

Lösungen für die Kundenbetreuung von Nuance



Fallstudie :: HypoVereinsbank

Eine der größten deutschen Privatbanken steigert die Effizienz ihrer Call Center und die Kundenzufriedenheit mit einem Telefonbanking-System auf Grundlage der Spracherkennung von Nuance

Das Unternehmen

Die HypoVereinsbank (HVB), Mitglied der UniCredit Group, ist mit mehr als fünf Prozent Marktanteil, 26.000 Mitarbeitern, 731 Filialen und über vier Millionen Kunden eine der größten Privatbanken Deutschlands. Zu den Kernkompetenzen der Bank zählen Privat- und Firmenkundengeschäft, gewerbliche Immobilienfinanzierung, Vermögensverwaltung und internationale Kapitalmärkte.

Die Herausforderung

Wie alle Mitglieder der UniCredit Group möchte die HVB ihren Kunden auf allen ihren Geschäftsfeldern schnelle, innovative und qualitativ hochwertige Lösungen anbieten. Als UniCredit im Jahr 2005 die Aktivitäten des Kundenservice von HVB und Bank Austria zusammenlegte, ergriff man die Gelegenheit, die Kundenbetreuung auf ein ganz neues Niveau zu bringen. Das Unternehmen erkannte, dass die Fähigkeit der Call Center Mitarbeiter, einem wachsenden Kundenstamm einen hoch effizienten und personalisierten Service zu bieten, ohne Self Service Support für Telefonbanking-Transaktionen und damit verbundene Dienstleistungen begrenzt war. HVB Direkt – die Firma, die für die HypoVereinsbank die Call-Center betreut – setzte sich zum Ziel, eine hochmoderne sprachgesteuerte Lösung zur Interaktion mit dem Kunden am Telefon einzuführen, die in das bestehende Call-Center-Umfeld der Bank integriert werden könnte und die Mitarbeiter dabei unterstützen könnte, Transaktionen und dazugehörige Dienstleistungen durchzuführen.

Ein primäres Ziel für das neue System von HVB war, die routinemäßigen telefonischen Kundendienst-Transaktionen zu automatisieren, wodurch die Anzahl der Anrufe, die von Mitarbeitern bearbeitet werden müssten und damit auch die Kosten der Call Center reduziert würden. Dazu musste die neue Lösung eine außergewöhnliche gute Spracherkennung bieten und ein natürliches, gesprächsorientiertes Interface-Design. Eine weitere Vorgabe war, dass das System sich computergestützter Telefonie (CTI) bedienen sollte, zum Reduzieren der Sprechzeit und zur Unterstützung der Call Center Mitarbeiter beim Cross- und Up-Selling von Produkten, was ihren Gewinn positiv beeinflussen würde.



Die Lösung

Nach der Bewertung von Vorschlägen einer Reihe wichtiger internationaler Anbieter entschieden sich UniCredit und HVB Direkt für Siemens als Hauptauftragnehmer und Projektleiter für das neue Telefonbanking-System. CreaLog, ein führender europäischer Anbieter von Sprachdialogsystemen, wurde damit beauftragt, auf der Grundlage von Nuance Recognizer, der Spracherkennungssoftware von Nuance, Anwendungen zur Interaktion mit dem Kunden zu entwerfen und zu entwickeln.

Nuance Recognizer ist eine erstklassige Spracherkennungssoftware, die Self Service Lösungen effizienter macht und so die Unternehmensleistung durch erhöhte Automatisierung und größere Kundenzufriedenheit

steigert. Mit topaktuellen akustischen Modellen und natürlichem Sprachdialog bietet Nuance Recognizer beispiellose Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Benutzerfreundlichkeit, die den Anrufern bereits beim ersten Kontakt hilft, Anfragen selbst zu klären oder Transaktionen durchzuführen. CreaLog entwarf das Sprache Benutzer Interface inklusive Anrufablauf und Dialogfragen, um die Self-Service-Interaktionen zu optimieren.

