

Die Entwicklung von Contact Center as a Service (CCaaS)

Erschließen Sie sich die Vorteile von KI in der Cloud mit zukunftssicheren Lösungen, die Ihre aktuellen Investitionen schützen.



Die Notwendigkeit der Cloud

Kunden wollen nahtlose Kommunikationsmöglichkeiten. Können Sie das bieten?

Ihre Kund*innen wollen Sie über die digitalen Kanäle, kontaktieren - eben jene, die sie täglich nutzen. Ausserdem wollen Millionen Kund*innen immer noch die Möglichkeit haben, über den Telefonkanal mit einem Menschen zu sprechen. Dafür müssen alle Kanäle zusammenarbeiten und verbunden sein. Mit der richtigen Plattform können Sie Ihren Kund*innen das gewünschte Erlebnis bieten. Gleichzeitig sind Sie damit jederzeit bereit, auf neue Bedürfnisse einzugehen und zukünftige Innovationen und neue Kanäle zu integrieren.



Viele Unternehmen verlagern ihre Rechenzentren in die Cloud aus verschiedenen Gründen:

- ✓ Verbesserung der Kundenerfahrungen
- ✓ Steigerung der Agilität
- ✓ Kosten reduzieren
- ✓ Kunden bedienen, statt Infrastrukturen verwalten



Mehr erfahren

Die Notwendigkeit der Cloud

**Es geht nicht mehr darum,
ob, sondern wann Sie in die
Cloud wechseln.**

CCaaS-Lösungen optimieren den Zugriff auf Contact Center-Software in der Cloud und schaffen so echte Vorteile für Ihre Kund*innen und Ihr Unternehmen. Prüfen Sie sorgfältig, ob und wie ein CCaaS-Anbieter einen agilen und reaktionsfähigen Betrieb ermöglicht.

Die Chance auf reduzierte TCO und mehr Flexibilität, lässt viele Contact Center Manager auf die Cloud umsteigen.

**23.1 %
CAGR**

Wachstum des
globalen CCaaS-
Marktes*

**\$44.8
Milliarden**

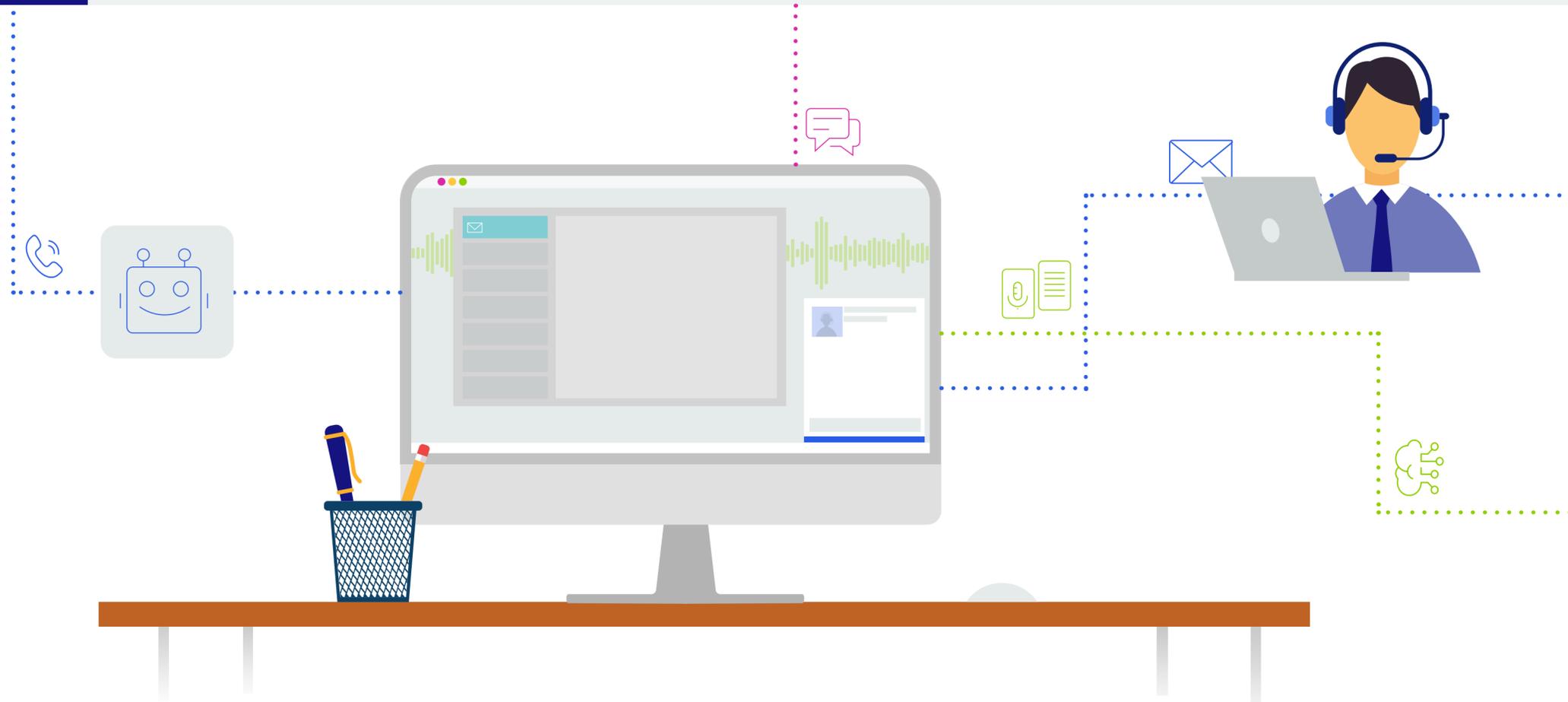
erwarteter Contact-
Center-Markt
bis 2025*

