

Nuance amplía su arquitectura abierta para ofrecer IA conversacional más flexible y de nivel empresarial

Nuevos servicios de interacción inteligente y un enfoque nativo cloud refuerzan las capacidades de integración con terceros y ofrecen un mayor control a las organizaciones

Madrid, 13 de septiembre de 2019 - Nuance Communications, Inc (NASDAQ: NUAN) , líder en innovaciones de IA conversacional, ha anunciado hoy que su plataforma Intelligent Engagement ampliará su enfoque abierto y agnóstico de la nube, añadiendo nuevos servicios de interacción inteligente y ampliando las capacidades de integración *back-end*, lo que permitirá a organizaciones de todo el mundo aprovechar las décadas de experiencia de Nuance en la creación de tecnologías de IA conversacional y modernizando la relación entre las empresas y la tecnología.

Según Forrester, la IA conversacional permite a las marcas utilizar el procesamiento de lenguaje natural y herramientas basadas en el aprendizaje automático para servir tanto a sus clientes como a los agentes que les dan soporte, y los profesionales de aplicaciones de contact center tienen numerosas formas de adquirirla. Mientras las interfaces conversacionales crecen en popularidad, pero siguen siendo algo relativamente incipiente, las empresas necesitan soluciones que sean flexibles, capaces de integrarse con flujos de datos nuevos y existentes, así como fáciles de mantener para la mejora continua de las aplicaciones orientadas al cliente.

Nuance tiene experiencia demostrable en la integración efectiva de su plataforma Intelligent Engagement con sistemas complejos, incluyendo algunas de las marcas de consumo más importantes del mundo, organizaciones de servicios financieros globales y empresas de telecomunicaciones líderes. Al ampliar su arquitectura abierta, Nuance puede seguir conociendo la situación en la que se encuentran las organizaciones y garantizar que los despliegues consigan un verdadero retorno de la inversión aprovechando la infraestructura existente y las inversiones anteriores y desplegando de la forma que sea más efectiva para el negocio de un cliente determinado. No sólo permite a las grandes organizaciones personalizar mejor los despliegues para que se ajusten a sus necesidades dinámicas, sino que la expansión también hace posible que las organizaciones más pequeñas accedan con mayor facilidad a la tecnología probada que ha hecho posible los despliegues de IA conversacional de mayor éxito del Fortune 100 hasta la fecha.

La plataforma Intelligent Engagement de Nuance ofrece ahora:

- Acceso a bloques de creación conversacional a través de microservicios y APIs, que incluyen:
 - o Servicios de Inteligencia Artificial Conversacional para la conversión de voz a texto, de texto a voz, comprensión del lenguaje natural, y la gestión de diálogos
 - o Servicios de mensajería para la interacción automatizada y asistida por personas en todos los canales
 - o Servicios de IA para agentes y supervisores que les ofrecen información relevante y en tiempo real
 - o Servicios de Seguridad y Biometría para la autenticación de clientes y prevención del fraude
- Integración mejorada de la solución *back-end* en motores cognitivos de terceros y fuentes de datos para aumentar la interacción inteligente.
- Flexibilidad agnóstica *cloud* que permite a las organizaciones desplegar las mismas soluciones en Nuance Hosted, Public Cloud o Private Cloud.

"Como pioneros en esta industria y expertos dedicados desde décadas a hacer realidad la IA Conversacional para organizaciones de todo el mundo, sabemos lo que se necesita para conseguir el éxito a nivel empresarial", ha señalado Robert Weideman, Director General y Vicepresidente Ejecutivo de Nuance Enterprise. "Conforme el entorno se siga haciendo más complejo, el futuro apostará cada vez más por soluciones flexibles y escalables. Las mejores interacciones con los clientes provendrán de plataformas que no se asienten en un silo, sino que se basen en los datos de alto valor que una organización tiene en todo el negocio y a partir de ahí ofrezcan una experiencia personalizada y sin fricciones. Al ampliar la apertura de nuestra plataforma, podemos continuar viendo dónde se encuentran nuestros clientes, dándoles la visibilidad y el control que desean, a la vez que les proporcionamos acceso a servicios profesionales".

Acerca de Nuance Communications

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) es líder y pionero en innovación en Inteligencia Artificial conversacional aportando inteligencia en el trabajo y en la vida diaria. La compañía ofrece soluciones con capacidad para comprender, analizar y responder al lenguaje humano, con el fin de aumentar la productividad y potenciar la inteligencia humana. Con décadas de especialización en Inteligencia Artificial, Nuance trabaja con miles de organizaciones de diferentes industrias, que incluyen sanidad, telecomunicaciones, automoción, servicios financieros y retail, con el objetivo de crear relaciones más sólidas y mejores experiencias para sus clientes y empleado. Para obtener más información, visite www.nuance.com

<https://news.nuance.com/2019-09-13-Nuance-amplia-su-arquitectura-abierta-para-ofrecer-IA-conversacional-mas-flexible-y-de-nivel-empresarial>