NUANCE

Lassen Sie Ihre Kunden nicht warten

Ihr Kunde, Ihre Kundin ruft an, ...

... und möchte keine Wartemusik, sondern Lösungen.

... und gelangt mit IVR-to-Digital von Nuance schnell und kostengünstig zum passenden Kanal für die Lösung.

... und kann direkt aus der IVR in digitale Kanäle wechseln, um per Messaging oder mobilem Browser das Anliegen zu lösen.

...und wird dank kurzer Wartezeit direkt zufriedengestellt. Gleichzeitig verringert sich der Druck auf die Contact-Center-Agenten.

Die Geschichte von Oliver & Susanne

Ohne IVR-to-Digital muss Oliver auf einen Servicemitarbeiter warten.

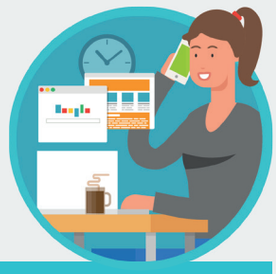
Anrufer sind im Durchschnitt nach 9 Min. frustriert, fühlen sich machtlos und verlieren ihre Treue zum Unternehmen.

47% der Kund:innen wandern nach einem schlechten Kundenerlebnis ab.

Susanne kann während ihrer Reisebuchung wählen zwischen:

- Mobiler Website
- Messaging
- Warten in der Warteschleife

Susanne wählt den digitalen Kanal und erhält innerhalb weniger Minuten die Antworten auf ihre Frage. Das führt dazu, dass sie eine zufriedene Kundin bleibt und die Kundendienstmitarbeiter komplexe Anfragen bearbeiten können.



Kund:innen, deren Anliegen per IVR-to-Digital-Angeboten gelöst werden können, suchen auch in Zukunft digital nach Antworten.

41% aller Kund:innen posten über ihre Kundenerfahrung in Sozialen Medien.

Jeder profitiert von IVR-to-Digital

SCHNELL: Viele Anfragen können schnell und einfach gelöst werden.

EINFACH: Kund:innen geben nur noch einmal ihr Anliegen an. Keine repetitiven Eingaben.

BEQUEM: Verfügbar zu jeder Zeit von jedem Ort aus.

UNABHÄNGIG: Kund:innen werden Informationen künftig auch eigenständig finden.

Sprechen Sie uns an, um die Zufriedenheit Ihrer Kund:innen zu festigen und nachhaltig Kosten zu sparen.

contact-dach@nuance.com
https://bit.ly/3i7eldd

© 2021 Nuance. Alle Rechte vorbehalten.