**CCaaS-Investitionen können mit zukunftssicheren Lösungen,
die bei Bedarf über die Cloud angepasst und erweitert werden
können, eine längerfristige Rendite erzielen.**

*Quelle: Cloud-based Contact Center Market - Growth, Trends, and Forecast (2020-2025), Research and Markets, 2020.
CAGR = Compound Annual Growth Rate = Jährliche Wachstumsrate

Wie CCaaS helfen kann

CCaaS-Anbieter übernehmen die Verantwortung für das Hosting Ihres Contact Center-Betriebs in der Cloud und nehmen Ihrem Unternehmen damit den Verwaltungsaufwand ab.



Mit dem richtigen CCaaS-Anbieter können Sie Ihr Kundenerlebnisangebot erweitern durch:

- Agent Routing und Agent Desktop
- Inbound Voice und Interactive Voice Response
- Virtuelle Assistenten und Chatbots
- Chat und E-Mail
- Nachrichten über SMS, soziale Netzwerke und Website
- Verwaltung eingehender Anrufe, Weiterleitung und ACD
- Automatisierung der Personalverwaltung

Viele Anbieter bieten nur einfache Basis-Lösungen oder KI-Expertise an. Besprechen Sie deshalb folgende Punkte:

- Was genau muss Ihr Cloud Contact Center können?
- Welche Erwartungen haben Ihre Kund*innen an das Kundenerlebnis?
- Wie können Sie Ihren aktuellen CX-Betrieb migrieren?
- Welche Erfahrungen hat Ihr Anbieter mit Conversational AI?
- Wie können Vorlaufkosten reduziert werden?
- Wie schnell ist Ihr Contact Center einsatzbereit?
- Wieviel Skalierbarkeit ist nötig, um veränderte Geschäftsanforderungen zu erfüllen?

Wie CCaaS helfen kann

Ein Contact Center in der Cloud kann vorausschauend kalkuliert werden, neue Kanäle problemlos hinzufügen, und die Flexibilität bieten, bei Nachfragespitzen oder bei der Expansion in neue Regionen nach oben oder unten zu skalieren.



