Nahtlose Interaktion zwischen unterschiedlichen Assistenten: Nuance Cognitive Arbitrator vernetzt Smart-Homes, Smart-Cars und Unternehmen

Neue KI-Funktion sorgt für ein optimiertes Nutzererlebnis und verbindet unterschiedliche virtuellen Assistenten mit Content-Services von Drittanbietern

Aachen, 3. Januar 2018 – Nuance Communications hat mit dem Cognitive Arbitrator eine neue Funktion in seine Virtual-Assistant-Plattform integriert, die eine der größten Herausforderungen für Verbraucher in der heutigen vernetzten Welt löst: die Notwendigkeit, die spezifischen Fähigkeiten und Vokabulare mehrerer Assistenten, über verschiedene Geräte und Dienste hinweg zu lernen und anzuwenden. Der auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierende Cognitive Arbitrator von Nuance verbindet und integriert unterschiedliche virtuelle Assistenten, Dienste von Drittanbietern und Inhalte über eine einzige Schnittstelle, um komplexe Aufgaben zu erledigen und die Nutzerfreundlichkeit zu verbessern.

Der Cognitive Arbitrator erzeugt einen intelligenten Hub, der zuhört, versteht und die Anfrage des Nutzers an den jeweiligen Assistenten oder Content-Dienst weiterleitet, der für die Anfrage am besten geeignet ist. Beispielsweise kann ein Autofahrer während der Fahrt seinem Onboard-Assistenten per Sprache befehlen, Musik zu streamen oder Streckenbeschreibungen anzugeben. Gleichzeitig kann er Anfragen tätigen, die an Assistenten von Drittparteien im Smart Home weitergeleitet werden, die Einkäufe und private Bankgeschäfte erledigen oder Essen bestellen. Der Cognitive Arbitrator nimmt eine zentrale Position in der Vision von Nuance ein, in der unterschiedliche virtuelle Assistenten über eine intelligente, effiziente, konversationsfähige KI zum Vorteil des Endanwenders zusammenarbeiten.

Mit dem Cognitive Arbitrator lassen sich über die virtuellen Nuance-Assistenten auch andere beliebte verbraucherorientierte Assistenten direkt nutzen. Beispielsweise integriert Nuance bereits seine hochspezialisierte Kundenassistentin Nina in Amazon Alexa und in Google Home. Damit erschließt sich für Nuance-Kunden, die Cognitive-Arbitrator-Funktionen nutzen, ein vollkommen neuer Weg, ihre Service-Leistungen im Smart Home über Amazon oder Google Home anzubieten. Gleichzeitig bleibt das individuelle Markenerlebnis und die volle Kontrolle der Verbraucherdaten erhalten.

Hauptfunktionen des Cognitive Arbitrators im Überblick:

- Verbindet separate Nuance- und Mainstream-Assistenten, wie Amazon Alexa oder Google Home für die nahtlose Ausführung von Anfragen.
- Direkte und indirekte Bearbeitung von Nutzeranfragen. Beispiel: Ein Nutzer sagt „Frage bei der Bank X meinen Kontostand ab“ oder „Wie ist der Stand meines Girokontos?“, und erhält das gleiche Ergebnis ohne einen spezifischen Assistenten oder Dienst beim Namen nennen zu müssen.
- Lernt automatisch Präferenzen, so dass der Cognitive Arbitrator mit der Zeit weiß, welchen Assistenten oder Content-Dienst der Nutzer für bestimmte Aufgaben bevorzugt.
- Versteht alle von einem beliebigen Assistenten erledigten Aufgaben in einem Kontext, so dass der Nutzer vorherige Befehle durch beispielsweise „Storniere meine letzte Bestellung“ wieder ändern kann.
- Integriert mehrere Dienste und Agenten und führt eine Reihe von komplexen Aufgaben durch, wie „Bestelle nach dem Meeting mein übliches Essen beim Chinesen“.

