

Nuance en CustomerPulse slaan handen ineen voor beste customer feedback-analyse op Nederlandse markt

Verbetering van klanttevredenheid door verbeterd inzicht in klantgesprekken

Amsterdam, 14 februari 2018 – [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) en CustomerPulse gaan samenwerken om de best mogelijke spraakanalyses te kunnen leveren voor de Nederlandse markt. Dat hebben de bedrijven vandaag bekend gemaakt. Met de samenwerking wordt de kennis van spraakherkenning van Nuance gebundeld met de customer feedback-analyses van CustomerPulse, zodat bedrijven een nog beter inzicht krijgen in de klantgesprekken die medewerkers voeren.

CustomerPulse verzamelt en analyseert customer feedback door ‘slim’ naar klanten te luisteren. Uit de gesprekken die customer service medewerkers met klanten voeren, worden de belangrijkste en meest relevante onderwerpen gefilterd. Zo weten directies welke zaken er op klantcontactniveau spelen en kunnen deze inzichten meegenomen worden in toekomstige bedrijfsbeslissingen. Door de kennis van CustomerPulse te combineren met de [Nuance Transcription Engine](#) worden deze analyses nauwkeuriger, waardevoller en ‘slimmer’. De Nuance Transcription Engine zet telefoongesprekken om in [transcripten](#) die direct te analyseren zijn en is beschikbaar in meer dan 15 verschillende talen, zodat ook meertalige klanten bediend kunnen worden.

Met de samenwerking bieden de partijen bedrijven meer inzicht in de onderwerpen die hun klanten bezighouden. Tim Barenbrug, algemeen directeur bij CustomerPulse, licht toe: “Organisaties moeten steeds klantgerichter werken en om dat te kunnen doen, moeten ze weten wat de klant zegt. Klanten nemen bij problemen vaak telefonisch contact op. Deze gesprekken moet je analyseren, maar voor je dat kunt doen moet je wel weten wat er precies gezegd is. Nuance weet wat er gezegd wordt, en CustomerPulse weet dat vervolgens te vertalen naar acties voor de business. Die acties liggen bijvoorbeeld in aanpassingen in de website of uitgaande communicatie waardoor onnodig telefoonverkeer wordt voorkomen, of het aanpassen van het incassobeleid waardoor stress en boosheid bij klanten worden weggenomen.”

Guido Jongen, Sales Director Benelux bij Nuance, benadrukt dat de samenwerking uniek is voor de Nederlandse spraakherkenningsmarkt en voor bedrijven veel mogelijkheden biedt. “De kracht van de samenwerking met CustomerPulse zit hem in de kwaliteit van het complete eindproduct: Nuance levert de onmisbare spraakherkenningssoftware, die CustomerPulse vervolgens omzet in unieke inzichten. Het is mooi dat de jarenlange ervaring met en het uitgebreide onderzoek naar de Nederlandse taal van Nuance op deze manier kan bijdragen aan de kwaliteit van de producten van CustomerPulse en bedrijven zo verbeterd inzicht geeft in customer feedback.”

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/2018-02-14-Nuance-en-CustomerPulse-slaan-handen-ineen-voor-beste-customer-feedback-analyse-op-Nederlandse-markt>