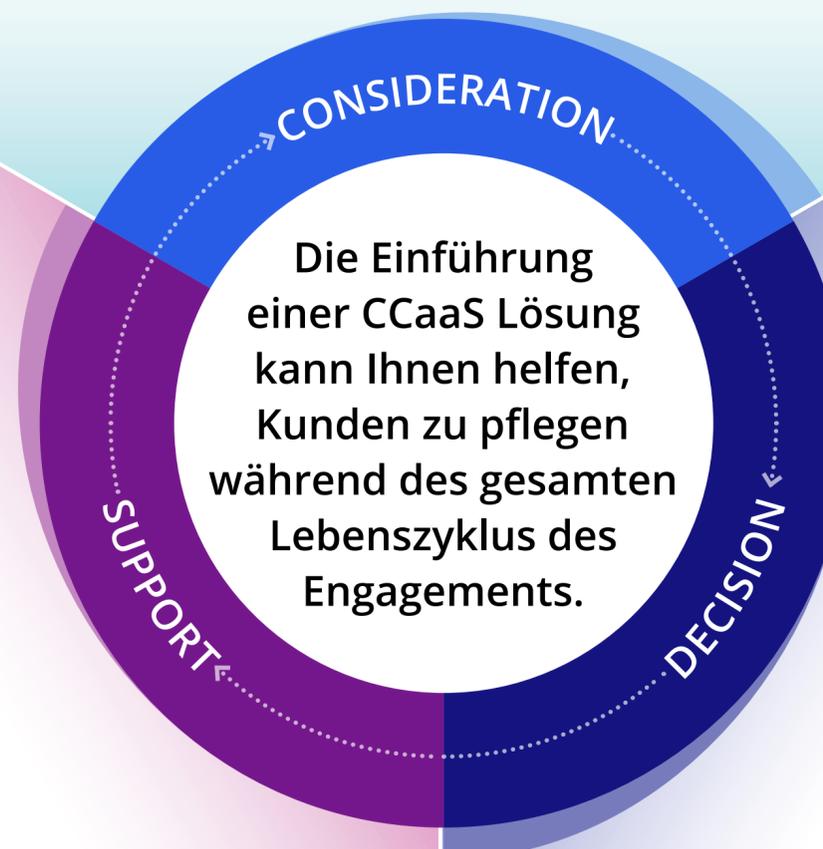
1 Automatisierte Hilfestellung, um Kunden das Auffinden von Informationen zu erleichtern und den Umsatz zu steigern.

2 Leiten Sie Kund*innen auf intelligente Weise zu dem Kanal, der am besten geeignet ist, um ihre Fragen zu beantworten, sei es per Sprache, SMS mit einem Live-Agenten oder per Chat mit einem virtueller Assistent in der App.

5 Automatisieren Sie Kommunikation und Aufgaben, um Kund*innen die Möglichkeit zu geben, sich zu ihrer Zufriedenheit oder zu anderen Dienstleistungen zu äußern, die sie benötigen.

4 Bieten Sie visuelle Schnittstellen auf Mobiltelefonen an, um die Lösung des Erstkontakts zu verbessern, sei es durch Video oder durch die gemeinsame Anzeige von Dokumenten.

3 Leiten Sie Kund*innen schnell an den richtigen Mitarbeiter weiter, um Effizienz und Fallbearbeitung zu steigern.



Herausforderungen und Erwägungen

Sie können es sich nicht leisten - weder finanziell noch aus Wettbewerbsgründen - auf versprochene Vorteile zu warten.

Moderne Contact Center generieren einen beträchtlichen Geschäftswert. Daher muss jeder Wechsel zu einem CCaaS-Modell im Idealfall die Vorteile verbessern, die Ihr Contact Center heute bietet. Bei der Umstellung auf ein Contact Center in der Cloud sollten also der Schutz von Investitionen und Customer Experience Priorität haben.



Verlieren Sie die hart erarbeitete Kundenzufriedenheit nicht durch eine überstürzte Migration in die Cloud.

Viele stellen fest, dass die Umstellung auf CCaaS nicht so reibungslos verläuft wie erhofft:

- Unterbrochene Kundenbetreuung
- Reduzierte Containment-Raten
- Die Notwendigkeit, bestehende Anwendungen für die Cloud umzuschreiben
- Verlust von jahrelang angeeignetem Wissen und vorherigen Technologieoptimierungen

Achten Sie auf Cloud-Contact-Center-Plattformen mit leichten Funktionen.

