



E-Book  
Virtual Assistant



## Wir wissen, was Ihre Kunden erwarten

Modernste Technologie und professionelle Dienstleistungen, die das liefern, was die Kunden von Ihren Marken erwarten.

# Die Verbraucher wünschen sofortige Antworten, ganz gleich wo sie gerade sind

Mit wachsenden Möglichkeiten für Unternehmen ihre Kunden jederzeit in digitalen Kanälen zu unterstützen, wird es immer schwieriger, die richtige Lösung für ein besseres Kundenerlebnis zu finden. Aus diesem Grund haben sich die meisten unserer Kunden an uns gewandt. Wir liefern eine integrierte Lösung zur Kundenbindung, die mit künstlicher Intelligenz (KI) einen schnellen Self-Service mit menschlicher Note bietet.

Da Self-Service für die Kundenbindung immer wichtiger wird, entscheiden sich viele unserer Unternehmenskunden für den strategischen Ansatz „Virtual Assistant + Live-Chat“, bei dem beide nahtlos zusammenarbeiten. Der virtuelle Assistent (VA) kümmert sich um die häufigsten Anfragen, während die Live-Chat-Agenten komplexe oder hochwertige Aufgaben erledigen. Die Integration von automatisierten und menschlich unterstützten

Interaktionen schafft auch eine Lernschleife, in der der VA aus diesen Gesprächen lernt und so sein Datenschatz im Laufe der Zeit größer wird.

Einen weiteren Vorteil der Zusammenarbeit mit Nuance sehen unsere Kunden in den Expertenteams, die die intelligenten Lösungen für virtuelle Assistenten, Live-Chat und Kundenbindung einsetzen, um die Ziele für ihre Kundenerlebnisprogramme zu erreichen. Regelmäßige Überprüfungen fördern die kontinuierliche Verbesserung der Customer Experience und helfen dabei die Ziele der Marke sogar zu übertreffen.

Unternehmen auf der ganzen Welt in nahezu jeder Branche nutzen virtuelle Assistenten, um ihren Kunden die gewünschte Soforthilfe zu bieten.

## Das sind ihre Geschichten.



# Bank schließt Lücke in der Erfüllung der Kundenbedürfnisse



Für ein Finanzdienstleistungsinstitut war es von entscheidender Bedeutung, seinen Kundenbetreuern mehr Zeit für komplexere Themen zu geben, weshalb sie den virtuellen Assistenten von Nuance in ihr Kundenerlebnis integrierten.

Viele Finanzinstitute wie dieses sehen eine Lücke in der Erfüllung der Kundenbedürfnisse, da Bankfilialen schließen und Kunden an Online-Dienste verwiesen werden. Der VA füllt diese Lücke und führt Nutzer einfach in das digitale Zeitalter, indem er sich um die Aufgaben kümmert, bei denen Kunden Hilfe benötigen.

40.000  
Gespräche

der virtuelle  
Assistent bearbeitet  
monatlich

80%

der Aufgaben vom  
virtuellen Assistenten  
beholden



# Reiseunternehmen reduziert das Anrufvolumen im Kundenservice

Heute führt der virtuelle Assistent der Fluggesellschaft über 220.000 Gespräche pro Monat, 24 Stunden am Tag.



In Zusammenarbeit mit Nuance entwickelte eine große Fluggesellschaft einen eigenen intelligenten virtuellen Assistenten, der die Fragen der Kunden in Konversationssprache beantwortet. Hierdurch werden Daten nicht nur schneller bereitgestellt, sondern vielmehr die richtigen Informationen basierend auf den Bedürfnissen der Verbraucher. Gemeinsam identifizierten die Fluggesellschaft und Nuance die wichtigsten Fragen der Kunden zu den Produkten, Richtlinien und Dienstleistungen der Fluggesellschaft, und Nuance implementierte dann die entsprechenden Antworten in den virtuellen Assistenten. Der virtuelle Assistent nutzt die Natural Language Understanding-Technologie, um ein natürliches, dialogorientiertes Erlebnis zu bieten, das es einfacher macht, Informationen über Buchung, Gepäck und Sitzgelegenheiten zu erhalten. Der virtuelle Assistent ist zudem vollständig in den bestehenden Live-Chat-Service des Unternehmens integriert und ermöglicht bei Bedarf eine nahtlose Übergabe an den menschlichen Support.

