

# GEHEN SIE DEN NÄCHSTEN SCHRITT IM CCaaS MIT CCAI

Contact Center-Führungskräfte entwickeln sich weiter und verlagern ihren Betrieb und ihre Infrastruktur in die Cloud. Nuance beschleunigt und verbessert diesen Prozess mit einer Reihe von KI-Services, die sich nahtlos in jedes Contact Center as a Service (CCaaS) oder jeden Cloud-Anbieter integrieren lassen.

**In den letzten Jahren konnten wir beobachten, wie sich der Wandel des Contact Centers beschleunigt hat. Marken nutzen digitale und sprachgesteuerte Technologien, um ihre Kundenansprache zu optimieren und zukunftssicher aufzustellen. Dazu gehört auch die Verlagerung der Contact Center in die Cloud. Auf diese Weise können Unternehmen schnell ihre Flexibilität erhöhen, Kosten senken und sich auf die Kundenbetreuung konzentrieren, anstatt Infrastrukturen zu verwalten. Auch Nuance hat seine Technologieinnovationen für sichere, skalierbare Omnichannel-Customer Experience weiterentwickelt und viele seiner eigenen Aktivitäten in die Cloud verlagert.**

## Die Auswahl eines CCaaS-Anbieters ist entscheidend

Für Contact Center-Leiter war es noch nie so wichtig wie heute, herauszufinden, ob eine Partnerschaft mit einem CCaaS-Anbieter der richtige Ansatz für ihr Unternehmen ist und ob dieser Anbieter einen agilen und reaktionsschnellen Betrieb ermöglicht. Contact Center-Leiter können es sich nicht leisten – weder finanziell noch aus Wettbewerbsgründen – auf Kosten der Kundenzufriedenheit auf zugesagte Funktionen zu warten. CCaaS-Investitionen sollten auch einen längerfristigen ROI mit zukunftssicheren Lösungen bieten, die bei Bedarf über die Cloud angepasst und erweitert werden können. Sie benötigen offene APIs Zugänge zu Kern-Engines wie z.B. für Sprache-zu-Text, Text-zu-Sprache, natürliches Sprachverständnis und Dialog. Außerdem sollten Unternehmen darauf achten, dass Cloud-native KI-Services nahtlos in jeden CCaaS-Anbieter integriert werden können, um den vollen Wert der Cloud auszuschöpfen. Hierzu zählen u.a. Flexibilität, Skalierbarkeit und überragende TCO mit marktführenden Lösungen, biometrische Sicherheit und Agent Empowerment. Auf diese Weise können sie einen echten Optimierungsansatz für die Cloud-Migration verfolgen und gleichzeitig ihre Investitionen der bestehenden Infrastruktur schützen und ihre modernisierte Cloud-Lösung zukunftssicher machen.

## Definieren Sie Ihre langfristigen Ziele

Mit den Nuance Contact Center AI-Services können Sie zu einem CCaaS-Anbieter Ihrer Wahl wechseln, überlegene Kundenerlebnisse liefern und den langfristigen ROI maximieren:

**Wiederverwendung von Anwendungen:** Sie brauchen Ihre Anwendungen nicht mehr zu überarbeiten, um die Bereitstellung zu beschleunigen und Kosten niedrig zu halten, während Sie das Kundenerlebnis beibehalten oder verbessern.

**Keine CX-Unterbrechung:** Schützen Sie Ihr Kundenerlebnis durch fachkundige Unterstützung bei der Migration, um sicherzustellen, dass Ihre vorhandenen Anwendungen in Ihrer neuen CCaaS-Infrastruktur die gleiche oder eine bessere Leistung erbringen.

**Erweiterbarkeit:** Unser KI-Tools und -Technologien ermöglichen es Ihnen, Ihre früheren Investitionen zu maximieren, indem Sie auf Sprach- und digitalen Anwendungen aufbauen und diese erweitern, um Omnichannel-Customer Experience mit einer konsistenten UX und minimalem Umschreibungsbedarf zu schaffen.

**Übertragbarkeit:** Nutzen Sie künstliche Intelligenz, die mit allen wichtigen CCaaS-Anbietern zusammenarbeitet, sodass Sie jederzeit den Anbieter wechseln und Ihre Kern-NLU, Bibliotheken und Anwendungen mitnehmen können.

**Denken Sie bereits bei der Planung und Auswahl eines CCaaS-Anbieters an die langfristige Nutzung Ihres Contact Centers in der Cloud und daran, dass Sie mithilfe von CCAI personalisierte, sichere, skalierbare und nachhaltige Omnichannel-Customer Experience schaffen.**



[bit.ly/2Z3z8aaq](https://bit.ly/2Z3z8aaq)

Erfahren Sie mehr über Nuance CCAT und intelligente Contact-Center-Automatisierung



Sylvia Lohr, Principal Marketing Manager, Enterprise, Nuance DACH, BeNeLux, CEE  
sylvia.lohr@nuance.com