Es ist beunruhigend, wenn man nach Monaten oder Jahren feststellt, dass der ausgewählte Anbieter die benötigten Lösungen nicht liefern kann. Noch schlimmer ist es, wenn man das erst dann feststellt, wenn bereits in On-Prem-Anwendungen investiert wurde. Achten Sie daher auf:

- Fehlende klare Zusagen
- Mangel an nachgewiesenen Fähigkeiten
- Kein Fachwissen, das dem aktuellen und künftigen Bedarf entspricht
- Mangel an Conversational AI-Lösungen

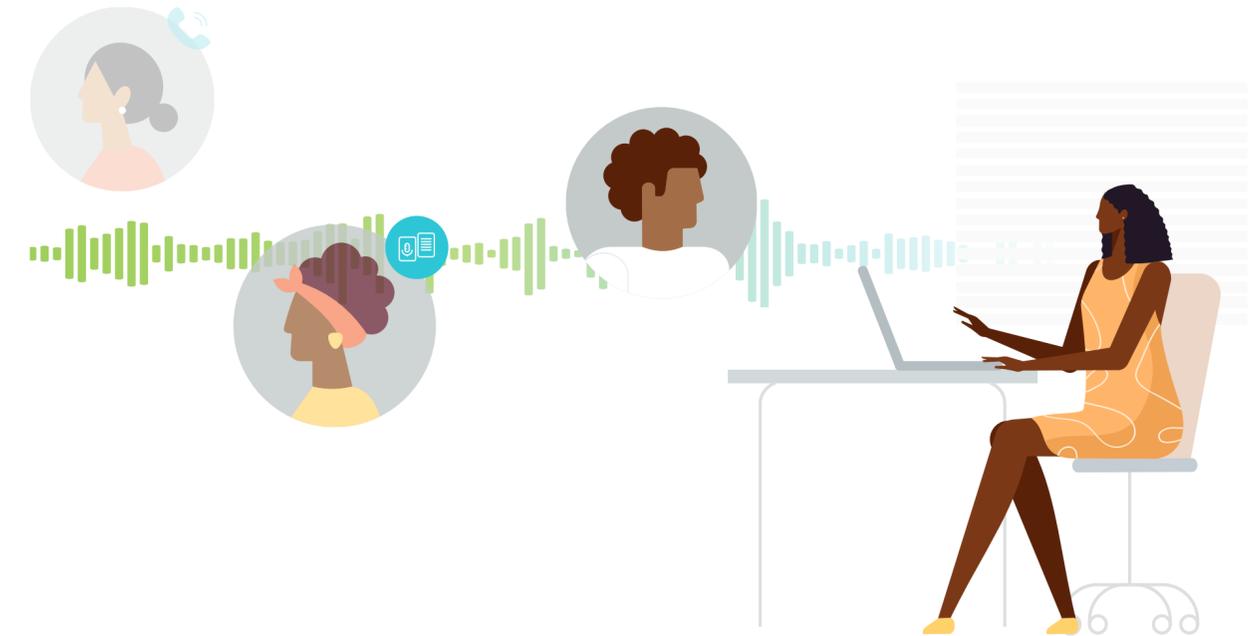
[Mehr erfahren](#)

Herausforderungen und Erwägungen

Um das Risiko Ihrer CCaaS-Bereitstellung zu minimieren, sollten Sie das Beste aus Ihren bestehenden Contact Center-Investitionen herauszuholen.



Holen Sie maximalen
Nutzen aus Ihrer
bestehenden IVR



Reduzieren Sie den Zeit- und Kostenaufwand für die Migration und senken Sie die langfristigen Gesamtbetriebskosten (TCO), ohne das Kundenerlebnis zu beeinträchtigen, indem Sie Ihre aktuellen IVR- und NLU-Anwendungen (Natural Language Understanding) wiederverwenden, auf ihnen aufbauen und sie in Ihre CCaaS-Plattform integrieren.

