

WIRKLICH KANALÜBERGREIFENDE KUNDENDIALOGE MIT HILFE VON CONVERSATIONAL DESIGN

Wenn sich das Arbeitsumfeld vieler Mitarbeiter sowie Geschäftsabläufe und Kundenerwartungen schlagartig verändern und die digitale Nachfrage dramatisch ansteigt, muss auch der Kundenservice vorangetrieben und um neue Technologien ergänzt werden.

Während es bisher bei der Vision für Omnichannel-Kundenservice um nahtlose, konsistente, intelligente Kundenkommunikation in den diversen digitalen Kanälen ging, wurden traditionelle Interaktionskanäle – vor allem die IVR – weniger innovativ und zeitgemäß behandelt. Das Ergebnis? Mehr Komplexität (und Kosten) für Unternehmen und ein weniger optimales Erlebnis für Kunden.

GEBEN SIE IHREN KUNDEN DEN SPRACHKANAL ZURÜCK

Kunden rufen immer noch an, wenn sie ein komplexes Problem haben oder keine Lösung über andere Kanäle erhalten können. 68 % geben an, dass ein Telefonanruf der wahrscheinlichste Weg ist, um Probleme erfolgreich zu lösen. Doch wenn Ihre IVR den Anrufern nur begrenzte Selfservice-Optionen bietet oder sie in der Warteschleife hält, bis ein Agent verfügbar ist, steigt die Frustration. Stellen Sie sich vor, Anrufer könnten direkt zu digitalen Kanälen geleitet werden und dabei alle kontextbezogenen Daten mitnehmen – für einen schnelleren Weg zur Lösung. Hierfür ist auch der Einsatz künstlicher Intelligenz für alle Unternehmen relevant, weil durch sie gerade in Ausnahmesituationen viele Prozesse stark vereinfacht werden können. Mithilfe von virtuellen Assistenten und Bots in den digitalen Kanälen können wiederkehrende Basisanfragen weitestgehend automatisiert werden. Durch die Implementierung von Selfservice- und Biometrielösungen können Unternehmen ihre Mitarbeiter zudem entlasten und ihren Betrieb für Krisenzeiten

sichern. Hierzu zählen Live Chats auf der Unternehmenswebsite und automatisierte Assistenten. Sie begrüßen uns gutgelaunt und bieten an, uns bei allen unseren Fragen und Problemen weiter zu helfen.

CONVERSATIONAL DESIGN FÜR KUNDENGERECHTE DIALOGE

Die Erstellung weitergehender Kundendialoge ist ein klassischer Ansatz für "Conversational Design". Hier geht es darum, die Kundenkonversation mit der "Maschine" so natürlich und intuitiv wie möglich zu gestalten. Man betrachtet die Customer Experience vom Anfang bis zum Ende einer Interaktion und gestaltet die einzelnen Touchpoints entsprechend.

WELCHE VORTEILE ERGEBEN SICH AUS DER KOMBINATION IVR UND DIGITAL?

1. Ihre Kunden erhalten eine einzigartige, wirklich reibungslose Customer Journey, in der sie schnell zu ihren Antworten kommen und bei Bedarf mit einem Servicecenter-Mitarbeiter sprechen können – und das Ganze ohne selbst Kanäle zu wechseln zu müssen.
2. Sie geben Ihren Agenten nur passende Kundenkontakte, die einen speziellen persönlichen Service benötigen, motivieren sie dadurch und nehmen den Druck von Ihren Mitarbeitern.
3. Sie sparen Kosten, da Ihre Kunden je nach Anfrage in den jeweils besten Kanal geleitet werden, und sich Ihre wertvollen Contact

Center-Mitarbeiter auf wertschöpfende und komplexe Fälle konzentrieren können.

Erfolgreich eingesetztes Conversational Design steigert nicht nur die Zufriedenheit Ihrer Kunden, sondern nimmt auch Ihren Mitarbeitern die Routine von Standardinteraktionen ab und fördert somit die Effizienz im gesamten Prozess.

FAZIT

Nur Unternehmen, die bereit sind das richtige Mindset und die passende Herangehensweise einzuführen und zu unterstützen, werden langfristig erfolgreich sein. Es gilt, sich strategisch gut vorzubereiten, klare Anwendungsfälle und Lösungen zu identifizieren und sich dabei in erster Linie an den Bedürfnissen der Kunden und nicht am eigenen Produkt zu orientieren. Auf diese Weise kann mithilfe der KI ein nachhaltiges, sicheres und innovatives Dialogsystem sowohl für Ihre Kunden als auch für Ihre Mitarbeiter angeboten werden.



Dorothee Möller
Principal Digital Engagement
Consultant EMEA,
Nuance Enterprise

www.nuance.com/de