

# Más cerebros, mejor que uno: El nuevo árbitro cognitivo de Nuance conecta asistentes virtuales en la Smart Home, el coche y la empresa

**Esta nueva función habilitada por Inteligencia Artificial crea una mejor experiencia para el usuario, conectando los asistentes virtuales con tecnología Nuance y los asistentes de IoT más conocidos o servicios de contenidos de terceros**

Madrid, 8 de enero de 2018 - [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) ha presentado hoy su árbitro cognitivo, una nueva funcionalidad habilitada por Inteligencia Artificial que resuelve uno de los mayores desafíos a los que se enfrentan los usuarios en el mundo conectado actual: la necesidad de aprender y recordar las capacidades y vocabularios específicos de los múltiples asistentes de distintos servicios y dispositivos. El árbitro cognitivo de Nuance soluciona este problema ya que conecta e integra diferentes asistentes virtuales, servicios de terceros y contenido a través de una única interfaz que se expande al ecosistema del automóvil, la Smart Home y el Internet de las cosas para completar tareas complejas y mejorar la experiencia de usuario.

El árbitro cognitivo es fundamental en la visión de Nuance de un mundo en el que diferentes asistentes virtuales trabajen de forma conjunta, a través de una Inteligencia Artificial Conversacional realmente inteligente y efectiva para beneficiar a los usuarios. El mediador cognitivo crea un hub inteligente que escucha, entiende y envía las peticiones de los usuarios al asistente o servicio de contenidos más adecuado para llevar a cabo la tarea. Por ejemplo, un conductor puede hablar con el asistente de su automóvil, altamente especializado, para solicitar indicaciones sobre un trayecto o música en streaming y también realizar peticiones que serán redirigidas a otros asistentes de terceros que se encargan de tareas como compras, pedir comida, banca personal, etc.

“En 2020, habrá alrededor de 26.000 millones de dispositivos inteligentes, capaces y conectados que dispondrán de asistentes virtuales conversacionales que gestionarán casi todas las experiencias posibles de los usuarios. Todos estos asistentes tienen sus puntos fuertes y están especializados. No obstante, en la actualidad, son muy pocos los que se comunican entre sí o funcionan juntos en varios dispositivos. De esta forma, es el usuario el que pierde. Además, “las marcas se ven obligadas a tomar decisiones rígidas acerca de si crean sus propios asistentes especializados o hacen uso de asistentes con fines generales”, señala Kenneth Harper, Vicepresidente, Emerging Solutions en Nuance. “La introducción de la funcionalidad de este árbitro cognitivo de Nuance soluciona este problema y maximiza la capacidad de nuestros clientes para ofrecer sus propias experiencias únicas y diferenciadas a sus usuarios finales, al mismo tiempo que ofrece interoperabilidad a otros asistentes. Así, todos los miembros de este ecosistema salen ganando, especialmente las personas que compran y utilizan los productos y servicios de nuestros clientes”.

Por otra parte, el árbitro cognitivo permite que los asistentes virtuales especializados de Nuance tengan acceso directo a otros asistentes virtuales conocidos y orientados al usuario. Por ejemplo, Nuance ya está [integrandó su asistente de atención al cliente altamente especializado Nina en Amazon® Alexa™](#). Además, la compañía acaba de anunciar la disponibilidad de Nina para Google Home. Clientes de Nuance como bancos, aerolíneas, proveedores de servicios de telecomunicaciones y comercio minorista que implementan Nina con las funciones de árbitro cognitivo pueden, a partir de ahora, abrirse a una forma totalmente nueva de ofrecer un servicio superior en la Smart Home – a través de Amazon Alexa o Google Home- al tiempo que siguen siendo dueños de su experiencia de marca y mantienen todo el control de los datos de los usuarios de forma rentable.

Las principales características del árbitro cognitivo incluyen:

- Capacidad para conectar distintos asistentes de Nuance, además de asistentes de uso masivo como Amazon Alexa y Google Home, para responder a peticiones y llevar a cabo tareas.
- Gestión, tanto explícita como implícita, de las peticiones de los usuarios. Un usuario puede decir, por ejemplo, “Pregunta cuál es mi saldo al banco”, o “¿Cuánto dinero tengo en mi cuenta bancaria?” y recibir el mismo resultado sin tener que nombrar ni a un asistente ni a un servicio específicos.
- Capacidad de ir aprendiendo con el tiempo y de forma automática las preferencias, de modo que el árbitro sepa qué asistente o qué servicio de contenido prefiere el usuario para determinadas tareas.
- Comprensión contextual de todas las tareas realizadas desde cualquier asistente, lo que permite que los usuarios modifiquen tareas previas como “Cancela mi último pedido”.
- Integración simultánea con múltiples servicios y agentes para realizar una serie de tareas complejas como “Pide mi comida china habitual después de la última reunión del día”.

“La necesidad de que ‘tu agente llame a mi agente’ es un problema conocido entre marcas, desarrolladores de robots y usuarios finales en el mundo de la Asistencia Inteligente”, afirma Dan Miller, analista jefe de Opus Research. “El árbitro cognitivo de Nuance es una solución cuyo objetivo es acelerar la capacidad que tienen todos los agentes virtuales de dar apoyo a las búsquedas, el soporte y el comercio conversacionales”.

El árbitro cognitivo está disponible como parte de la plataforma de asistente virtual de Nuance que habilita sus soluciones Dragon Drive y Smart Home, así como Nina, el asistente virtual para la interacción con el cliente y Dragon Medical. Dragon Drive está integrado en más de 200 millones de automóviles a través de más de 40 idiomas, creando interfaces de conversación humana para Audi, BMW, Daimler, Fiat, Ford, GM, Hyundai, SAIC o Toyota. Además, Nuance es líder en soluciones automatizadas e inteligentes que integran Inteligencia Artificial para grandes empresas a nivel mundial, con más de 6.500 empresas que utilizan las tecnologías de Nuance, procesando aproximadamente alrededor de 16.000 millones de transacciones cada año. El árbitro cognitivo se presentará en el CES (Consumer Electronic Show) de Las Vegas que este año se celebrará del 9 al 12 de enero. Para consultar más información, visita [www.nuance.com/mobile/cognitive-arbitration](http://www.nuance.com/mobile/cognitive-arbitration).

## Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) es proveedor líder mundial de soluciones de lenguaje y voz, tanto para empresas como para particulares. Sus tecnologías, aplicaciones y servicios hacen que las experiencias de los usuarios resulten más atractivas ya que transforman la manera en la que las personas interactúan con los dispositivos y los sistemas. Cada día, millones de usuarios y miles de compañías disfrutan de las reconocidas aplicaciones de Nuance. Más información en <http://www.nuance.es>

*Nuance y el logo de Nuance son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Nuance Communications, Inc. o de sus afiliados en Estados Unidos y/u otros países. El resto de nombres de compañías o de productos son marcas comerciales propiedad de sus respectivos propietarios.*

Contacto de prensa:

Hotwire PR Spain

Ana Torres / Pablo Valencia

[nuance@hotwirepr.com](mailto:nuance@hotwirepr.com)

Tel: +34 91 744 12 65

---

<https://news.nuance.com/2018-01-08-Mas-cerebros-mejor-que-uno-El-nuevo-arbitro-cognitivo-de-Nuance-conecta-asistentes-virtuales-en-la-Smart-Home-el-coche-y-la-empresa>