

Das australische Finanzamt setzt zum ersten Mal einen virtuellen Assistenten ein.

2M+

Gespräche mit Alex innerhalb der ersten 18 Monate

88%

Lösungsrate aller Erstkontakte im September 2017

8-10%

Beitrag zur Reduzierung des Anrufvolumens im Contact Center

HERAUSFORDERUNG:

- Berücksichtigung der Erwartungen und Präferenzen für digitalen Kundensupport
- Integrierter, kostengünstiger Support für Kundenservices
- Evaluierung virtueller Assistenten für aktuelle und zukünftige Bedürfnisse
- Reduzierung des Anrufvolumens im Call Center.

LÖSUNG:

- Virtual Assistant-Technologie auf Basis von künstlicher Intelligenz
- Natürliches Sprachverständnis, Gesprächsdialog und fortschrittliche Lösungsstrategien
- Alex bietet Selfservice über bevorzugte digitale Kanäle

ERGEBNISSE:

- Alex führte innerhalb der ersten 18 Monate 2M+ Gespräche
- 88% der Erstanfragen wurden direkt gelöst - \$9,7 Mio. Einsparungen pro Jahr durch Bürokratieabbau
- 8% - 10% Reduzierung des Anrufaufkommens im Contact Center
- Erfolgreiche digitale Projekte bei niedrigeren Kosten

Alex, der erste virtuelle Assistent seiner Art, wurde bei der australischen Bundesregierung eingeführt.

Hintergrund

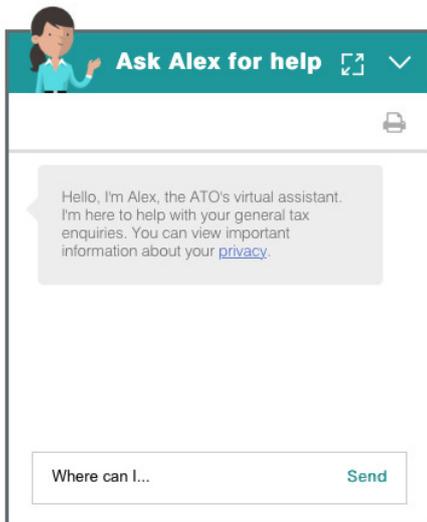
Das Australian Tax Office (ATO) ist die Steuerbehörde der australischen Regierung. Das ATO verwaltet wesentliche Aspekte der australischen Pensionskasse und verwaltet außerdem das australische Handelsregister.

Das ATO ist bestrebt, seinen Kunden ein zeitgemäßes digitales Erlebnis und einen hervorragenden Kundenservice zu bieten. Bereits seit dem Jahr 2000 unterhält das Amt eine enge Partnerschaft mit Nuance Communications. Aufgrund seiner bewährten Integration mit Genesys (dem Contact-Center-Lösungsanbieter von ATO), der Anpassung auf deren Web-Blueprint und der Möglichkeit, später virtuelle Assistenten und Natural Language Understanding-Technologie in die IVR-Lösung einzubinden, wurde Nuance als bevorzugter Anbieter ausgewählt.

Herausforderungen

Um dem stetigen Anstieg der Kundeninteraktionen, insbesondere von Juli bis Oktober (Beginn des neuen australischen Geschäftsjahres), gerecht zu werden, wollte die ATO das hohe Volumen der direkten Call Center-Anfragen reduzieren und das bereits für ihre Kunden verfügbare Self-Service-Angebot verbessern. Mit der zunehmenden Bedeutung digitaler Kanäle in allen Geschäftsbereichen hat die ATO die Vorteile einer Virtual Assistant (VA)-Technologie erkannt, um ihre Kunden online unterstützen und informieren zu können. Das Amt musste nun bestimmen, welcher VA am besten zu ihren aktuellen und zukünftigen Bedürfnissen passen könnte.

Aufgrund des bisherigen erfolgreichen Einsatzes der Nuance-Sprachbiometrie hat sich ATO entschieden mit der Nuance VA-Technologie ein zeitgemäßes Self-Service-Tool anzubieten, das rund um die Uhr verfügbar ist und von ATO Kunden zunehmend angenommen wird.



Lösung

Nuance arbeitete eng mit ATO zusammen, um eine digitale Supportstrategie zu entwickeln und eine VA-Lösung mit der Nina Virtual Assistant-Technologie auf Basis künstlicher Intelligenz zu implementieren. Der Fokus lag auf einem verbesserten Serviceangebot, das die Absichten des Kunden versteht, auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnittene Antworten liefert und dann auch als Druckvorlage für zukünftige Kundenreferenzen verwendet werden kann.

Im März 2016, nach sechsmonatigen ersten Tests auf der Beta-Site von ATO, wurde der VA, bekannt als Alex, auf den meisten ATO Webseiten vollständig eingeführt. Mit natürlichem Sprachverständnis, Konversationsdialog und fortschrittlichen Lösungsstrategien ist Alex darauf ausgelegt kontextuelle Antworten zu liefern.

Diese Technologien und Tools ermöglichen es den Kunden sich selbst zu bedienen und die benötigten Informationen zu finden. Das Online-Support-Tool des ATO Virtual Assistant ist ständig verfügbar und die Inhalte werden regelmäßig überprüft und entsprechend den Kundenbedürfnissen weiterentwickelt.

