

2020: Die globale Herausforderung für Sprachkanäle

Für viele Contact Center brachte das Jahr 2020 Rekordanruferzahlen und Kapazitätsengpässe. In solchen Zeiten kann ein flexibles, voll funktionsfähiges IVR ein großer Vorteil sein. Unsere Untersuchungen zeigen jedoch, dass die Sprachkanäle der globalen Telekommunikation noch nicht gerüstet waren.

UNSERE DATENSTICHPROBE

160+

Unternehmen weltweit

25

Länder weltweit

12+

Teilnehmende Branchen

Drei IVR-Arten im Einsatz:



Touchtone / DTMF (Mehrfrequenzwahlverfahren)



Mischung aus DTMF und einfacher Sprache



Vollständig konversationsfähig (natürliche Sprache)

1. Von Unternehmen zwischen 2018 und Ende 2019 eingereichte Daten
2. China und Japan ausgenommen

KUNDENERKENNUNG

1 von 3 ● ● ●

— Unternehmen konnten eingehende Anrufer **nicht identifizieren**

11%

Nur 11 % nutzen Daten zur Vorhersage des Kundenanliegens und zur Personalisierung von **IVR-Menüs**

Warum das wichtig ist:

Schnellere und effektivere Kundenbetreuung, weil Sie wissen, wer warum anruft.

PERSONALISIERUNG

Nur 1 von 4 ● ● ● ●

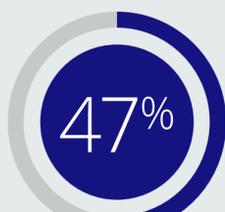
— IVRs konnten Anrufer **mit ihrem Namen** begrüßen

— integrierten teilweise **proaktive** Kommunikationsmittel

Warum das wichtig ist:

Kunden mit ihrem Namen anzusprechen, vermittelt ein Gefühl der Vertrautheit. Noch besser ist es, bei der Begrüßung den Kontext der bisherigen Kommunikation zu berücksichtigen.

VERBESSERUNG VON SICHERHEIT UND DER KUNDENERFAHRUNG



boten Authentifizierung im IVR an

Und davon...



nutzten PINs und Passwörter (KBA)



verwendeten Stimmbiometrie

Warum das wichtig ist:

Die biometrische Authentifizierung im IVR optimiert die Kundenerfahrung und trägt dazu bei, Betrug zu verhindern, indem sie Kriminelle fernhält.

UMLEITUNG DER KUNDEN AUF DIGITALE KANÄLE

1 von 18



— IVRs konnten **Anrufer nahtlos an digitale Kanäle weiterleiten**

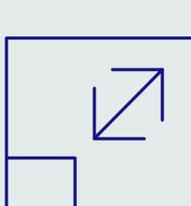
Warum das wichtig ist:

Bei langen Wartezeiten ist es wichtig, Anrufern eine schnellere Alternative auf digitalen Kanälen bieten zu können.

BEREITSTELLUNG EINES FLEXIBLEN, SKALIERBAREN SERVICES



der IVRs verlangten von den Anrufern, dass sie geschlossene Menüs benutzen und bestimmten Pfaden folgen



waren entweder Cloud- oder Hybrid-Cloud-Implementierungen

Warum das wichtig ist:

Wenn es zu Unterbrechungen kommt, müssen Contact Center in der Lage sein, auf neue Kundenbedürfnisse und -fragen zu reagieren. Eine schnelle Skalierung, um sich auf veränderte Anrufmuster einzustellen, ist gefragt.

EIN KATALYSATOR FÜR DIE IVR-ENTWICKLUNG

Unzählige Unternehmen haben ihre IVRs angepasst, um die Herausforderungen des Jahres 2020 zu meistern. Laden Sie unseren vollständigen Bericht herunter und lesen Sie von ihren Erfahrungen.

Weitere Inhalte:

- Wie führende Unternehmen die Kundenerfahrung im IVR verbessert haben
- Tiefere Einblicke in die Möglichkeiten zur Verbesserung Ihres IVR
- Wie Sie Ihr eigenes IVR bewerten können

Vollständigen Bericht herunterladen