Herausforderungen und Erwägungen

Um das Risiko Ihrer CCaaS-Bereitstellung zu minimieren, sollten Sie das Beste aus Ihren bestehenden Contact Center-Investitionen herauszuholen.



Sorgen Sie für einen reibungslosen Betrieb Ihrer aktuellen CX



Selbst bei einer 1%-igen Rücknahme von Rufbeschränkungen kann es zu massiven Anstiegen des Anrufvolumens kommen, was Ihre Mitarbeitenden überfordert und Ihren Gewinn schmälert. Wenn Sie Jahre damit verbracht haben, Ihre IVR- und andere Interaktionsanwendungen zu optimieren, wollen Sie das auch weiterhin nutzen. Arbeiten Sie mit einem Anbieter zusammen, der Sie bei der erfolgreichen Migration unterstützt und Erfahrung mit der erfolgreichen Bereitstellung von Lösungen in großem Maßstab hat.

Herausforderungen und Erwägungen

Um das Risiko Ihrer CCaaS-Bereitstellung zu minimieren, sollten Sie das Beste aus Ihren bestehenden Contact Center-Investitionen herauszuholen.



**Denken Sie an
die zukünftige
Übertragbarkeit**

Vermeiden Sie die Einrichtung einer neuen Cloud Contact Center-Lösung, die Sie an einen Anbieter bindet. Suchen Sie nach Cloud-agnostischer KI-Technologie, die mit Ihnen mitzieht und auf jeder Plattform funktionieren kann, sodass Sie sie überall einsetzen können, einschließlich einer Drittanbieter-Cloud, einer hybriden Umgebung oder sogar vor Ort.

Herausforderungen und Erwägungen

Um das Risiko Ihrer CCaaS-Bereitstellung zu minimieren, sollten Sie das Beste aus Ihren bestehenden Contact Center-Investitionen herauszuholen.



**Evaluieren Sie
CCaaS-Anbieter
sorgfältig**

Nicht alle CCaaS-Anbieter können Ihnen alles bieten, was Sie brauchen, um mit den Funktionen Ihrer Infrastruktur vor Ort mithalten zu können. Die meisten CCaaS-Anbieter bieten Call Routing, Workforce Management und grundlegende Tools zur Kundenbindung. Aber vielen fehlen die fortschrittlichen Conversational AI-Lösungen für die Bereitstellung automatisierter und nahtloser Omnichannel- Erlebnisse.

Nuance Contact Center AI

Intelligenz für Ihr Contact Center

Bewältigen Sie CCaaS-Herausforderungen mit automatisierter Intelligenz für Ihr Contact Center.

Nuance Contact Center AI bietet eine einfache Möglichkeit, die Vorteile der Cloud und der CCaaS-Entwicklung zu nutzen und gleichzeitig Ihre Kundenbetreuung voranzutreiben. Unsere umfassende KI bietet die Automatisierung und das menschliche Engagement, das Sie brauchen, mit dem zusätzlichen Vorteil biometrischer Sicherheit, Betrugsprävention und Analysen, um sicherzustellen, dass alles reibungslos läuft.



Sichere Interaktionen

Sichern Sie jede Interaktion in jedem Kanal mit multimodaler biometrischer Sicherheit, um Kund*innen in Sekundenschnelle zu authentifizieren und Betrug zu verhindern.



Personalisierte Unterhaltungen

Erstellen Sie personalisierte Kundenerlebnisse für Sprach- und digitale Assistenten oder Chatbots mithilfe von Text to Speech (TTS), Speech to Text (STT), Dialogautomatisierung und NLU.



