

Perfekter Service mit Sprachlösungen von Nuance

Nuance entwickelt sprachbasierte Anwendungen, Dienstleistungen und Technologien für Contact Center im Bereich Banken, Versicherungen und Telekommunikation. Contact Center-Manager, Hosting Provider und Carrier vertrauen dem Unternehmen die Verwaltung ihrer Kundenbeziehungen an. Nuance besitzt mehr als 35 regionale Niederlassungen und Vertriebsstellen in 70 Ländern und beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter.

Nuance bietet das weltweit größte Portfolio an Diktier-, Embedded- und Netzwerksprachlösungen an – in 50 Sprachen und Dialekten. Das Unternehmen ist in den vergangenen sechs Jahren um durchschnittlich

Märkte und Produkte

40% pro Jahr gewachsen. Schlüssel zum Unternehmenserfolg ist die Kombination aus fundiertem Know-how, professionellen Dienstleistungen und einem umfangreichen Netzwerk von über 2.000 Partnern. Die Sprachlösungen von Nuance sorgen für gesteigerten Bedienkomfort und eröffnen Banken und Versicherungen neue Geschäftspotenziale.

Die Qualität des Kundenservice am Telefon ist ein Faktor, mit dem sich Banken und Versicherungen im Privatkundengeschäft von ihren Wettbewerbern unterscheiden können. Mehrwertdienstleistungen, Transparenz und Einheitlichkeit lassen sich hier über optimierte Contact Center- sowie integrierte Kundenkontaktlösungen erreichen.

Lösungen für Banken und Versicherungen

Das Sprachportal der **HVB Direkt (heute UniCredit Direct Services)** zum Beispiel identifiziert Anrufer vorab durch Kontonummer, PIN Nummer etc.

Daraufhin werden Kunden gebeten, Ihren Servicewunsch zu äußern, z.B. Durchführung einer Transaktion, Abfrage von Informationen etc. Je nach Art der Anfrage wird der Anrufer durch Self Services bedient oder an einen Mitarbeiter verbunden.

- 40% der Anrufe werden durch Self Services abgeschlossen
- 85% der Anrufer nutzen die Sprachapplikation
- ca. 20 000 Anrufe werden durch das Sprachportal pro Tag abgewickelt

Das Telefon-Portal der **Deutschen Bank** bietet 230 Services, mit nur einer einzigen Telefonnummer. Die natürliche Spracherkennungstechnologie von Nuance ermöglicht es dem Anrufer, sein Anliegen in gewohnter Sprech- und Ausdrucksweise vorzutragen. Das Call Steering-System übernimmt die Legitimation des Anrufers und verbindet ihn direkt zur gewünschten Bankdienstleistung. Als Fallback-Strategie und bei spezifischen Fachfragen stehen Mitarbeiter des Call Centers zur Verfügung.

- Bei sechs Servicewünschen 99% mit unmittelbarem Dialogerfolg
- 87% der Anrufe werden ohne oder mit einer Bestätigungsfrage weitergeleitet

Weitere Informationen zu den Contact Center-Lösungen von Nuance finden Sie unter <http://www.nuance.de/referenzen/enterprise-mobile.asp>



Die Technologie von Nuance bietet u.a. folgende Vorteile:

- **Kostenersparnisse** durch einen hohen Automationsgrad im Contact Center mit intelligenten Lösungen zur Spracherkennung (Nuance Recognizer) und zur Sprachausgabe (Nuance Vocalizer)
- **Zufriedene Kunden**, da Anrufer ihr Anliegen in eigenen Worten vorbringen können und sich nicht an festgefügte Menüs halten müssen (Call Steering)
- **Sicherheit** durch Multi-Faktor-Authentifizierung über biometrische Spracherkennung (Nuance Verifier)