

Nuance Project Pathfinder: Verbesserte Dialogintelligenz virtueller Assistenten durch Machine Learning

KI-Innovation von Nuance, die von echten Gesprächen lernt

Aachen, 5. Februar 2019 – Nuance kündigt Project Pathfinder an, eine bahnbrechende Technologie, die den Zeit- und Ressourcenaufwand für die Entwicklung von virtuellen Assistenten (VAs) und Chatbots erheblich reduziert und sie intelligenter macht. Project Pathfinder wendet maschinelles Lernen und Natural Language Processing (NLP) auf die Vielzahl der täglichen Gespräche in Contact Centern an, um Kundenwünsche automatisch zu erkennen und Gespräche in großem Umfang digital abzubilden. Jetzt können Unternehmen zum ersten Mal datengesteuerte Erkenntnisse nutzen, um die arbeitsintensive Entwicklung von VAs drastisch zu reduzieren und das volle Potential der Mensch-Maschine-Interaktion auszuschöpfen. Unternehmen führen bereits Pilotprojekte mit Project Pathfinder durch, um mehr darüber zu erfahren, wie ihre Call-Center-Mitarbeiter mit Kunden interagieren sowie Ergebnisse und Skripte zu verbessern.

„Durch Project Pathfinder machen wir das Design und den Aufbau von virtuellen Assistenten datengesteuert. Für den Entwurf eines VA treffen sich heute Gesprächsdesigner mit Fachexperten, um den Geschäftsprozess zum Skripten und Abbilden der Gesprächspfade zu erlernen. Project Pathfinder lernt von Menschen – nicht nur, wovon sie sprechen, sondern auch, wie sie Kunden durch eine Transaktion führen. Das reduziert die Zeit, die benötigt wird, um wirklich intelligente VAs zu erstellen“, sagt Robert Weideman, EVP und GM der Nuance Communications Enterprise Division. „Dank Project Pathfinder haben mehr Unternehmen als je zuvor Zugang zu solchen hochintelligenten virtuellen Assistenten.“

Die Intelligenz hinter Nuance Project Pathfinder

Heute werden die arbeitsintensivsten Schritte bei der Entwicklung von Chatbots und virtuellen Assistenten manuell durchgeführt:

- 1) Training eines Modells: Das Training eines NLU-Modells (Natural Language Understanding), um die Absicht eines Benutzers zu erkennen, erfordert das Sammeln und manuelle Kennzeichnen von großen Datenmengen, um das Modell zu trainieren.
- 2) Schreiben eines Dialogs: Die meisten virtuellen Assistenten stützen sich auf ein Skript und wählen, welchem Zweig dieses Skripts sie folgen wollen. Für die Entwicklung solcher Skripte braucht man speziell ausgebildete Gesprächsdesigner, die eng mit Fachexperten zusammenarbeiten. Nur so wird sichergestellt, dass die Assistenten Kunden genau die Fragen stellen, die zur Lösungen ihrer Probleme beantwortet werden müssen.

Project Pathfinder erstellt einen neuen Workflow auf Basis von Daten, der diese beiden Schritte vereinfacht und den daraus resultierenden VA intelligenter macht.

Absichtserkennung: Der proprietäre Intent Discovery Pathfinder Algorithmus analysiert die Konversations- und Kundendienstdaten eines Unternehmens und identifiziert automatisch die Absichten der Benutzer. Anschließend werden die Gespräche nach diesen Gesichtspunkten zusammengefasst, was den manuellen Sortieraufwand erheblich reduziert.

Conversation Map: Unter Verwendung der Daten eines Unternehmens generiert Project Pathfinder eine visuelle Darstellung all der verschiedenen Wege, die seine Kundendienstgespräche gehen, von der ersten Frage bis zu

jeder Nachbereitung. So werden die besten Lösungswege und unbekannte Problembereiche aufgezeigt.

Mit den richtigen Insights und einer Conversation Map in der Hand können Dialogdesigner schnell anspruchsvollere, natürlichere und genauere Skripte erstellen. Darüber hinaus können Erkenntnisse, die lange Zeit in Terabytes von Gesprächsdaten verborgen waren, aufgegriffen werden, um neue Möglichkeiten für den Aufbau engerer Kundenbeziehungen und die Senkung der Servicekosten zu schaffen.

"Nuance Project Pathfinder hilft großen Unternehmen, komplexe Kundenfragen präzise zu beantworten und Probleme schnell zu lösen", sagt Weideman. "Und wir können viel mehr über den Kunden und die Mitarbeiter, die ihn bedienen, erfahren, indem wir Analysen in Project Pathfinder anwenden, um Themen zu entdecken, Skripte einzuhalten und vieles mehr. Besonders wertvoll ist das für Branchen wie Finanzen und Gesundheitswesen, in denen die Anforderungen an Konversationserfahrungen branchenspezifisch sind, Geschäftsprozesse vielschichtig sind und Datenschutzrichtlinien streng sind. Für Situationen mit hohen Einsätzen wie diese ist Project Pathfinder ein entscheidender Faktor, der Nuance von anderen Spielern auf dem Chatbot-Markt abhebt."

Nuance stellt Project Pathfinder bereits einigen strategischen Kunden zur Verfügung. Die zum Patent angemeldete Technologie wird voraussichtlich ab Sommer 2019 für alle Kunden nutzbar sein.

Weitere Informationen über das zum Patent angemeldete Project Pathfinder finden Sie [hier](#).

Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten 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 künstlicher 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.

Pressekontakt

Vanessa Richter

Nuance Communications

Tel.: +32 9 239 80 31

E-Mail: vanessa.richter@nuance.com

Karina Goderski

Hotwire für Nuance Communications

Tel.: + 49 6925669367

E-Mail: NuanceDE@hotwireglobal.com

<https://news.nuance.com/2018-02-05-Nuance-Project-Pathfinder-Verbesserte-Dialogintelligenz-virtueller-Assistenten-durch-Machine-Learning>