

Dixons Carphone Group adaptiert digitale Kanäle für coronabedingte Nachfrage



100+

Live-Agenten
in zehn Tagen
geschult

400.000

digitale Interaktionen
pro Monat

2 Wochen

dauert die
Einführung des
neuen virtuellen
Assistenten

DIE HERAUSFORDERUNG: Als die Coronapandemie DCG zwang, seine Filialen zu schließen, und die Nachfrage nach Online-Support und -Verkauf stieg, musste das Unternehmen seine Servicekanäle rasch erweitern.

DIE LÖSUNG: Mit Nuance Live and Async Assist und Nuance Virtual Assistant hat DCG innerhalb weniger Wochen mehr als 100 neue Chat-Mitarbeitende und einen virtuellen Assistenten für Kundengespräche eingeführt

ERGEBNISSE: Die Chat-Mitarbeitenden von DCG bearbeiten rund 35.000 Gespräche pro Woche, und der virtuelle Assistent bearbeitet wöchentlich fast 100.000 Interaktionen.

Lockdowns steigern die Online-Nachfrage

Die Dixons Carphone Group (DCG) ist mit ihren Marken Currys PC World und Carphone Warehouse in acht Ländern Marktführer im Verkauf von Elektronikartikeln und mobilen Geräten.

„Es war ein intensives Projekt, aber die Resultate sind wirklich überzeugend“.

— Chris Stroud, Director of Contact Centre Operations,
Dixons Carphone Group

Als die Lockdowns aufgrund der Coronapandemie in ganz Großbritannien verhängt wurden, mussten Hunderte von DCG-Geschäften schließen, was zu einem enormen Anstieg von Verkaufsgesprächen über die telefonischen und digitalen Kanäle des Unternehmens führte. Mit nur 25 Mitarbeitenden in der Live-Chat-Abteilung wäre eine Überforderung des Services keine Überraschung gewesen.

„Wir waren bereits in der Planung der Modernisierung unserer Kommunikationskanäle mit Nuance“, erklärt Chris Stroud, Director of Contact Centre Operations bei Dixons Carphone Group. „Wir mussten nur ein bisschen mehr Gas geben“.

Ausweitung des Live-Support in wenigen Tagen

Das Team hatte bereits damit begonnen, mehr Kunden auf seine digitalen Kanäle zu lenken. Da die grundlegenden Pfade bereits entwickelt und einsatzbereit waren, konnte DCG schnell einen Teil der neuen Nachfrage bedienen und gleichzeitig mit dem Nuance-Team an der Ausweitung der Kanäle zusammenarbeiten.

In der ersten Phase wurden 100 Mitarbeitende vom E-Mail-Support auf Live-Support durch Nuance Live und Async Assist umgeschult – ein Trainingsprozess, der in nur 10 Tagen abgeschlossen war.

Mit völlig neuen digitalen Kundenbetreuungsabläufen bearbeitete die Live-Assist-Funktion während der Spitzenzeit über 400.000 Interaktionen pro Monat – das Dreifache des Volumens vor dem Lockdown. Durch die

„Wir mussten uns keine Gedanken über die Bereitstellung oder das Onboarding von zu vielen Mitarbeitenden auf einmal machen. Wir konnten uns einfach darauf konzentrieren, die bestmögliche Kundenerfahrung in einer schwierigen Situation zu bieten“.

— Chris Stroud, Director of Contact Centre Operations, Dixons Carphone Group

ERFAHREN SIE MEHR

Besuchen Sie [unsere Website](#), um mehr über die [virtuellen Assistenten von Nuance und Nuance Live und Async Assist](#) zu erfahren, oder senden Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com.

Verlagerung von Kontakten auf einen effizienteren Kanal konnte DCG die Auswirkungen auf sein Contact Center verringern und sicherstellen, dass die Kunden weiterhin die beste Unterstützung erhielten.

Ein dialogfähiger virtueller Assistent – in nur zwei Wochen

Die zweite Phase des Projekts war noch ambitionierter: die Einführung eines dialogfähigen virtuellen Assistenten.

Von der Konzeption bis zur Inbetriebnahme vergingen nur zwei Wochen. Der virtuelle Assistent beantwortete automatisch 20 Fragen, darunter auch Fragen zum Standard-Support und zum Umgang des Einzelhändlers mit der Coronapandemie. „Die Entwickler von Nuance haben viele Stunden Arbeit in unseren virtuellen Assistenten investiert“, sagt Chris Stroud.

Jetzt werden etwa 80 % der 100.000 wöchentlichen Kundenanfragen durch den virtuellen Assistenten und den Live-Assistenten bearbeitet, was einem Umsatzvolumen von über 2,7 Millionen Pfund pro Woche entspricht.

In den kommenden Monaten plant DCG, neue Journeys in den virtuellen Assistenten zu integrieren und Backend-Integration und Personalisierung einzuführen. Das Unternehmen geht davon aus, dass der virtuelle Assistent allein über die Abfrage des Bestellstatus bis zu 30 % der Interaktionen bearbeiten kann, die derzeit von Live-Mitarbeitenden getätigt werden.

Die Grundlage für eine Partnerschaft

Eine kurzfristige Vereinbarung zwischen DCG und Nuance zur Deckung der Erweiterung war entscheidend für den Erfolg des Projekts. Die Vereinbarung bot DCG ein höheres Maß an Agilität, da das Einzelhandelsunternehmen sein Team erweitern und seine digitalen Kanäle während der Coronakrise anpassen konnte.

Als die Einschränkungen gelockert wurden und die Geschäfte wieder öffnen konnten, pendelte sich die Online-Nachfrage ein. Die erweiterten digitalen Services des Unternehmens bedienen aber nach wie vor ein deutlich höheres Volumen als zuvor.

Mit Nuance Live und Async Assist sowie Nuance Virtual Assistant hat DCG die Grundlage geschaffen, sein digitales Support- und Serviceangebot zu erweitern und zu verbessern – in der Gewissheit, dass die Technologien und Teams von Nuance dem Druck gewachsen sind. „Es war ein intensives Projekt“, sagt Chris Stroud. „Aber die Ergebnisse sind wirklich überzeugend“.



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.