

Cabify verbessert die Kommunikation und das Kundenerlebnis mit Lösungen von Nuance



15%

mehr Fahrer-
Onboardings
abgeschlossen in
zwei Monaten

92%

erfolgreiche
Anliegenerkennung
durch den
virtuellen
Assistenten

40%

Anstieg der
App-basierten
Gespräche
innerhalb eines
Jahres

HERAUSFORDERUNG: Cabify wollte das Kundenerlebnis ihrer Fahrgäste verbessern, indem sie Anfragen schneller lösen und mehr Unterstützung beim Onboarding-Prozess neuer Fahrer anbieten. Das Unternehmen benötigte eine Lösung für alle Zielgruppen und Betriebsstandorte, die den unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht wird.

LÖSUNG: Das Unternehmen setzte Nuance Virtual Assistant (VA) in Facebook Messenger, WhatsApp und in seiner Mobile-App ein, um Fahrer- und Kundenanfragen über alle Kanäle hinweg in Echtzeit zu verwalten.

ERGEBNISSE: Seit der Einführung des virtuellen Assistenten ABI 2019, ist die Zahl der abgeschlossenen Fahrer-Onboardings um 15 % gestiegen. Ausserdem konnten mehr Kunden ihr Anliegen über den Selfservice lösen und benötigten keine Unterstützung eines Live-Agenten.

Der Bedarf an schnellem Kundenservice

Bevor Cabify den virtuellen Assistenten ABI hatte, mussten alle Kundenanfragen von einem Agenten bearbeitet werden, was sich auf die Geschwindigkeit des Kundendienstes auswirkte.

Auch auf der Fahrerseite sah sich das Unternehmen Herausforderungen gegenüber. Das Onboarding neuer Fahrer erwies sich ohne praktische Anleitung als zu komplex, und viele potenzielle Fahrer brachen den Bewerbungsprozess vor dem Abschluss ab.

Der Prozess erfordert strikte Identifikations- und psychologische Kontrollen, um die Sicherheit von Fahrgästen und Fahrern zu gewährleisten. Cabify erkannte, dass ein personalisierter und effizienterer Ansatz helfen könnte. Für die Umsetzung benötigte Cabify einen virtuellen Assistenten, der als erste Anlaufstelle in der Lage ist, alle Benutzer, Fahrgäste und Fahrer gleichermaßen zu betreuen.

„Dank des virtuellen Assistenten von Nuance haben wir uns von traditionellen Kanälen entfernt und den Prozess der Beantwortung von Kundenanfragen automatisiert. Wir erhalten schnelleres Feedback und sowohl Agenten als auch Kunden profitieren von effizienteren Engagements.“

— Jacobo Dominguez Blanco, Vice President of Customer Experience and Operations, Cabify

Ein vielseitiger VA für den vielfältigen Kundenstamm von Cabify

Cabify hat Nuance Virtual Assistant in nur vier Monaten in allen elf Ländern eingeführt und in Facebook Messenger und WhatsApp integriert. Zwei Monate später erweiterte das Unternehmen die VA-Fähigkeit und implementierte ABI in der Fahrer-App.

„Unser VA hat sogar dazu beigetragen, dass sich Fahrer und Fahrgäste während der Pandemie an neue Sicherheitsanforderungen gewöhnt haben. ABI informierte die Kunden über die ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen, die unsere Agenten unterstützten, um Kunden mit komplexeren und personalisierten Fällen zu bedienen.“

— Rosa Maria Lopez, Global Operations Technology Coordinator, Cabify

Cabify hat Nuance Virtual Assistant in nur vier Monaten in allen elf Ländern eingeführt und in Facebook Messenger und WhatsApp integriert. Zwei Monate später erweiterte das Unternehmen die VA-Fähigkeit und implementierte ABI in der Fahrer-App.

Während den ersten Monaten wurde die Wissensbasis des virtuellen Assistenten aufgebaut. „Cabify bedient eine Vielzahl von Standorten und Kunden, daher musste der VA sich anpassen“, erklärt Rosa Maria Lopez, Global Operations Technology Coordinator bei Cabify. „Jedes Publikum, jeder Standort und jede Plattform erfordert spezifische Anpassungen - von der Absichtserkennung bei unterschiedlichen Dialekten bis hin zur Implementierung von Logik für zielgruppenspezifische Anwendungsfälle.“

Dank Nuance Virtual Assistant kann Cabify die Wissensbasis von ABI flexibel skalieren und seinen Kundenservice laufend neuen Bedürfnissen anpassen, während das Unternehmen weiter expandiert.

Der Start eines strategischen VA-Projekts

Der eingesetzte VA ist nur der erste Schritt eines fünfstufigen Projekts. Das Unternehmen zielt darauf ab, den Onboarding-Prozess für neue Fahrer zu optimieren und auf Kundenerfahrungskanäle auszudehnen, in denen der VA bereits vorhanden ist. Dafür soll ABI in allen App- und Sprachkanälen angewendet werden und Transaktionsfunktionen bei komplexeren Engagements ermöglichen. Doch schon in der ersten Phase erweist sich der VA als erfolgreich.

Cabify verwendet ABI jetzt in WhatsApp, um alle Fahrer beim Onboarding-Prozess zu unterstützen, was einfache Dokumenten-Uploads und eine bequeme Anleitung im Chat während des gesamten Bewerbungsprozesses ermöglicht. Innerhalb von zwei Monaten nach der Einführung des VA stellte Cabify fest, dass bis zu 15 % mehr Bewerbungen abgeschlossen werden, obwohl die Nachfrage während der COVID-19-Einschränkungen insgesamt nachließ. Außerdem ist WhatsApp die beliebteste Plattform für die Interaktion mit dem VA geworden.

Seit der Integration von ABI in den Chat innerhalb der Unternehmens-App wurden 25 % der Anfragen über diesen Kanal sofort durch den VA beantwortet. Dies hat die Zufriedenheit der Fahrer erhöht. Darüber hinaus war die Anliegenenerkennung durch den VA in 92 % der Anfragen erfolgreich, und die Selfservice-Containment-Raten sind gestiegen, was bedeutet, dass mehr Kunden ihre Fälle ohne Agentenunterstützung lösen.

„Dank ABI verfügen wir über eine automatisierte Feedbackschleife, die uns schnellere Einblicke gibt, und Agenten und Kunden profitieren von einer höheren Selfservice-Effizienz.“

— Jacobo Dominguez Blanco,
Vice President of Customer
Experience and Operations,
Cabify

Der virtuelle Assistent von Cabify steht den Fahrern nun in der Unternehmens-App zur Verfügung. Dies hat innerhalb von nur einem Jahr eine Steigerung von 40 % der Gespräche innerhalb der App bewirkt. In den kommenden Monaten wird Cabify eng mit Nuance an der nächsten Phase seiner VA-Roadmap zusammenarbeiten, in der ABI auf der gesamten Cabify-Website und der Unternehmens-App bereitgestellt wird. „In Zukunft planen wir, ABI zum ersten Anlaufpunkt für jedes Kundenengagement zu machen, und wir werden die Fähigkeiten des VA weiter skalieren, da er mit weiteren unserer Kunden interagiert“, sagt Rosa.

ERFAHREN SIE MEHR

Besuchen Sie unsere Website für Informationen über [Nuance Virtual Assistant](#) oder senden Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com.



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](#) (Nuance) is a 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.