

Nuance révèle Project Pathfinder, utilisant le machine learning pour accroître l'intelligence conversationnelle des assistants virtuels

Première technologie à utiliser l'IA pour cartographier les conversations à partir des historiques d'échanges de centres de contact

Burlington, Massachusetts, le 5 février 2019 — [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ:NUAN) révèle aujourd'hui Project Pathfinder, une technologie révolutionnaire qui utilise le machine learning et l'expertise IA de Nuance pour accroître l'intelligence conversationnelle des assistants virtuels et des chatbots. Project Pathfinder analyse des historiques d'échanges et des transcriptions de conversations entre des clients et leurs interlocuteurs au sein des centres de contact clientèle, et en extrait automatiquement des modèles de dialogues très efficaces permettant aux assistants virtuels de converser avec les clients.

De nombreuses entreprises, organisations gouvernementales et organismes de santé ont besoin d'assistants virtuels capables de fournir des réponses précises et adaptées aux spécificités de leur entité. Jusqu'à présent, l'entraînement d'un assistant virtuel pour qu'il devienne expert en services financiers, télécommunications, santé, assurance ou tout autre secteur était un processus essentiellement manuel, très chronophage, laborieux et susceptible d'inclure des erreurs humaines. Project Pathfinder montre à quel point le machine learning et l'intelligence artificielle sont capables d'automatiser la création de modèles de dialogues en partant d'historiques de conversations humaines. Cela permet de réduire considérablement le temps et le budget nécessaires à l'obtention d'assistants virtuels intelligents, capables de résoudre les problèmes rapidement et de mener un dialogue contextuel.

« Alors que les assistants virtuels sont aujourd'hui capables de répondre avec fiabilité à des conversations basiques et des requêtes facilement identifiables – comme par exemple « Quel est le solde de mon compte ? » - la plupart d'entre eux ne sont pas encore en mesure d'avoir une réelle conversation ou de traiter des demandes plus complexes », explique Robert Weideman, Executive Vice President & Directeur Général du Département Entreprise de Nuance. « A la différence des autres outils conversationnels utilisant l'IA, qui sont essentiellement programmés par des humains, Project Pathfinder automatise la création d'interactions humain/machine grâce à notre grande expertise dans le traitement automatique du langage naturel (TALN) et l'identification des intentions de l'interlocuteur. Avec Project Pathfinder, Nuance rehausse considérablement le niveau des assistants virtuels. »

Project Pathfinder est actuellement testé par plusieurs clients-clés de Nuance. La technologie, pour laquelle des brevets ont été déposés, devrait être disponible parmi les solutions Nuance à l'été 2019.

Pour plus d'informations sur Project Pathfinder, cliquez sur [ce lien](#).

A propos de Nuance Communications

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) est à la fois précurseur et leader dans les innovations conversationnelles apportant l'intelligence artificielle (IA) dans le quotidien des particuliers et entreprises. L'entreprise propose des solutions pouvant comprendre, analyser et répondre au langage humain afin d'améliorer la productivité et d'amplifier les capacités humaines. Avec une expertise de plusieurs dizaines d'années dans l'intelligence artificielle, Nuance collabore avec des milliers d'entreprises dans différents secteurs – santé, télécommunications, automobile, finance, distribution – pour offrir de meilleures expériences à leurs clients finaux et leurs employés. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.nuance.fr.

Nuance et le logo Nuance sont des marques commerciales ou des marques déposées de Nuance Communications, Inc. ou de ses filiales aux Etats-Unis et/ou d'autres pays. Tous autres noms d'entreprises ou noms de produits peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Hotwire pour Nuance

Noémie Minster / Elise Martin

NuanceFR@hotwireglobal.com

01 43 12 55 73 / 77

<https://news.nuance.com/2019-02-05-Nuance-revele-Project-Pathfinder-utilisant-le-machine-learning-pour-accroitre-lintelligence-conversationnelle-des-assistants-virtuels>