VUI.agency

Wir entwickeln Conversational Banking-Anwendungen, die einen Mehrwert bieten.

Finance 2.0 Conference – Zurich 14. September 2021

Munich
Berlin
Bonn
Zurich
Bern

38
Employees

65%
Women

3
Years old

Linguists	UX Designer	Sound Designer	Visual Designer	Data & Coding	Strategists	Admins
25	4	2	2	2	3	2

Muttersprachen

Inhabergeführt

VUI [Voice User Interface] oder auch

"Hallo Bank, ich möchte meine letzten Transaktionen überprüfen."

© Copyright VUI.agency 2021

Werfen wir einen kurzen Blick auf die Geschichte

© Copyright VUI.agency 2021

Stellen sie sich vor

Ihr Bankschalter steht im Wohnzimmer Ihres Kunden und kann sprechen.

Welche Frage würden Ihre Kunden stellen?

Conversational Banking.

Die Finanzindustrie definiert Conversational Banking als Interaktion mit einer nicht-menschlichen Schnittstelle - wie Sprach- und Chatbots - um Ihre Finanzen zu besprechen oder Rat zu suchen.

© Copyright VUI.agency 2021

Conversational Banking.

Conversational Banking nutzt AI-Technologien, um einen virtuellen Gesprächspartner als ersten Kontaktpunkt in der Banking Customer Journey zu schaffen.

© Copyright VUI.agency 2021

DNB Bank automatisierte 51% ihres Chatbot-Traffics

Um das hohe Chataufkommen in ihrem Kundencenter zu bewältigen, führte Norwegens grösste Bank Aino ein, einen Chatbot.

In nur vier Monaten haben sie über 50% aller Online-Kundeninteraktionen automatisiert. Heute hat Aino mit mehr als 500.000 Menschen gesprochen und führt täglich Tausende von Gesprächen mit seinen Kunden.

Source: https://www.ccw.eu/en/inspiration-day/

© Copyright VUI.agency 2021

Conversational Banking is on the rise

Conversational Banking bedeutet die Integration von Messaging-Apps und Sprachassistenten - mit all ihren nativen Text-, Sprach- und grafischen Kommunikationsmöglichkeiten - in das Kundenerlebnis einer Bank.

© Copyright VUI.agency 2021

Einen virtuellen Gesprächspartner aufbauen

Der Aufbau eines virtuellen Gesprächspartners, wie z. B. eines KI-gesteuerten Chatbots, ermöglicht die Skalierung des Konversationserlebnisses für standardmässige, sich wiederholende Fragen mit einem Bruchteil der Kosten für alle Kunden in Echtzeit. Gleichzeitig können sich die menschlichen Agenten auf komplexe Anfragen und Probleme konzentrieren, die eine einfühlsamere Herangehensweise erfordern, die die menschliche Note voraussetzen.

© Copyright VUI.agency 2021

Warum Conversational Banking?

Dort sein, wo die Kunden sind

Die Zeiten sind vorbei, in denen Kunden gezwungen sind, bestimmte Kommunikations-kanäle zu nutzen. Lassen Sie sie den Weg der Kommunikation wählen.

24/7 für die Kunden da sein

Eine konversationelle Benutzeroberfläche bietet die Möglichkeit, Fragen zu beantworten, wenn Kunden ein Problem haben und unabhängig davon, wo sie sich in diesem Moment befinden umd dies 24/7.

Gespräche schaffen emotionale Verbindungen

Ein Gespräch mit Kunden bietet viel mehr Möglichkeiten als reiner Text. Gespräche können viel mehr Emotionen transportieren. Die Filialen werden immer weniger, und die Nähe zum Kunden wird nicht einfacher.

© Copyright VUI.agency 2021

Beispiele für Conversational Banking.

Customer support: Textnachrichten für Echtzeit-Support

Voicebot und Chatbots sowie sichere Messaging-Apps bieten personalisierte Unterstützung in Echtzeit.

