

Voice Analytics – für ein besseres Kundenerlebnis

Sichere Kundenidentifizierung via Stimmanalyse

Die menschliche Stimme ist so einzigartig wie ein Fingerabdruck. Dank dieser Individualität werden im Contact Center mittels Voice-Biometrie neue Kundenerlebnisse geschaffen:

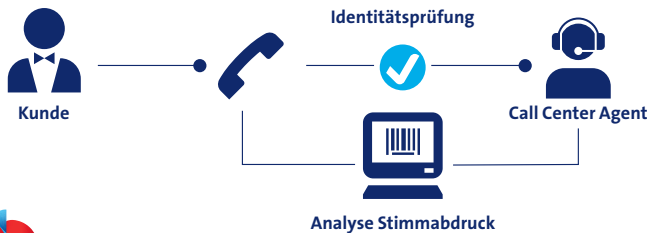
Mehr als 30% der online Interaktionen finden 2020 ohne Bildschirm statt.

Bei einem Anruf ins Call Center wird die Stimme analysiert und mit einem vorgängig erstellten Stimmabdruck verglichen*. Automatisiert und

gleichzeitig identifiziert und authentifiziert das System den Anrufer, während dem dieser sein Bedürfnis mitteilt und so automatisch mit dem richtigen Berater verbunden wird. Die Stimmabdruck-Erkennung kann eigenständig oder als Zusatz zu anderen Authentifizierungen genutzt werden. Ebenso kann sie während des gesamten Anrufs analysiert werden. So wird unter anderem Betrug durch Austausch des Sprechers im Verlauf des Gesprächs sofort erkannt.

* Vom Kunden wird, mit seiner Einverständnis-erklärung, ein Stimmabdruck erstellt. Dieser wird nicht wiederherstellbar, und somit sicher, gespeichert.

Voice-Biometrie auf einen Blick:



swisscom

So profitiert der Endkunde von der Stimmanalyse

- > Keine umständlichen Sicherheitsfragen mehr
- > Keine komplizierten Passwörter
- > Beratungszeit wird für das Wesentliche genutzt
- > Verkürzte Wartezeiten
- > Kunden sprechen normal – das System erkennt Inhalt, Tonlagen und Emotionen

So profitiert das Contact Center von der Lösung

- > Unterstützung durch Themenextraktion
- > Sprache-zu-Text-Integration; auch in Schweizer Dialekten
- > Automatisierung und Optimierung von sprachbasierten Prozessen
- > Kostenreduktion durch bis zu 80% kürzere Anrufdauer

Gewinnen Sie mit Voice-Biometrie wertvolle Kundenzeit für eine nutzenorientierte Interaktion und schaffen Sie damit echten Mehrwert für Ihr Unternehmen und Ihre Endkunden.

Interessiert? Für eine unverbindliche Kontaktaufnahme: Jakob Hauser, Head of Customer Interaction Management, jakob.hauser@swisscom.com

