

Einer der führenden Einzelhändler bietet personalisierte Kundenerfahrungen über seine Sprach- und Digitalkanäle.

Mit der Nuance Digital Engagement Plattform bewältigt der Einzelhändler größere Kontaktmengen und bietet seinen Kunden einzigartige Erlebnisse.

Ein weltweit führender Einzelhändler, der in 47 Märkten weltweit sowohl online als auch mit Filialen vertreten ist, hat sein gesamtes Kundenengagement durch die Implementierung von Nuance Virtual Assistant und Live Chat verändert.

Kunde | Der zweitgrößte Einzelhändler der Welt

Herausforderung | Anpassung des Customer Centers an das steigende Kontaktvolumen, Verbesserung des Kundenerlebnisses und Bereitstellung automatisierter Self-Service-Optionen rund um die Uhr.

Lösung | Mit der Nuance Digital Engagement Plattform kann der virtuelle Assistent eingehende Anfragen direkt lösen. Wenn der virtuelle Assistent unsicher ist, kann er einen Chat-Agenten um Hilfe bitten. Dieser Agent wählt dann entweder eine der Handlungsempfehlungen von Nuance Nina Coach oder übernimmt den gesamten Vorgang mit Kontextinformationen, um dort fortzufahren, wo der VA aufgehört hat.

Ergebnisse | Kunden erhalten einfachen Zugang zu Dienstleistungen und schnelle Antworten auf ihre Fragen, die Agenten haben mehr Zeit, sich auf komplexe Fälle zu konzentrieren.

“Wir haben unser Customer Center komplett umgestaltet. Unsere Agenten sind viel besser gerüstet, um einzigartige Kundenerlebnisse zu bieten, und unser virtueller Assistent hilft uns bei der Bewältigung steigender Kontaktzahlen.”

Teammitglied des Einzelhändlers



▼ Eckdaten



85%
der Antworten liefert der virtuelle Assistent



30%
weniger Direktanrufe an den Agenten

Herausforderung

Ein Aufruf zur Transformation

Mit über 11 Millionen Kunden, die sich jährlich an den Kundendienst wenden, wickelt das Unternehmen täglich Tausende von Anrufen ab. Und da sich dieses Volumen bis 2020 voraussichtlich verdoppelt, war allen Verantwortlichen bewusst, dass der bisherige Kundenservice diesem nicht stand halten könnte.

Die digitale Transformation in den Filialen und digitalen Kanälen des Einzelhändlers erforderte einen neuen Kundenserviceansatz. Der Kundenservice musste sich in Backend-Systeme integrieren, personalisierte Fragen der Kunden beantworten sowie digitale und sprachliche Kanäle nahtlos kombinieren - und das über die gesamte Customer Journey hinweg.

Lösung

Ein neu konzipierter Service

Mit der Nuance Digital Engagement Plattform gestaltete der Einzelhändler sein Customer Center komplett um und kann nun seine Dienstleistungen 24 Stunden am Tag zur Verfügung stellen.

Innerhalb eines Jahres wurden Live-Chat und virtueller Assistent in die sieben größten Märkte eingeführt. Kunden, die sich an das Contact Center des Einzelhändlers wenden, erreichen jetzt den virtuellen Assistenten über den Live-Chat-Service, bevor sie mit einem Agenten sprechen müssen.

Doch der Einzelhändler wollte sich damit noch nicht zufriedengeben. Stattdessen arbeitete das Unternehmen weiterhin eng mit Nuance zusammen, um etwas völlig Neues im Einzelhandel anzubieten. Visuelle Produktangebote ermittelt durch KI: Kunden laden heute ein Foto eines Artikels im Chat hoch und der intelligente, virtuelle Assistent des Händlers präsentiert passende Produktoptionen basierend auf maschinellen Lernalgorithmen.

Ergebnisse

Schneller Erfolg

Nach dem direkten Erfolg in Großbritannien, Schweden und den USA setzt der Einzelhändler die Nuance Digital Engagement Plattform nun auch in den Niederlanden, Frankreich, Polen und Österreich ein.

Mithilfe vorhandener Chat-Protokolle und dem umfassenden Branchenwissen, das kurzfristige Schulungen ermöglichte, konnte das Unternehmen seinen virtuellen Assistenten in Rekordzeit einsetzen. Vom ersten Tag der Bereitstellung wurden über 85% der Kundenanfragen durch den virtuellen Assistenten gelöst.

Nach dem erfolgreichen ersten Projekt mit Nuance arbeitet der Einzelhändler nun daran, die Plattform in Deutschland einzusetzen und sie über APIs in sein CRM und andere Backend-Systeme zu integrieren, um einen personalisierteren Service zu ermöglichen, wie z.B. die Begrüßung des Besuchers

Unsere Fotosuchfunktion hat es den Kunden noch einfacher gemacht, das zu finden, was sie suchen. Als erster Service seiner Art wurde er für unseren jährlichen Innovationspreis nominiert.

Teammitglied des Einzelhändlers

Seit der Einführung der Nuance-Plattform sehen wir positive Ergebnisse in all unseren Märkten. Wir wollen nun mehr Dienstleistungen für noch mehr Kunden auf der ganzen Welt anbieten.

Teammitglied des Einzelhändlers

mit seinem Namen oder die Möglichkeit spezielle Fragen zu einer Bestellung o.ä. zu stellen.

Erfahren Sie mehr

- Dieser Kunde setzt die gesamte Nuance Digital Engagement Plattform ein. Doch nicht jede Nuance-Reise ist gleich. Ihre Lösung sollte auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sein, mit einer Partnerschaft, die nach Ihrem Zeitplan verläuft. Um herauszufinden, was Sie mit einem kanalübergreifenden Kundenerlebnis erreichen können, schreiben Sie uns eine E-Mail an cxexperts@nuance.com oder besuchen Sie <https://www.nuance.com/de-de/omni-channel-customer-engagement.html>.



About Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich dialogorientierter KI-Innovationen, die Intelligenz in die tägliche Arbeit und das tägliche Leben bringen. Das Unternehmen liefert Lösungen, die verstehen, analysieren und auf Menschen reagieren, um die menschliche Intelligenz zu verstärken und Produktivität und Sicherheit zu erhöhen. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in KI arbeitet Nuance weltweit mit Tausenden von Unternehmen aus Gesundheitswesen, Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Behörden und Einzelhandel zusammen, um eine intelligentere, vernetztere Welt zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie online unter www.nuance.de.