Bots können bei grundlegenden Banktransaktionen helfen, wie dem Bezahlen einer Rechnung oder einer Überweisung. Bei komplexeren Problemen kann der Bot den Agenten an einen Berater weiterleiten, der das Gespräch per Live-Chat oder Secure Messaging fortsetzt. Oder Sie nutzen die Zeit in der Warteschlange für eine Triage und lernen Ihren Kunden bereits besser kennen.

© Copyright VUI.agency 2021

Beispiele für Conversational Banking.

Vertrieb: Chatbot und Co-Browsing zur Kontoeröffnung

Wenn ein Kunde auf einer Website mit hoher Absicht ankommt, kann ein Chatbot mit dem Onboarding beginnen und das Interesse an bestimmten Produkten abfragen, z. B. an einem neuen Bankkonto.

Ein Berater kann dann per Live-Chat übernehmen, bevor er das Co-Browsing aktiviert, um das Gespräch zu vertiefen und Formulare mit dem Kunden auszufüllen.

© Copyright VUI.agency 2021

Beispiele für Conversational Banking.

Kundenberatung: Chatbot + Video-Chat für Hypothekenberatung

Die Beantragung einer Hypothek ist eine grosse Sache, und die Kunden wollen eine sensible Beratung und Sicherheit.

Ein Kunde, der auf Ihrer Hypotheken-Website ankommt, wird von einem Bot begrüsst, der ihn fragen kann, ob er mit einem Spezialisten sprechen möchte. Ist dies der Fall, kann ein Berater einen Videoanruf initiieren, um die Probleme von Angesicht zu Angesicht zu besprechen.

© Copyright VUI.agency 2021

Auswahl der richtigen Conversational Platform.

Oft entscheiden sich Menschen am Anfang für eine Chatbot-Plattform "von der Stange". Diese sind jedoch darauf ausgelegt, genau nur das „Eine“ zu tun. Ein Upgrade auf eine exzellente Konversationsplattform, die sprechend und schreibend interagieren kann, ist meist nicht möglich.

Sich für eine komplexere Konversationsplattform zu entscheiden, die als Baukastensystem sehr flexibel ist und alle Möglichkeiten für die Zukunft offen hält, ist meist eine sehr mutige und richtige Entscheidung.

© Copyright VUI.agency 2021

Auswahl der richtigen Conversational Platform.

Oft mussten Projekte zweimal durchgeführt werden, weil man sich zunächst für eine schnelle und günstige Plattform entschieden hat, die aber keine Erweiterungsmöglichkeiten zuliess.

Egal wie die Ausgangslage ist, wir sind plattformunabhängig und passen uns den jeweiligen Systemen an. Stellen Sie sich vor, diese Plattform kann auch die E-Mails Ihrer Kunden beantworten? Sie sollten bereit sein, diesen Schritt zu vollziehen.

© Copyright VUI.agency 2021

Um die Fragen Ihrer Kunden zu beantworten, brauchen Sie viel mehr als eine nette Stimme.

Die Stimme Ihrer Marke sollte ein auditives Charisma haben. Sie sollte sich deutlich von Ihren Wettbewerbern abheben und Ihre Zielgruppe in die Welt Ihrer Marke transportieren.

© Copyright VUI.agency 2021

Ein menschlicherer Ansatz.

Wir glauben an einen Voice-First-Ansatz für Conversational Banking, der widerspiegelt, wie Kunden das Bankgeschäft in ihr tägliches Leben einbinden – vom Finanzberater zum Finanzpartner gegenüber dem Kunden.

Das kann nicht ausschliesslich auf dem Handy, per Video oder persönlich geschehen. Es ist eine Kombination aus all diesen Interaktionen - und das erfordert einen multimodalen Ansatz für Conversational Banking. An den besten Konversationen sind Menschen auf beiden Seiten beteiligt, mit Unterstützung und Anleitung durch die Technologie.

