

Nuance laut Forrester Research führend bei dialogorientierter KI für den Kundenservice

Analysten konstatieren, dass Nuance „seine Konkurrenten übertrifft“ und „geschäftskritische dialogorientierte KI für Unternehmen“ ermöglicht

München – 11. Juni 2019 – Der Report „[The Forrester New Wave™: Dialogorientierte KI für den Kundenservice, 2. Quartal 2019](#)“¹ stuft [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) als „Leader“ ein. Die Analysten heben insbesondere hervor, dass Nuance „geschäftskritische dialogorientierte KI für Unternehmen“ ermöglicht und stellen fest: „Die [Kunden-]Referenzen von Nuance waren sich einig, dass die dialogorientierten KI-Lösungen ihre Customer Experiences deutlich verbessert haben.“

Der Bericht untersuchte noch 13 weitere Anbieter, wobei Nuance differenzierte Bewertungen in den Kriterien Künstliche Intelligenz (KI), Stimme und Sprache, Verknüpfung von Mensch und KI, Omni-Channel sowie Sicherheit und Authentifizierung erhielt. Vorab führten die Forrester-Experten eine umfassende Bewertung der aktuellen KI-Angebote, der Strategie und der Marktpräsenz der Anbieter durch.

Forrester Research kommt zu dem Schluss, dass Unternehmen aller Größenordnungen dialogorientierte KI als einen der wichtigsten Treiber für die zunehmende Automatisierung ihrer Kundendienstaktivitäten sehen und identifiziert die wichtigsten Anbieter in diesem Bereich. Bei Nuance betont der Bericht insbesondere die Verknüpfung zwischen menschlichen Akteuren und KI und stellt fest, dass das Unternehmen „seine Konkurrenten mit seinen Tools für menschliche Agenten [übertrifft]“. Im Hinblick auf erforderliche Verbesserungen sieht er keinen Handlungsbedarf bei Nuance.

Nuance wurde schon [wiederholt](#) von Forrester für seine dialogorientierte KI honoriert. Bereits im Report „[The Forrester New Wave™: Conversational Computing Platforms, Q2 2018](#)“ stuften die Analysten Nuance als einen der innovativsten Akteure im Bereich Stimm- und Chat-Technologie ein.

„Im Hinblick auf dialogorientierte KI für den Kundenservice entwickelt sich der Markt ständig weiter und wir konzentrieren uns konsequent auf Technologien, die den dynamischen Anforderungen moderner Unternehmen entsprechen“, sagt Robert Weideman, Executive Vice President & General Manager, Nuance Enterprise Division. „Die Benennung als „Leader“ in diesem Report ist ein Beleg für die hartnäckige Fokussierung des Nuance-Teams – nicht nur auf die Weiterentwicklung unserer NLU-Technologie, sondern auch auf die notwendigen Ergänzungen wie Biometrie, Gesprächsdesign und Agenten-KI. So wollen wir Unternehmen dabei unterstützen, die Customer Experience wirklich neu zu definieren.“

Pro Jahr werden 30 Milliarden Kundeninteraktionen über Nuance-Lösungen abgewickelt, die in fast allen der weltweit größten Finanzinstitute und globalen Telekommunikationsunternehmen im Einsatz sind. Über 400 Millionen Verbraucher absolvieren mithilfe der Biometrie von Nuance jährlich mehr als 8 Milliarden erfolgreiche Authentifizierungen und Unternehmen konnten mit den Lösungen für dialogorientierte KI des Unternehmens jährliche Einsparungen von über 3 Milliarden US-Dollar erzielen.

Weitere Informationen zur dialogorientierten KI von Nuance für den Kundenservice und zur Nuance Intelligent Engagement Platform sind [hier](#) zu finden.

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 Informationen finden Sie online unter www.nuance.de.

Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

1 The Forrester New Wave™: Conversational AI for Customer Service, Q2 2019. Forrester Research, Inc., 11. Juni 2019.

<https://news.nuance.com/2019-06-11-Nuance-laut-Forrester-Research-fuehrend-bei-dialogorientierter-KI-fur-den-Kundenservice>