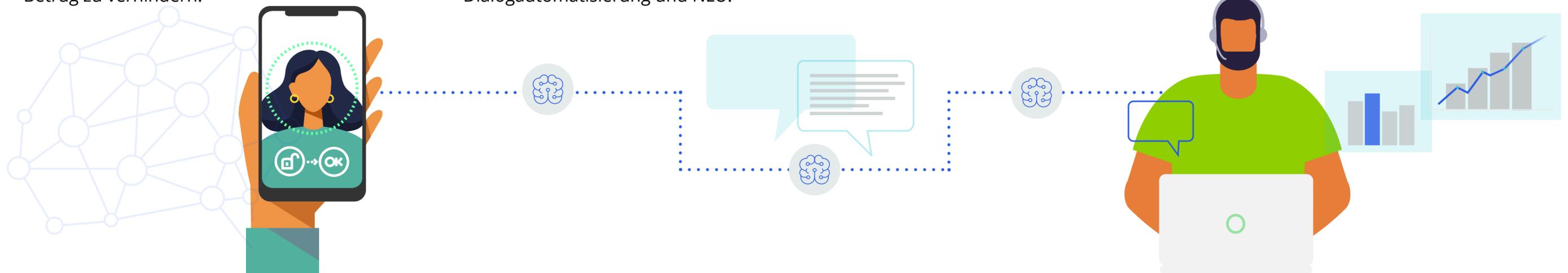
Unterstützung für Agent*innen

Verbessern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeitenden durch relevante Informationen und Unterstützung zum richtigen Zeitpunkt.



Aufschlussreiche Analytik

Nutzen Sie leistungsstarke Contact Center-Analysen, um die Leistung von Kanälen und Agent*innen zu verstehen und zu optimieren.



Nuance Contact Center AI

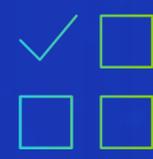
CCaaS zu einem Mehrwert machen

Steigern Sie die Effizienz und den Umsatz Ihrer Mitarbeitenden

Befähigen Sie Ihre Agent*innen effizienter zu arbeiten durch konkrete Handlungsempfehlungen, Coaching und Tools. Verbessern Sie die CSAT durch eine kürzere durchschnittliche Bearbeitungszeit und eine schnellere Nachbearbeitung. Nutzen Sie KI, um relevante Cross-Sell-Angebote zu unterbreiten und Ihren Umsatz zu steigern.

 **25 %**
höhere Verfügbarkeit von Agent*innen

 **84 %**
schnellere Authentifizierung

 **88 %**
First Contact Resolution



Schützen Sie Ihre Investitionen

Sie können Anwendungen problemlos wiederverwenden, ohne sie neu schreiben zu müssen, auch wenn Sie den Cloud-Anbieter wechseln. Und bauen Sie auf Ihren bestehenden Investitionen in Natural Language Understanding (NLU) und IVR auf, um den Zeit- und Kostenaufwand für den Wechsel in die Cloud zu reduzieren.

Nutzen Sie jede gewünschte Plattform

Nutzen Sie Ihre Cloud, unsere Cloud, vor Ort oder hybrid - Sie haben die Flexibilität, das beste Modell für Ihre Anforderungen zu wählen.

Nuance Contact Center AI

CCaaS zu einem Mehrwert machen

Verhindern Sie Betrug und schützen Sie Ihre Marke

Nutzen Sie intelligente, KI-gestützte Betrugsprävention für jeden Kanal. Die mühelose Authentifizierung nutzt multimodale biometrische Sicherheit, während effiziente Betrugsanalysetools Sicherheitsteams dabei helfen, weniger bekannte Angriffsvektoren aufzudecken.



90 %
Betrugs-
erkennung



92 %
weniger
Verluste



95 %
geringere
Erkennungs-
verzögerungen



Kosten reduzieren

Schaffen Sie ansprechende Selfservice-Erlebnisse, die bei den Kund*innen gut ankommen. Erhöhen Sie so die Vermittlungsquote und reduzieren Sie das Anrufvolumen. Integrieren Sie Ihre Nuance-Lösungen mit jedem beliebigen CCaaS-Anbieter, um den Migrationsaufwand zu minimieren und die langfristigen TCO zu senken.

Großartige Erlebnisse bewahren

Migrieren Sie zu einem neuen Cloud-Anbieter, ohne die Kundenerfahrung zu beeinträchtigen, von vorne beginnen zu müssen oder wertvolle Arbeit, Lernprozesse und Optimierungen zu verwerfen. Bieten Sie Ihren Kund*innen weiterhin ein großartiges Erlebnis, ohne dass die Containment-Quote sinkt oder die Eskalationen zunehmen.

