

BNP Paribas Personal Finance optimiert den Kundenservice mit einem virtuellen Assistenten



96%

Genauigkeit beim Verstehen der vom virtuellen Assistenten bearbeiteten Anfragen

91%

erfolgreiche, abschließende Antworten

46%

weniger Anfragen, die von Call-Center-Agenten bearbeitet werden

HERAUSFORDERUNG:

Transformation und Weiterentwicklung der Kundenbetreuung durch eine optimale Balance zwischen "menschlicher" und "virtueller" Unterstützung, um Effizienz und Kundenerlebnis zu verbessern.

LÖSUNG: Nuance Virtual Assistant

ERGEBNISSE: 96% Genauigkeit beim Verstehen der vom virtuellen Assistenten bearbeiteten Anfragen, und 46% weniger Anfragen, die von Call-Center-Agenten bearbeitet wurden.

Der spanische Ableger von BNP Paribas Personal Finance hat innerhalb der Gruppe ein Pionierprojekt gestartet – und zwar mit zwei konkreten Zielen: Steigerung der Effizienz im Kundenservice und verbessertes Kundenerlebnis.

“Mit der Einführung unseres virtuellen Assistenten wollen wir die beiden wichtigsten Ziele jedes Kundenservice erreichen: Größere Kundenzufriedenheit und gesteigerte Effizienz.”

— Paz Puchol, Director of Operational Digital Transformation, BNP Paribas Personal Finance

Effizienzsteigerung und 24/7-Kundenservice

BNP Paribas Personal Finance Spain plante seine Kundenbetreuung zu transformieren und weiterzuentwickeln. Auf diese Weise sollten Effizienz und Kundenservice verbessert werden. BNP war dabei bewusst, dass eine digitale Transformation vonnöten war, um die Vorteile von Automation zu nutzen und Kunden einen 24/7-Zugang zu den Informationen zu gewährleisten, die sie benötigen.

Federführend hierbei war die Abteilung für Kundenkredite in Spanien. Sie entschied sich für die Optimierung des Kundenservices mithilfe des Nuance Virtual Assistant (VA).

Eine effektive Kombination von menschlicher Aufmerksamkeit und künstlicher Intelligenz

BNP Paribas Personal Finance Spain verband das Beste aus automatisierter und menschlicher Aufmerksamkeit, um maximale Effizienz im operativen Bereich sowie ein durchweg erstklassiges Kundenerlebnis zu erreichen. Das Projekt zur Implementierung des Nuance Virtual Assistant wurde von einem gemeinsamen Team aus Nuance Professional Services und Vertretern verschiedener Abteilungen der BNP Paribas Personal Finance Spain durchgeführt.

“Einer der Erfolgsfaktoren des Projekts war das frühzeitige Einbeziehen von Teammitgliedern unterschiedlicher Geschäftsbereiche der BNP

“Einer der Erfolgsfaktoren des Projekts war das frühzeitige Einbeziehen von Teammitgliedern unterschiedlicher Geschäftsbereiche von BNP Paribas Personal Finance in Spanien. Auf diese Weise konnten wir leichter und präziser definieren, was tatsächlich notwendig war.

Wir planen nun die Ausweitung des virtuellen Assistenten auf die mobile App der Bank sowie das Hinzufügen weiterer Angebote, wie eines Zahlungs-, Sales-, und After-Sales-Service.”

— Paz Puchol, Director of Operational Digital Transformation, BNP Paribas Personal Finance

Paribas Personal Finance in Spanien. Auf diese Weise konnten wir leichter und präziser definieren, was tatsächlich notwendig war“ erklärt Paz Puchol, Director of Operational and Digital Transformation bei BNP Paribas Financial Services. Der VA ist als erster Kontaktpunkt zwischen Kunde und Finanzinstitut darauf trainiert, über 90 geschäftsbezogene Fragen zu beantworten. In den Fällen, in denen der virtuelle Assistent die Kundenanfrage nicht beantworten kann, wird diese automatisch an einen Mitarbeiter weitergeleitet. Dieser wiederum erhält kontextuelle Informationen, so dass das Gespräch nahtlos fortgeführt werden kann. All dies erfolgt einfach und effizient ohne jegliche Wartezeit, und bietet Kunden des Finanzinstituts ein optimales Serviceerlebnis.

Der VA kann zwischen verschiedenen Absichten unterscheiden und auch auf Änderungen der Kundeninteraktion reagieren. Sollten beim Kunden Zeichen von Verärgerung oder Frustration erkannt werden, wird die Interaktion automatisch an einen Contact-Center-Agenten weitergeleitet.

Multichannel-Kundenservice: Digital & Voice

Zwei Jahre nach der Umsetzung konnte die Bank bereits vermelden, dass 46% aller Kundenanfragen durch den VA gelöst werden konnten, ohne dass dafür ein Mitarbeiter miteinbezogen werden musste.

Angespornt durch diese hervorragenden Ergebnisse hat sich das Finanzinstitut dazu entschlossen, weiter in Nuance-Technologien zu investieren, um die Tätigkeits- und Aufgabenfelder des virtuellen Assistenten zu erweitern. “Wir planen nun die Ausweitung des virtuellen Assistenten auf die mobile App der Bank sowie das Hinzufügen weiterer Angebote, wie eines Zahlungs-, Sales-, und After-Sales-Service” so Puchol.

Nachdem die Möglichkeiten des natürlichen Sprachverständnisses in digitalen Kanälen getestet worden waren, entschied sich die Bank für die Umsetzung des “Nuance Call Steering“-Portals auch in ihrer IVR. Ihre Kunden müssen nun also lediglich den Grund ihres Anrufs in eigenen Worten benennen, um direkt in den richtigen Bereich weitergeleitet zu werden. Dank der Kooperation mit Nuance während ihrer digitalen Transformation konnte BNP Paribas Personal Finance Spain ihre formulierten Ziele hinsichtlich gesteigerter Effizienz und optimierter Kundenbetreuung umsetzen.

ERFAHREN SIE MEHR

Erhalten Sie mehr Informationen darüber, wie ein virtueller Assistent Ihren Kundenservice revolutionieren kann, indem Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com, senden oder besuchen Sie www.nuance.de/enterprise.



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](http://www.nuance.com) (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.