

Nuance erweitert offene Architektur, um flexiblere dialogorientierte KI für Unternehmen zu liefern

Neue Intelligent Engagement Services und ein Cloud-nativer Ansatz verbessern Third-Party-Integration und bieten Unternehmen mehr Kontrolle

Aachen, 12. September 2019 – Nuance Communications, führender Innovator auf dem Gebiet der dialogorientierten künstlichen Intelligenz (KI), erweitert seine Intelligent Engagement Platform. Das offene, Cloud-agnostische Framework umfasst nun neue Intelligent Engagement Services sowie erweiterte Back-End-Integrationen. Unternehmen auf der ganzen Welt können so von der Erfahrung von Nuance in der Entwicklung von KI-Technologien profitieren, indem sie Technologie und Geschäft besser vernetzen.

Laut Forrester erlaubt dialogorientierte KI Unternehmen natürliche Sprachverarbeitung und Machine-Learning-basierte Tools zu nutzen, um ihren Kundenservice zu verbessern (1). Da Konversationschnittstellen immer beliebter werden, aber noch relativ jung sind, benötigen Unternehmen Lösungen, die flexibel sind, sich in neue und bestehende Datenströme integrieren lassen und für die kontinuierliche Weiterentwicklung von kundenorientierten Anwendungen einfach zu warten sind.

Bereits seit längerem integriert Nuance erfolgreich die Intelligent Engagement Platform mit komplexen Systemen. Zu den Kunden gehören einige der weltgrößten Verbrauchermarken, globale Finanzdienstleister und führende Telekommunikationsanbieter. Durch die Erweiterung seiner offenen Plattform kann Nuance weiterhin sicherstellen, dass sich die Bereitstellung durch eine Steigerung des ROI auszahlen. Dazu werden existierende Infrastruktur und bisherige Investments möglichst effektiv eingesetzt. Die Erweiterung ermöglicht es nicht nur großen Unternehmen, die Bereitstellung besser an ihre dynamischen Bedürfnisse anzupassen, sondern auch kleineren Unternehmen, schneller auf die bewährte Technologie zuzugreifen, die die bisher erfolgreichsten Conversational AI-Implementierungen der Fortune 100 bereits ermöglicht.

Die Nuance Intelligent Engagement Platform bietet nun:

- Zugang zu Gesprächsblöcken über Microservices und APIs mit:
 - o Conversational AI Services für Sprache zu Text, Natural Language Understanding, Text zu Sprache und Dialog-Management
 - o Benachrichtigungs-Services für automatisiertes und von Menschen unterstütztes kanalübergreifendes Customer Engagement
 - o Agent AI Services, die Mitarbeiter mit relevanten Echtzeitinformationen versorgen
 - o Sicherheits- und Biometriedienste zur Authentifizierung und Betrugsprävention
- Verbesserte Backend-Lösungsintegration mit kognitiven Engines und Datenquellen von Drittanbietern zur Erweiterung des intelligenten Engagements.
- Cloud-unabhängige Flexibilität, die es Unternehmen ermöglicht, dieselben Lösungen in Nuance Hosted, Public Cloud oder Private Cloud einzusetzen.

„Als Branchenpioniere und Experten, die sich seit Jahrzehnten damit beschäftigen, dialogorientierte KI in die Praxis umzusetzen, wissen wir, was für den Erfolg auf diesem Gebiet gebraucht wird“, sagt Robert Weideman, GM and EVP, Nuance Enterprise Division. „Da die Einsatzgebiete immer komplexer werden, liegt die Zukunft in

flexiblen und skalierbaren Lösungen. Kunden können am besten mit Plattformen interagieren, wenn diese sich nicht in einem Silo befinden, sondern von den Daten des gesamten Unternehmens profitieren. So können sie eine nahtlose personalisierte Nutzererfahrung liefern. Durch die weitere Öffnung unserer Plattform können wir Kunden das bieten, was sie brauchen, mit der Sichtbarkeit und Kontrolle, die sie möchten und bei gleichzeitigem Zugang zu professionellen Dienstleistungen.“

(1) Forrester New Wave, Conversational AI for Customer Service, June 2019

Weitere Informationen zu Nuance Intelligent Engagement Platform 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 <http://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.

<https://news.nuance.com/2019-09-12-Nuance-erweitert-offene-Architektur-um-flexiblere-dialogorientierte-KI-fur-Unternehmen-zu-liefern>