Mit der hochentwickelten Spracherkennungsfunktion von Nuance Recognizer authentifiziert das Telefonbanking System HVB-Kunden, indem es sie nach ihrer Kontonummer, ihrem Geburtsdatum und ihrer PIN fragt. Authentifizierte Anrufer werden um weitere Informationen gebeten, um den Zweck ihres Anrufs festzustellen – ob sie eine Transaktion durchführen oder ein Problem lösen möchten. Auf der Basis ihrer Antworten führt sie das System entweder durch eine Self Service Interaktion oder leitet sie an einen Mitarbeiter weiter, der ihnen hilft.

Wenn die Anfrage des Anrufers persönliche Unterstützung erfordert, leitet das System den Anrufer automatisch an einen geeigneten Mitarbeiter weiter, der darauf spezialisiert ist, bei bestimmten Transaktionen wie dem Kauf von Aktien oder von Reiseschecks zu helfen. Wenn das sprachgesteuerte System einen Anruf weiterleitet, ermöglicht es die CTI-Technologie, dass auf dem Bildschirm des zuständigen Mitarbeiters automatisch der Authentifizierungsstatus des Kunden angezeigt wird sowie Details zum aktuellen Anruf und weitere Informationen über den Anrufer aus Backend-Systemen. Der sofortige Zugang ermöglicht es dem Mitarbeiter, dem Bankkunden einen schnelleren und besser personalisierten Service zu bieten.

Das System unterstützt eine breite Palette von Self-Service-Transaktionen, u. a.:

- Ändern der PIN
- Kontostand
- Überweisungen
- Sparkonto-Überweisungen
- Börsenkurse

Die Umsetzung

HVB Direkt wählte zur Implementierung des sprachgesteuerten Systems einen mehrphasigen Ansatz. Design und Entwicklung von System und Anwendung einschließlich Dialogentwurf und Tests zur Benutzerfreundlichkeit begannen 2005. Eine erste Umsetzung inklusive Telefonbanking-Anwendung folgte 2006. CreaLog setzte das Feedback und die Leistungsergebnisse der Pilotphase um, und optimierte die sprachgesteuerten Anwendungen vor der endgültigen Implementierung noch einmal. Die vollständige Einführung der neuen Kundeninteraktionslösung wurde im Juli 2007 abgeschlossen. Heute unterstützt sie 1.200 Bankangestellte an sechs Standorten in Deutschland und Österreich.

Die Ergebnisse

Mittlerweile bearbeitet die automatisierte Anruferinteraktion bei HVB 20.000 Anrufe pro Tag; mehr als 85 % der HVB-Kunden ziehen die sprachgesteuerte Anwendung einem Live-Gespräch mit einem Mitarbeiter vor. Da über 40 % der eingehenden Anrufe durch die komplett automatisierten Self Service Anwendungen abgedeckt werden, ohne dass ein Mitarbeiter eingreifen muss, ist die Zahl der Anrufe, die HVB ohne eine Erhöhung des Personalbestands seiner Call Center annehmen kann, nun deutlich höher, was eine signifikante Reduktion der Call Center Kosten bedeutet. Durch den Wegfall frustrierender Wartezeiten hat die neue Lösung die Kundenzufriedenheit deutlich erhöht. Sie bietet rund um die Uhr einen schnellen, einfachen Zugriff auf persönliche Kontoinformationen und führt zu einem effizienteren und persönlicheren Service.