Mehr erfahren

Nuance Contact Center AI

CCaaS zu einem Mehrwert machen



“Mit der Stimmbiometrie von Nuance haben wir die AHT drastisch reduziert, aber es geht um mehr als nur um Zeit- und Kosteneinsparungen. Wir haben die Authentifizierung für Mitglieder und Mitarbeiter stressfrei gemacht und gleichzeitig den Betrugsschutz für Mitglieder und unsere Kreditgenossenschaft verbessert.”

— *Paul Hendricks,*
CIO, Virginia Credit Union



“Die IVR von Nuance hat unseren Kunden ein nahtloses Erlebnis verschafft und uns dazu inspiriert, neue Möglichkeiten für unseren Kundenservice zu erforschen, wie z. B. die Authentifizierung und die Bereitstellung von kontextbezogenen Serviceleistungen, um die Kundenergebnisse zu verbessern.”

— *Liz Wallace,*
Vizepräsident der gemeinsamen Unternehmensdienste, Humana



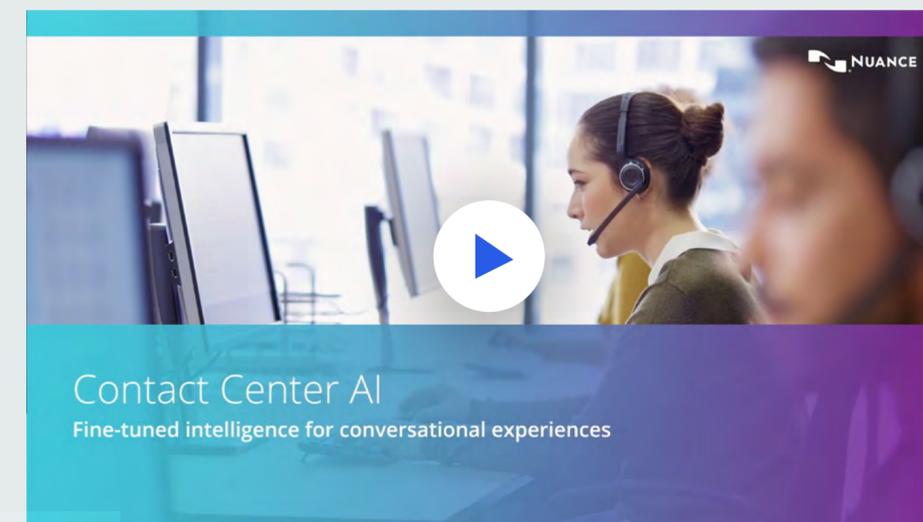
Entdecken Sie, was mit KI als Herzstück Ihres CCaaS möglich ist

CCaaS ist keine einfache Einheitslösung - auch wenn es Herausforderungen gibt, wird gerade die Zusammenarbeit mit einem bewährten, vertrauenswürdigen Partner mit führender KI-Technologie und nachweislichen Ergebnissen zum Erfolg führen.



Nehmen Sie noch heute Kontakt mit uns auf und erfahren Sie, wie wir Sie unterstützen können:

- ✓ Nutzen früherer Investitionen im Telefonkanal für neue digitale Optionen, um die TCO zu senken.
- ✓ Integration herkömmlicher Sprach- und Digitalkanäle für ein nahtloses Omnichannel-Erlebnis.
- ✓ Intelligente Automatisierung oder Weiterleitung eingehender Anrufe an digitale Kanäle.
- ✓ Einsatz eines echten virtuellen Assistenten, nicht eines einfachen Chatbots, zur Bearbeitung von Anfragen.
- ✓ Einsatz von KI zur Unterstützung und Befähigung Ihrer Agent*innen.
- ✓ Schnelle Authentifizierung und Verhinderung von Betrug.



Nuance Contact Center AI

Lassen Sie uns gemeinsam die Erfahrungen Ihrer Kund*innen verbessern.

Sprechen Sie uns an

Besuchen Sie unsere Website