Als das Kundenengagement wuchs und die Kunden der Kommunikation mit Alex mehr und mehr vertrauten, begannen sie komplexere Fragen zu stellen. Nun begann ATO mit dem Delivery-Team von Nuance daran zu arbeiten, Lücken in der Wissensdatenbank von Alex zu identifizieren – hierbei dienten Hunderte von Gesprächstranskripten als Referenz. Das Ergebnis ist eine breitere Informationsfülle für die ATO Kunden, da Alex Hunderte von häufig gestellten Fragen aus verschiedenen Kategorien beantworten kann.

Ergebnisse

Bis zum 30. Juni 2016 (drei Monate nach ihrem Start) hatte Alex über 270.000 Gespräche geführt, was einer durchschnittlichen First Contact Resolution Rate (FCR) von 75 Prozent entspricht. In den ersten 18 Monaten führte Alex über 2 Millionen Gespräche und erzielte weitere gute FCR-Raten. Im Geschäftsjahr zum 30. Juni 2017 erreichte Alex eine FCR-Rate von 87 Prozent. Tatsächlich lag die FCR-Rate von Alex im September 2017 bereits bei 88 Prozent und übertraf damit den Branchenstandard von 60-65 Prozent.

Die Implementierung von Alex führte dazu, dass 79 Prozent der Kundenanfragen sofort beantwortet wurden, ohne dass eine weitere Interaktion mit dem ATO Contact Center erforderlich war. Darüber hinaus wurden die Kosten für Kundenabwicklungen (Zeit, die die Kunden benötigen, um die benötigten Informationen zu erhalten) im Wert von ca. 9,7 Millionen Dollar pro Jahr gesenkt. Die Fähigkeit von Alex, die Informationen richtig zu verarbeiten, um die Kundenbedürfnisse zu erfüllen, wird immer größer, je mehr Menschen mit ihr interagieren.

Seit der Implementierung hat sich Alex zu einem elementaren Bestandteil im ATO Kundenservice entwickelt. Das kontinuierliche Wachstum und Verständnis der Inhalte im VA haben zu einem Rückgang des Anrufaufkommens von 8 – 10 Prozent im Contact Center beigetragen. Zusätzlich liefert es Echtzeit-Feedback zu Kundeninteraktionen und etwaigen Informationslücken auf der ATO Website.

Für Kunden, die direkt mit dem ATO interagieren, bietet Alex ein ständig einsatzbereites Support-Tool. Es kann Bedürfnisse in natürlicher Sprache verstehen und ermöglicht dadurch, dass die Kunden sich leicht damit identifizieren können. Alex unterstützt ATO Kunden dabei, sich von einem traditionellen, kostenintensiven, human-zentrierten Interaktionsmodell zu kostengünstigeren, digitalen Kanälen zu bewegen.

Nach der Implementierung begannen ATO und Nuance die Alex Anwendungsfälle auf andere interessierte Regierungsbehörden auszuweiten und damit die Selbstbedienungsfunktionen auf weitere Regierungsbehörden anzupassen. Die Anwendung der Praxisfälle von Alex innerhalb der Gesamtregierung bestätigt, dass die Erwartungen der Kunden erfüllt werden und dass Alex ein zuverlässiger Bezugspunkt ist, der die Kundenbedürfnisse erfüllt.

Weitere Informationen über Alex im ATO finden Sie unter www.ato.gov.au.

Über die intelligente virtuelle Assistentin von Nuance

Mehrkanalige, intelligente, virtuelle Assistenten bieten einen personalisierten Selfservice, der den Kunden ein Serviceerlebnis bietet, das sie gegenüber statischen Webseiten und starren mobilen Funktionen bevorzugen. Die Nuance Nina-Technologie bietet ansprechende Selfservice-Plattformen, mit denen Kunden Transaktionen durchführen, navigieren und Fragen stellen können, um genau das zu erhalten was sie benötigen. Kundengespräche können auch bei Bedarf an einen Live-Chat-Agenten weitergeleitet werden, während der Kontext des Gesprächs innerhalb desselben Engagement-Fensters erhalten bleibt. Kunden kommunizieren mit Nina über Sprache oder Text, und Nina liefert sofort genaue und erfolgreiche Ergebnisse auf natürliche und menschenähnliche Weise.

Alex, der intelligente virtuelle Assistent des australischen Finanzamtes, gewinnt Auszeichnungen!



The screenshot shows the ATO website interface. At the top, there is a search bar with the text "Search ato.gov.au" and a magnifying glass icon. Below the search bar is a navigation menu with links for Home, Individuals, Business, Not-for-profit, Super, Tax professionals, and About ATO. The main content area features a list of services: "Lodge online with myTax", "Update my details", "Progress of my return", and "Pay now - through myGov". To the right, there is a "Login as" section with a dropdown menu set to "Individual" and a "Login" button. Below the login section, there are links for "Register" and "System maintenance and issues | Access manager". At the bottom of the page, there are several informational cards: "Lodging your tax return >", "What can I claim? >", "What income do I declare? >", "Do you own a rental property? >", "Small business newsroom >", and "Payroll company issues >". In the bottom right corner, there is a chatbot icon labeled "Ask Alex for help" with a speech bubble that says "Hello, I'm Alex, the ATO's virtual assistant. I'm here to help with your general tax enquiries. You can view important information about your privacy." and a "Send" button.



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.