„Bis zum Jahr 2020 wird es 26 Milliarden intelligente vernetzte Geräte mit integrierten, konversationsfähigen virtuellen Assistenten geben, die Anfragen von Konsumenten steuern. Alle diese Assistenten haben ihre eigenen Stärken und Besonderheiten, aktuell aber kommunizieren oder arbeiten sie nur selten geräteübergreifend zusammen. Der Verlierer ist dabei der Verbraucher. Außerdem stehen die verschiedenen Marken vor der unumgänglichen Entscheidung, einen eigenen hochspezialisierten Assistenten zu entwickeln oder offene, allgemein einsetzbare Assistenten zu nutzen“, erklärt Kenneth Harper, Vice President, Emerging Solutions von Nuance. „Die Einführung einer Cognitive-Arbitrator-Funktion durch Nuance löst dieses Problem und maximiert die Möglichkeit unserer Kunden, die Endanwendern ihre eigenen einzigartigen, differenzierten Erfahrungen machen zu lassen und ihnen eine Interoperabilität mit der Welt anderer virtueller Assistenten und deren nützlichen Diensten zu eröffnen. Innerhalb dieses Ökosystems ergibt das für alle eine Win-Win-Situation, insbesondere aber für die Menschen, die Produkte und Dienste unserer Kunden kaufen und nutzen.“

„Die Möglichkeit zu sagen „Lasse deinen Agenten meinen Agenten anrufen ist bei Produktmarken, Bot-Entwicklern und Endanwendern in der Landschaft der intelligenten Assistenz ein bekanntes Bedürfnis“, erklärt Dan Miller, Lead Analyst von Opus Research. „Der Cognitive Arbitrator von Nuance ist eine zeitgerechte Lösung, die sich mit der Fähigkeit eines jeden virtuellen Agenten einer konversationsgesteuerten Suche, Unterstützung und Geschäftsabwicklung noch beschleunigen wird.“

Der Cognitive Arbitrator ist bereits als Teil der Virtual-Assistant-Plattform von Nuance erhältlich, die bereits die Dragon Drive -und Smart Home Lösungen sowie die virtuelle Assistentin Nina und Dragon Medical Virtual Assistant betreibt. Dragon Drive läuft heute mehr als 200 Millionen Autos in mehr als 40 Sprachen und schafft so eine dialogorientierte Schnittstelle zwischen Mensch und Maschine in den Fahrzeugen von Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford, GM, Hyundai, SAIC, Toyota und viele andere. Darüber hinaus ist Nuance anerkannter Marktführer bei der Bereitstellung automatisierter und intelligenter KI-gestützter Lösungen für große Unternehmen weltweit mit über 6.500 Unternehmen, die die Self-Service-Technologien von Nuance nutzen und schätzungsweise 16 Milliarden Transaktionen pro Jahr verarbeiten. Der Cognitive Arbitrator wird auf der CES 2018 in Las Vegas vom 9. bis 12. Januar 2018 in der Praxis vorgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter www.nuance.com/mobile/cognitive-arbitration.

Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten und kognitiven KI-Innovationen, die Intelligenz in die tägliche Arbeit und das tägliche Leben bringen. Der Marktführer liefert Lösungen, die die menschliche Sprache verstehen, analysieren und darauf reagieren können, um die Produktivität zu steigern und die menschliche Intelligenz zu verstärken. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in den Bereichen Domains und künstliche Intelligenz arbeitet Nuance mit Tausenden von Unternehmen zusammen, die in globalen Branchen wie Gesundheitswesen, Telekommunikation, Automobil, Finanzdienstleistungen und Einzelhandel tätig sind, um stärkere Beziehungen und bessere Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeiter zu schaffen. Weitere Information finden Sie online unter www.nuance.de.

Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Ihr Pressekontakt:

Vanessa Richter

Nuance Communications

+ 32-9-239-8031

vanessa.richter@nuance.com

Lavinia Haane / Karina Goderski

Hotwire

+49 89 21 09 32-76 / +49 69 25 66 93-67

NuanceDE@hotwireglobal.com

<https://news.nuance.com/2018-01-03-Nahtlose-Interaktion-zwischen-unterschiedlichen-Assistenten-Nuance-Cognitive-Arbitrator-vernetzt-Smart-Homes-Smart-Cars-und-Unternehmen>