© Copyright VUI.agency 2021

Ein menschlicherer Ansatz.

In diesem Zusammenhang bringt Conversational Banking sprachliches Know-how und Rechenleistung mit der menschlichen Fähigkeit zusammen, sich mit einem anderen Menschen zu verbinden und zu unterhalten. Lassen Sie uns über Conversational Banking und die Reise zu einem vollständig digitalen Finanzassistenten sprechen, der Ihre Bank repräsentiert.

© Copyright VUI.agency 2021

Die Elemente einer erfolgreichen Voice-Strategie

Auditive Charisma

Mit Auditive Charisma kann Ihr Kunde ganz einfach seine eigene Stimme verwenden, um seine Bedürfnisse auszudrücken und eine intuitive Unterhaltung mit Ihrem charismatischen virtuellen Assistenten zu führen. Der Assistent wird zu einem Gesprächspartner im Alltag.

Voice Identity

Voice Identity ist die sprachliche Identität Ihrer Marke und bringt Persönlichkeit und Ausdruckskraft so nah wie möglich an die natürliche Konversation heran.

Sound Identity

Die Sound Identity gibt Ihrer Marke eine Stimme, eine Melodie und eine einzigartige akustische Identität anhand von klanglichen Merkmalen.

Multimodality

Multimodalität ermöglicht es dem virtuellen Assistenten, Ihren Kunden während der gesamten User Journey zu unterstützen - über alle Geräte, Kanäle und Kontexte.

© Copyright VUI.agency 2021

Voice ist eine vielschichtige und vielfältige Struktur wie keine andere.

Sprache erweitert und vertieft die Identität einer Marke um mehrere Ebenen und führt Ihre Kunden zu tieferem Engagement und Zufriedenheit. Eine Sprachanwendung ist immer Teil einer definierten Markenidentität.

Um der Komplexität von Voice gerecht zu werden, reicht es nicht aus, bestehende Anwendungen und Schnittstellen einfach auf Voice umzustellen. Die Möglichkeiten einer Sprachanwendung erlauben eine völlig neue Art der Interaktion.

© Copyright VUI.agency 2021

Hier kommt 'Voice First' ins Spiel.

Systeme müssen neu durchdacht, neu geplant und neu entwickelt werden. Es gelten andere ethische Aspekte, die Kunden stellen neue Anforderungen und die Marke kann neue Dimensionen bieten.

Voice AI ist für viele Menschen noch neu. Bei der Entwicklung von Voice verschmelzen Marke, Publikum und Technologie miteinander. Die individuelle Erfahrung mit der Marke ist nicht nur von der Technologie abhängig, sondern von der Gesamtarchitektur der Anwendung.

© Copyright VUI.agency 2021

Eröffnen Sie Ihren Kunden ein ganz neues Universum.

Mit Voice geben Sie Ihren Kunden völlig neue Möglichkeiten,

mit Ihrer Marke und Ihren Produkten zu interagieren.

© Copyright VUI.agency 2021

"Die Möglichkeiten eines Conversational User Interface in einer Bank sind nahezu endlos. Im Moment liegt der Fokus stark auf der Automatisierung des Kundenservices.

Aber in der Zukunft gibt es die Möglichkeit eines Robo-Advisors, der mit Kunden sprechen wird. Der in allen Fragen zu ihren Finanzen beratend zu Seite stehen kann. Sie dabei coachen, Geld zu sparen, um in 5-10 Jahren ihr Traumhaus zu bauen. ... und das 24/7!"

/ Markus Maurer / Country Manager Switzerland at VUI.agency

VUI.agency

Let‘s talk!

www.vui.agency

Markus Maurer

Country Manager Schweiz

e: markus.maurer@vui.agency

t: +41 79 33598269

in/maurermarkus

Follow us

Munich
Berlin
Bonn
Zurich
Bern