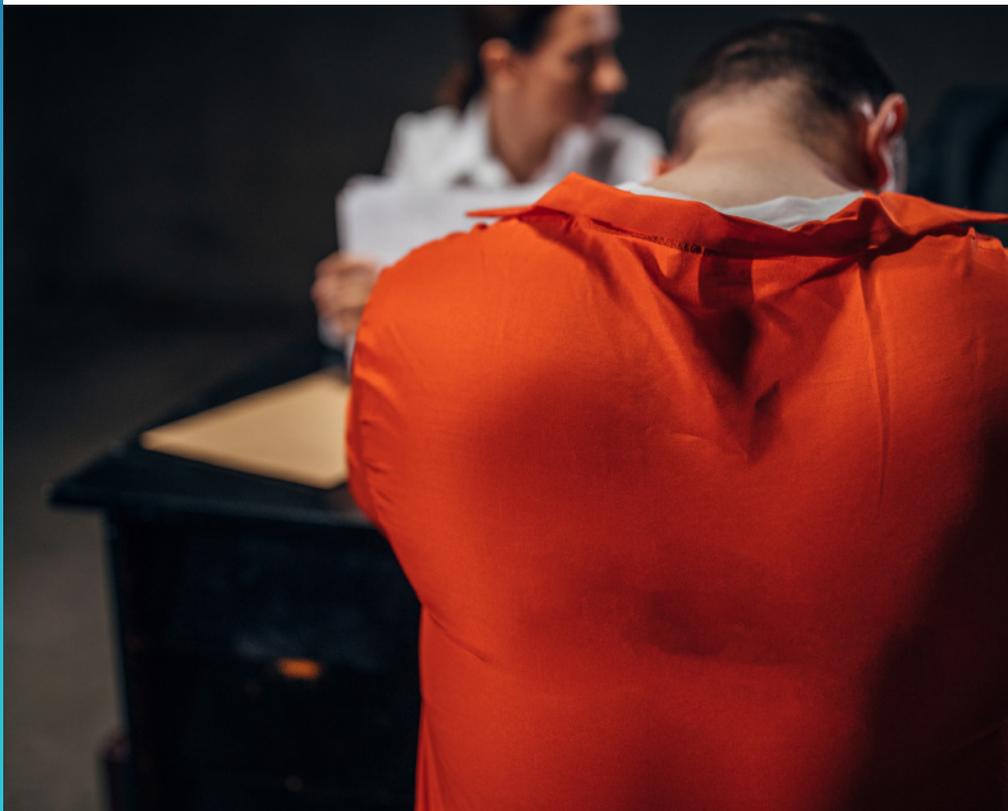
Erleben Sie die natürlichste Art  
der Kundenauthentifizierung  
in Aktion.

## Beispiel #6: Mehr als nur Betrüger fassen – Betrug verhindern, strafrechtlich verfolgen und frontal bekämpfen.

Nuance Gatekeeper half einer führenden Bank, bereits im ersten Monat 1 Million Dollar auf 90 Konten zu schützen. Die Bank identifizierte 77 % von 200 möglichen Akteuren als tatsächliche Betrüger.

### **Automatisierte intelligente Gespräche, die menschlich wirken.**

Ihre Kunden und Mitarbeiter erwarten von Ihnen eine proaktive Kontaktaufnahme.



### Erfahren Sie mehr.

#### [INFOHUB](#)

Verhindern Sie weitere Betrugsversuche, stoppen Sie bekannte Kriminelle und helfen Sie, sie strafrechtlich zu verfolgen.

#### [BLOG](#)

Wie Sie mit Betrugsrisiken umgehen und Ihre Kunden schützen.

#### [BLOG](#)

Möglichkeiten Ihr Contact Center vor Betrug zu schützen.

## Beispiel #7: Stimmbiometrie begeistert Mitglieder mit sicherem Kontozugang.

Eine der größten Kreditgenossenschaften verringerte die durchschnittliche Bearbeitungsdauer von Kundenanfragen um 37 Sekunden. Die Bereitstellung dieser Nuance-Lösung dauerte weniger als sechs Monate.

### Sicherheitslösungen, die die Kundenerfahrungen verbessern.

Identifizieren und verifizieren Sie Ihre Kunden – einfach und sicher per Stimme, Verhalten und anderen Merkmalen.



### Fallbeispiel

Jason Costain, Head of Fraud Strategy and Relationship Management bei der Royal Bank of Scotland, spricht darüber, wie die Bank Stimmbiometrie zur Betrugsbekämpfung in ihrem Contact Center einsetzt.

▶ [Einzelsicht auf den Kunden...](#)

▶ [Betrug reduzieren und ROI steigern...](#)

▶ [Einblicke in Identitätsdiebstahl...](#)

### Erfahren Sie mehr.

#### [INFOHUB](#)

Multimodale Stimm- und verhaltensbiometrische Authentifizierungstechnologie von Nuance.

#### [JETZT HERUNTERLADEN](#)

Lesen Sie den praktischen Leitfaden zur Stimmbiometrie.

#### [WEBINAR](#)

Forrester und Nuance präsentieren: Orientierung in der Omni-Channel-Betrugs- und Authentifizierungslandschaft.

## Lassen Sie uns beginnen.

**Erfahren Sie, wieso sich die Top-15 Banken für Nuance entscheiden.**

[Infohub](#)

**Forrester Report: Entwickeln Sie jetzt Ihre Conversational-Banking-Strategie.**

[Analytistenbericht herunterladen](#)

**Die Digitalisierung des Bankenwesens. Bedrohung oder Versprechen?**

[Jetzt herunterladen](#)

**Die Royal Bank of Scotland bekämpft Betrug mit Stimmbiometrie.**

[Case Study herunterladen](#)

**Die Virginia Credit Union verwendet Stimmbiometrie, um die Kundenerfahrung und die Zufriedenheit der Agenten zu verbessern.**

[Case Study herunterladen](#)

**Wie bekannt sind biometrische Authentifizierungsmethoden? Sehen sie hier die erstaunlichen Antworten.**

[Video](#)

### **WIR UNTERSTÜTZEN SIE GERNE.**

Der Einsatz von Top-Technologie ist ein zentraler Erfolgsfaktor für die Kundenbindung. Wir zeigen Ihnen, wie das funktioniert. Setzen Sie sich mit einem unserer Experten für Kundenbindung unter [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) in Verbindung.



---

**Über Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](#) (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.

© 2021 Nuance. All rights reserved.  
ENT\_3716\_01\_B\_GER, Oct 29, 2021