

Nuance lanceert Project Pathfinder: intelligentere virtuele assistenten dankzij machine learning

Unieke AI-innovatie van Nuance bouwt automatisch domeinspecifieke gespreksmodellen op basis van bestaande chatlogs van het contactcenter

Amsterdam, 5 februari 2019 - [Nuance Communications, Inc](#) (NASDAQ:NUAN) onthult vandaag tijdens zijn Customer Experience Summit het Project Pathfinder. Dit is de revolutionaire nieuwe technologie die gebruikmaakt van machine learning en AI-innovatie van Nuance om de gespreksintelligentie van virtuele assistenten (VA's) en chatbots te vergroten. Project Pathfinder leest bestaande chatlogs en transcripties van gesprekken tussen klanten en de medewerkers van contactcenters. Op basis daarvan worden automatisch zeer effectieve dialoogmodellen gebouwd die ervoor zorgen dat er constructieve dialogen ontstaan tussen klanten en virtuele assistenten.

Veel bedrijven, overheidsinstellingen en zorgorganisaties zijn bezig met de implementatie van VA's die in het specifieke domein van de organisatie gericht vragen kunnen beantwoorden en verzoeken kunnen opvolgen. Tot nu toe was het een langdurig, complex, arbeidsintensief en erg foutgevoelig proces om virtuele assistenten op te leiden tot specialisten in financiële dienstverlening, telecommunicatie, zorg, verzekeringen en andere domeinen en sectoren.

Project Pathfinder laat zien hoe machine learning en AI de bouw van dialoogmodellen kunnen automatiseren door te leren van de transcripties van menselijke gesprekken. Daarmee worden de tijd en kosten die organisaties nodig hebben om intelligente VA's te ontwikkelen - die kwesties snel kunnen oplossen en een constructieve dialoog in context kunnen voeren - aanzienlijk verminderd.

“De virtuele assistenten van vandaag kunnen prima basale kwesties oplossen in een simpel vraag-en-antwoord scenario – zoals ‘Wat is mijn banksaldo?’. Maar echt een gesprek voeren of complexere vragen beantwoorden; dat lukt niet”, zegt Robert Weideman, EVP en GM van Nuance Communications Enterprise Division. “De meeste AI-toepassingen voor gesprekken zijn door mensen geprogrammeerd. Project Pathfinder is juist in staat om de bouw van mens-machine-interactie te automatiseren dankzij onze expertise en bevindingen op het gebied van natural language understanding (NLU) en het achterhalen van de bedoeling van de gebruiker. Met Project Pathfinder legt Nuance de lat weer hoger voor de meerwaarde die VA's kunnen bieden.”

Beschikbaarheid Project Pathfinder

Nuance heeft Project Pathfinder beschikbaar gesteld aan een aantal strategische klanten. De technologie, waarvoor patent is aangevraagd, zal naar verwachting in de zomer van 2019 algemeen beschikbaar zijn binnen de Nuance-oplossingen.

Meer informatie over [Project Pathfinder vindt u hier](#).

<https://news.nuance.com/2019-02-05-Nuance-lanceert-Project-Pathfinder-intelligentere-virtuele-assistenten-dankzij-machine-learning>