

VoiceBot Pilotierung in der Kfz-Hotline

Kurz und bündig:

Spracherkennung und Sprachrouting gehören fast schon zum Alltag und können gut für geeignete Themen im telefonischen Kontakt genutzt werden.

VoiceBot in der Kfz-Hotline

Deshalb testet die NÜRNBERGER die Eignung eines VoiceBot in der Kfz-Hotline (-7795). Im Testpilot wird er für die Authentifizierung des Kunden eingesetzt. Er fragt den Kunden also nach: Versicherungsnummer, Name, Adresse und Geburtsdatum.

Damit Sie nicht unnötig aufgehalten werden, sagen Sie bitte „Nein“ oder drücken Sie die „2“, wenn der VoiceBot fragt „Sind Sie Kunde bei uns?“. Ihr Anruf wird dann am Authentifizierungsprozess vorbei direkt zu einem Mitarbeiter geroutet.

Ansprechpartner

Wenn Sie Fragen zum VoiceBot haben oder uns ein Feedback zukommen lassen möchten, schreiben Sie gerne an das Postfach MB VoiceBot. Ihr Bereich Operations Querschnitts-Services (QS).