80%

aller  
Erstkontaktforderungen  
durch den virtuellen  
Assistenten gelöst

20%

weniger Anrufe an das  
Contact Center pro  
1.000 Passagiere



# Betreuung der Kunden und effizientere Lieferungen



Zwei der führenden Versand-/Lieferserviceunternehmen in den USA hatten einen Anstieg der Statusanfragen auf ihren digitalen Kanälen verzeichnet. Ihre Live-Agenten verbrachten die meiste Zeit damit, häufige Fragen zu beantworten, wie z.B. wo befindet sich mein Paket, wer hat es unterschrieben oder wie plant man eine Abholung - so blieben wenig Zeit und Ressourcen für komplexere Themen.

Beide Unternehmen wollten diese Belastung für ihre Live-Agenten verringern und den Kunden über ein Rund-um-die-Uhr-Selbstbedienungserlebnis die Kontrolle geben. Sie setzten weltweit den virtuellen Assistenten von Nuance auf ihren Webseiten ein und bieten damit interaktive, automatisierte Hilfe, die ähnlich aussieht und sich anfühlt wie eine Live-Chat-Sitzung.

75-80%

aller Erstkontakt werden nun durch den virtuellen Assistenten gelöst

50%

der Anfragen werden ohne menschliches Zutun bearbeitet



# Telekommunikationsunternehmen verbessert Kundenbetreuung und Vertrieb durch intelligente Selbstbedienung



Ein Telekommunikationsunternehmen hatte die Vision, ein innovatives, ansprechendes Kundenerlebnis zu bieten, indem sie Fragen an den Kundensupport schnell und effektiv beantwortet - jederzeit und überall. Da der Ausbau des Contact Center kostspielig ist, konzentrierte man sich darauf, den Online-Self-Service effektiver zu gestalten und Kunden bei der Lösung ihrer Probleme dynamischer zu unterstützen.

Der Vorteil des Nuance VA besteht darin, dass er vollständig in die bestehende Live-Chat-Lösung des Unternehmens integriert ist. Der Kunde bewegt sich somit immer auf der gleichen Oberfläche, auch wenn er auf den Live-Chat-Kanal übertragen wird. Wenn der Kunde dann mit einem Live-Chat-Agenten verbunden ist, kann der Agent auf das Transkript im virtuellen Assistenten zugreifen und direkt dort ansetzen wo das Gespräch mit dem virtuellen Assistenten aufgehört hat.



70%

der Anrufe zur Kundenpflege um und liefert eine Konversionsrate von 25%

87%

Lösungsrate aller Erstkontakte für den Vertrieb

80%

Lösungsrate aller Erstkontakte für die Kundenbetreuung

# Telekommunikationsunternehmen verbessert die Vertriebsqualität über Live-Chat mit virtueller Unterstützung



Ein großes Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche stellte fest, dass sie Vertriebschancen vergaben, sobald die Agenten aufgrund des hohen Chatvolumens nicht zur Verfügung standen. Sie implementierten den virtuellen Assistenten von Nuance, um die hohe Belastung im Contact Center zu verringern und Verkaufsabschlüsse zu fördern. Bereits unmittelbar nach der Implementierung stellte das Unternehmen Qualitätssteigerungen der Chats fest, die an Live-Agenten gesendet werden, sowie eine gestiegene Konvertierungsrate.

Da häufig gestellte Fragen vom virtuellen Assistenten beantwortet werden, generieren die qualifizierteren Chats ein besseres Erlebnis. Mit der automatisierten Vertriebsunterstützung durch den VA reduzieren sich außerdem die Kosten für Live-Agenten.

