

Rakuten Mobile añade los servicios impulsados por IA de interacción inteligente de Nuance a su plataforma de comunicaciones

Se trata de una alianza estratégica que da lugar a la primera plataforma de telecomunicaciones móvil nativa en la nube con servicios integrados de Inteligencia Artificial de participación y conversación

MADRID, 23 de septiembre de 2020 – [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) y Rakuten Mobile, Inc. han anunciado una alianza estratégica para añadir los [servicios impulsados por IA de interacción inteligente de Nuance®](#) a la plataforma de comunicaciones de Rakuten (RCP por sus siglas en inglés). Así, RCP se convierte en la primera plataforma de comunicaciones móvil, nativa en la nube y virtualizada que integra los servicios de IA conversacional y de interacción de Nuance, y que ofrece a los clientes de Rakuten Mobile la posibilidad de acceder a funciones de autoservicio mediante voz o texto.

Con esta alianza entre ambas multinacionales, RCP ofrecerá a las compañías del Grupo Rakuten las siguientes ventajas:

- Servicios IA de conversación: software nativo en la nube con interfaces de programación de aplicaciones (APIs) para reconocimiento de voz, síntesis de habla, comprensión del lenguaje natural y gestión de diálogos avanzada. Así, habilita distintas experiencias de IA, como la capacidad de identificar a usuarios a través de biometría, y permitir a las personas interactuar con las aplicaciones y los dispositivos mediante la voz.
- Servicios IA de *engagement*: APIs de interacción digital que activan asistentes virtuales autónomos y el fácil escalado hasta agentes humanos, permitiendo una experiencia del cliente personalizada y multicanal con soporte integrado para mensajería en directo y asíncrona, y la posibilidad de dotar a los agentes de recomendaciones basadas en datos y los mejores próximos pasos.
- Acceso al entorno de desarrollo rápido de aplicaciones [Nuance Mix™](#): se trata de una plataforma de herramientas de IA conversacional para que las empresas puedan desarrollar, probar, implementar y optimizar rápidamente soluciones de lenguaje natural, voz y asistentes virtuales, reduciendo el tiempo de desarrollo y de optimización a más de la mitad.

“Con RCP estamos creando una innovadora plataforma de telecomunicaciones en la nube que ofrecerá una mejor experiencia de interacción basada en IA para los clientes”, comenta Tareq Amin, director representante, vicepresidente ejecutivo y CTO de Rakuten Mobile. “Estamos entusiasmados por las innovaciones que esto nos permitirá ofrecer desde el Grupo Rakuten, y por todo el potencial de acercarlas a organizaciones de todo el mundo para que puedan hacer uso de ellas a través de nuestra plataforma en la nube”, añade.

“Nuestra inversión en tecnologías nativas en la nube y el objetivo que tenemos de centrarnos en soluciones verticalizadas y basadas en resultados nos permite colaborar con algunas de las compañías más innovadoras del mundo para integrar las tecnologías de Nuance de forma flexible, incorporándolas en los flujos de trabajo de los clientes y salvaguardando los datos de los consumidores”, comenta Joe Petro, CTO de Nuance. “El reciente despliegue del asistente virtual con Rakuten Mobile en RCP es la prueba de ello, y vemos un enorme potencial para las soluciones de IA de Nuance dado que empresas de todo el mundo buscan mejorar las experiencias de los clientes y generar nuevas oportunidades de ingresos a través de las infraestructuras basadas en la nube y las redes 5G”, señala.

Para más información sobre cómo Nuance está ayudando a las empresas a transformar la experiencia de los

clientes en la era del 5G, [haga clic aquí](#).

Sobre Nuance Communications

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) es pionera y líder en tecnologías de Inteligencia Artificial orientadas a transformar las relaciones de las marcas con sus clientes, reduciendo el esfuerzo en las interacciones y minimizando los costes de operación. Así mismo, la compañía lidera el mercado de la biometría de voz, ofreciendo soluciones que mejoran la seguridad en cualquier transacción, en cualquier canal y sobre cualquier dispositivo, e integrando diferentes biometrías en una plataforma única que ayuda a las organizaciones a prevenir y detectar el fraude.

Con décadas de experiencia en el campo de la Inteligencia Artificial (IA), Nuance trabaja con miles de organizaciones por todo el mundo en el sector sanitario, servicios financieros, empresas de telecomunicaciones, empresas públicas y sector retail, para crear relaciones más sólidas y mejores experiencias para clientes y empleados. Para más información, por favor visite www.nuance.com/es-es/index

Trademark reference: Nuance and the Nuance logo are registered trademarks or trademarks of Nuance Communications, Inc. or its affiliates in the United States and/or other countries. All other trademarks referenced herein are the property of their respective owners.

Para más información

Para prensa internacional

Vanessa Richter

Nuance Communications, Inc.

Tel: + 32 475 76 96 07

Email: vanessa.richter@nuance.com

Para prensa en España

Equipo Nuance

Hotwire Global

Tel: + 34 91 744 12 65

Email: nuancees@hotwirepr.com

<https://news.nuance.com/2020-09-23-Rakuten-Mobile-anade-los-servicios-impulsados-por-IA-de-interaccion-inteligente-de-Nuance-a-su-plataforma-de-comunicaciones>