

Nieuwe Cognitive Arbitrator van Nuance verbindt virtuele assistenten in smart home, auto en op de werkvloer

Innovatieve, gestroomlijnde gebruikerservaring dankzij de gebundelde kracht van o.a. virtuele assistenten met Nuance-technologie, populaire IoT-assistenten en content-diensten van derden

Amsterdam, 4 januari 2018 – [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) introduceert vandaag “Cognitive Arbitrator”, een AI-oplossing die één van de grootste consumentenproblemen van vandaag de dag oplost: je opnieuw de specifieke woordenschat en functies van al je virtuele assistenten eigen moeten maken en onthouden. De Cognitive Arbitrator van Nuance lost dit probleem op. Hij verbindt en integreert naadloos via één enkele interface verschillende virtuele assistenten, diensten van derden en content-diensten. En hij doet dat net zo eenvoudig in de connected car en smart home als in het ecosysteem van het Internet of Things (IoT).

De Cognitive Arbitrator staat centraal in de visie van Nuance op een wereld waarin diverse virtuele assistenten samenwerken door middel van slimme en doeltreffende Conversational AI, in het voordeel van de eindgebruikers. De Cognitive Arbitrator van Nuance steunt op AI om één enkele slimme hub te creëren die de vragen en commando's van gebruikers hoort, begrijpt en doorstuurt naar de assistent of content-dienst die het meest geschikt is om een bepaalde taak uit te voeren. Zo kan een bestuurder aan de intelligente assistent in zijn auto vragen om hem naar een bestemming te leiden of om muziek te streamen. Andere verzoeken, die bijvoorbeeld verband houden met winkelen, maaltijden bestellen of bankzaken, worden doorgestuurd naar andere assistenten van derden.

“Tegen 2020 communiceren consumenten via virtuele assistenten met niet minder dan 26 miljard slimme, connected devices. Iedere assistent heeft intelligente, gespecialiseerde functies, maar is maar zelden in staat om met andere assistenten te praten of samen te werken om smart devices beter te laten functioneren. En het is de consument die daarvan de dupe is. Bovendien staan merken voor de keuze: ofwel bouwen ze hun eigen, gespecialiseerde assistenten, ofwel maken ze gebruik van open, veelzijdige assistenten,” aldus Kenneth Harper, Vice President Emerging Solutions van Nuance. “De Cognitive Arbitrator van Nuance biedt met zijn brede functionaliteit een antwoord op die uitdaging. Hij helpt onze klanten om zich te onderscheiden van hun concurrenten, omdat zij hun eindgebruikers een unieke ervaring kunnen bieden in de omgang met virtuele assistenten. Tegelijk verhoogt hij de functionaliteit van diensten door zijn interoperabiliteit met andere assistenten. Dit is een win-winsituatie voor iedereen in het ecosysteem en vooral voor de consumenten die de producten en diensten van onze klanten gebruiken.”

De Cognitive Arbitrator helpt de virtuele assistenten van Nuance om direct aansluiting te vinden bij andere populaire virtuele assistenten die rechtstreeks in contact staan met consumenten. Nuance [integreert bijvoorbeeld momenteel Nina, zijn sterk gespecialiseerde assistent voor mobiele klantenservice, met Alexa™ van Amazon®](#) en kondigt vandaag ook Nina for Google Home aan. Voor klanten van Nuance - denk aan banken, luchtvaartmaatschappijen en telecombedrijven - die Nina in combinatie met de Cognitive Arbitrator inzetten, gaat een hele nieuwe wereld open van superieure dienstverlening, in een smart home, via Amazon Alexa™ of Google Home. Ondertussen behoudt elk merk zijn sterke aanwezigheid bij de consument en houdt het volledige controle over de consumentengegevens, op een kostenbesparende manier.

Enkele belangrijke eigenschappen van de Cognitive Arbitrator:

- De mogelijkheid om aparte, op Nuance gebaseerde assistenten en mainstream assistenten zoals Amazon Alexa™ en Google Home met elkaar te verbinden, om consistent verzoeken in te willigen en taken uit te voeren.

- Zowel expliciete als impliciete afhandeling van gebruikerscommando's. Een gebruiker kan bijvoorbeeld zeggen "Vraag mijn rekeningsaldo op bij mijn bank" of "Hoeveel geld staat er nu op mijn rekening?" en hetzelfde resultaat krijgen, zonder dat hij daarvoor een specifieke assistent of dienst bij naam moet noemen.
- De mogelijkheid om na verloop van tijd de voorkeuren van de gebruiker te leren kennen, zodat de Cognitive Arbitrator weet welke assistent of content-dienst favoriet is bij de gebruiker voor specifieke taken.
- Contextueel begrip van alle uitgevoerde taken, door om het even welke assistent, zodat gebruikers eerdere taken kunnen aanpassen, zoals "Annuleer mijn vorige bestelling".
- Gelijktijdige integratie met talloze diensten en agenten om een reeks complexe taken uit te voeren, zoals "Bestel na mijn laatste vergadering van vandaag de Chinese gerechten die ik altijd neem".

"In de wereld van de slimme gebruikersondersteuning hebben merken, ontwikkelaars van bots en eindgebruikers vaak af te rekenen met het probleem dat assistenten met elkaar proberen te communiceren, maar elkaar niet begrijpen," geeft Dan Miller, hoofdanalist bij Opus Research, aan. "De Cognitive Arbitrator van Nuance biedt een tijdloze oplossing om elke virtuele agent in staat te stellen om spraakgestuurde commerciële, ondersteunings- en zoekopdrachten sneller en beter af te handelen."

De Cognitive Arbitrator is nu beschikbaar als onderdeel van het Nuance Virtual Assistant Platform. Op dit platform zijn diverse oplossingen van Nuance gebaseerd, zoals Dragon Drive, applicaties voor een slimme woning, Nina (de virtuele assistent voor consumentencontacten) en de Dragon Medical Virtual Assistant. Je vindt Dragon Drive op dit moment in meer dan 40 talen en in meer dan 200 miljoen auto's van onder andere Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford, GM, Hyundai, SAIC en Toyota. Nuance levert intelligente en geautomatiseerde AI-oplossingen aan ondernemingen wereldwijd. Meer dan 6.500 bedrijven maken gebruik van de selfservice technologie van Nuance, waarmee jaarlijks zo'n 16 miljard transacties plaatsvinden. Demo's van de Cognitive Arbitrator worden gegeven op de 2018 Consumer Electronic Show (CES) in Las Vegas, van 9 tot 12 januari 2018. Ga voor meer informatie naar www.nuance.com/mobile/cognitive-arbitration.

Over Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) is wereldwijd een toonaangevende leverancier van spraak- en taaloplossingen voor bedrijven en consumenten. Dankzij de technologieën, toepassingen en diensten van Nuance hebben mensen eenvoudiger toegang tot informatie en kunnen ze gemakkelijker omgaan met toestellen en systemen. Elke dag werken miljoenen gebruikers en duizenden bedrijven met de beproefde oplossingen van Nuance. Ga voor meer informatie naar netherlands.nuance.com

Voor meer informatie:

EMEA
Vanessa Richter
Nuance Communications
Tel : + 32 475769507
vanessa.richter@nuance.com

Nuance Persdesk
Lisa Elzinga
Yellow Communications
+ 31 (0)23 555 34 24

nuance@yellow-communications.com

<https://news.nuance.com/2018-01-04-Nieuwe-Cognitive-Arbitrator-van-Nuance-verbindt-virtuele-assistenten-in-smart-home-auto-en-op-de-werkvloer>