40%

der vom virtuellen Assistenten initiierten Chats müssen nicht mehr an Live-Chat-Agenten weitergegeben werden



# Telekommunikationsunternehmen bietet in der Kundenpflege unbegrenzte automatisierte Unterstützung



Dieses führende Telekommunikationsunternehmen wollte die Verfügbarkeit in digitalen Kanälen verbessern, ohne die Kosten für das Contact Center zu erhöhen. Als aktueller Nuance Live-Chat-Kunde war dies eine großartige Gelegenheit, unbegrenzt automatisierte Unterstützung durch einen virtuellen Assistenten hinzuzufügen.

27%

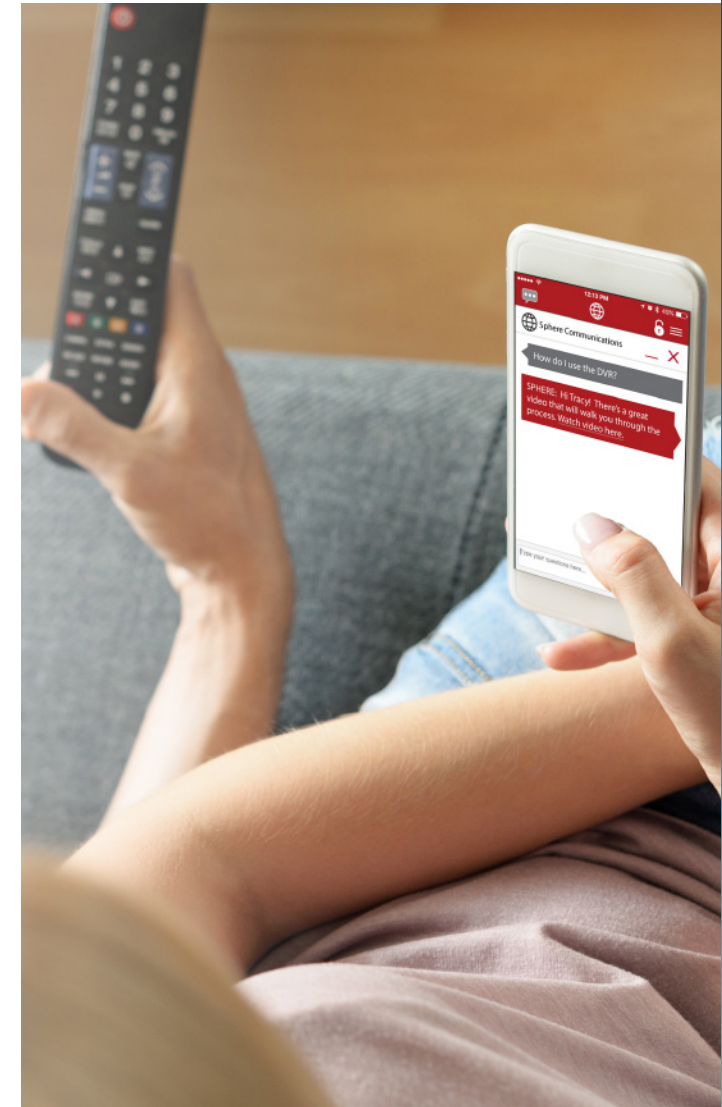
geringere Abbruchquote durch den virtuellen Assistenten

30%

der Aktivitäten zur Kundenpflege werden vom virtuellen Assistenten abgewickelt

## Erfahren Sie mehr

Wenn Sie erfahren möchten, wie Sie von einem maßgeschneiderten virtuellen Assistenz- und Live-Chat-Programm profitieren können, kontaktieren Sie uns noch heute oder besuchen Sie [www.nuance.de](http://www.nuance.de).







---

**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..

© 2021 Nuance. All rights reserved.  
ENT\_3319\_01\_EB\_GER, Nov 1, 2021