„Wir freuen uns, dass die Mehrheit unserer Kunden die neue sprachgesteuerte Kundeninteraktionslösung für Telefontransaktionen so gut annimmt“, kommentiert Karsten Linz, Leiter Kommunikationstechnologie bei HVB Direkt. „Durch die Automatisierung eines signifikanten Anteils routinemäßiger Transaktionen lagern wir eine erhebliche Anzahl Anrufe aus, um die sich zuvor unsere Mitarbeiter kümmern mussten. Jetzt können sie sich auf spezielle Serviceleistungen für hochwertige Kunden konzentrieren.“

Als weiteren Beweis für den Erfolg des Systems wurde das automatisierte Telefonbanking der HVB bei den Voice Days 2008 mit dem „Best Enterprise Services“-Preis ausgezeichnet. Die Jury hob damals hervor, dass das HVB-System besonders fortschrittliche Möglichkeiten im Bereich Spracherkennung und natürlichem Sprachdialog aufwies sowie ausgefeilte Self Service Funktionen. Die Bearbeitungszeit für Kunden wurde zudem durch die Erkennung von bis zu drei Eingabeparametern innerhalb der sprachlichen Äußerung eines Benutzers verringert.

Ausblick

Die HVB ist nur eines von vielen progressiven Geldinstituten in aller Welt, die auf automatisierte Interaktion mit dem Kunden setzen, zur Kostensenkung und Verbesserung der Kundenbetreuung. Da der Erfolg jedes sprachgesteuerten Self-Service-Systems von der Genauigkeit und Zuverlässigkeit der zugrundeliegenden Spracherkennungstechnologie abhängt, ist der Nuance Recognizer zu einer beliebten Lösung geworden für Unternehmen, die sich vom Wettbewerb abheben und die Kundenbindung durch Bereitstellung eines außergewöhnlichen Kundenerlebnisses stärken möchten.

CreaLog versteht die wichtige Rolle, die die Spracherkennung dabei spielt, kunden- und serviceorientierten Unternehmen in ganz Europa leistungsfähige Sprachsysteme anzubieten. „Zunehmender Kostendruck und Offshore-Banking werden in Zukunft zu einem verstärkten Einsatz von automatisierten Telefonbanking- und Brokerage-Services führen“, sagt Michael Kloos, Geschäftsführer von CreaLog. „Das hohe Volumen der Projekte, die wir gemeinsam mit Nuance in den vergangenen Jahren erfolgreich abgeschlossen haben, ist Grundlage zukünftiger Banking-Projekte geworden.“

Das Umfeld

Der Erfolg der automatisierten Kundeninteraktion bei HVB war das Ergebnis einer effizienten Zusammenarbeit zwischen drei Technologieunternehmen:

Siemens

Siemens war Hauptauftragnehmer und übernahm das Projektmanagement für das hochmoderne sprachgesteuerte Dialogsystem bei HVB

CreaLog

CreaLog übernahm die Bereitstellung der CreaLog-Voice-XML-Plattform, die Anwendungsentwicklung, das Tuning, die Implementierung, Schulung und Wartung für das Sprachdialogsystem sowie die Systemintegration einschließlich der CTI-Lösung für die Informationsfenster auf den Bildschirmen der Mitarbeiter

Nuance

Nuance stellte die Lizenzen für den Nuance Recognizer, die der Spracherkennung zugrundeliegende Technologie, zur Verfügung

Über Nuance Communications

Nuance unterstützt Unternehmen dabei, ihren Kunden zu helfen, mit ihnen besser zu kommunizieren und sie besser zu verstehen, unter Beibehaltung der betrieblichen Leistungsfähigkeit. Derzeit unterstützt Nuance weltweit mehr als 8 Milliarden Interaktionen. Kein anderes Unternehmen hat so viel Erfahrung wie Nuance, wenn es um die Schnittstelle zwischen Unternehmen und Kunde geht. Unser Ziel ist es, aus jeder Interaktion mit einem Kunden eine gewinnträchtige Erfahrung zu machen. Für weitere Informationen über unsere Lösungen zur Kundeninteraktion, unsere Unternehmensberatung und professionellen Dienstleistungen besuchen Sie bitte www.nuance.de.

© 2012 Nuance Communications, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Nuance, das Nuance-Logo und The experience speaks for itself sind Warenzeichen und/oder eingetragene Marken von Nuance Communications, Inc. und/oder ihren Tochtergesellschaften in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. CS 092112 NUCC1664