

Rakuten Mobile integriert KI-basierte Intelligent Engagement Services von Nuance in die Rakuten Communications Platform

Strategische Partnerschaft als Grundlage für die erste mobile, Cloud-native Telekommunikationsplattform mit KI-basierten, dialogorientierten Einbindungsdiensten

BURLINGTON, Mass. – 23. September 2020 – [Nuance Communications, Inc.](#) (NASDAQ: NUAN) und Rakuten Mobile, Inc. gaben heute die Integration der KI-basierten [Intelligent Engagement Services](#) von Nuance im Rahmen einer strategischen Partnerschaft in die Rakuten Communications Platform (RCP) bekannt. Damit ist die RCP die erste mobile, Cloud-native und virtuelle Plattform, die die Nuance Conversational und Engagement KI-Services integriert, was Kunden von Rakuten Mobile Zugang zu Self-Service-Funktionen per Sprache oder Text ermöglicht.

Auf der Grundlage der Partnerschaft von Nuance und Rakuten Mobile können Unternehmen der Rakuten-Gruppe folgende Dienste nutzen:

- KI-basierte Dialogdienste: Cloud-native API-Software (Application Programming Interfaces) für die Applikationsprogrammierung mit den Funktionen Spracherkennung, Textumwandlung in Sprache (Text-to-Speech), Erkennen von natürlicher Sprache (NLU) und einem erweiterten Dialogmanagement, die eine KI-gesteuerte Nutzung ermöglichen, wie beispielsweise die Identifizierung von Nutzern anhand biometrischer Daten oder eine individuelle sprachgesteuerte Nutzung von Applikationen und Geräten.
- KI-basierte Engagement-Dienste: Digitale Engagement-API, die virtuelle Self-Service-Assistenten und eine nahtlose Eskalation zu Live-Agenten vermitteln Kunden ein personalisiertes Omni-Channel-Erlebnis mit einer integrierten Unterstützung für ein asynchrones Live-Messaging und ermöglichen Agenten datenbasierte Empfehlungen und die nächst beste Handlung (Next-Best-Action).
- [Nuance Mix](#)™ - Schnelle App-Entwicklung: Dialogorientierte KI-basierte Tooling-Plattform für Unternehmen für ein schnelles Entwickeln, Testen, Einsetzen und Optimieren von virtuellen Assistenten, natürlicher Spracherkennung und Sprachlösungen, die Entwicklungs- und Optimierungszeiten um mehr als 50 % senken.

„Die Rakuten-Cloud-Plattform für eine innovative Telekommunikation wird die KI-basierte Erfahrung in der Kundenkommunikation wesentlich verbessern“, erklärt Tareq Amin, Representative Director, Executive Vice President und CTO von Rakuten Mobile. „Wir sind begeistert, den Unternehmen der Rakuten-Gruppe ein solches Potenzial an Innovationen anbieten und den weltweiten Unternehmen damit deren Nutzung über die Rakuten-Cloud-Plattform ermöglichen zu können.“

„Unsere Investition in Cloud-native Technologien und unser Fokus auf ergebnisorientierte vertikalisierten Lösungen ermöglicht uns die Partnerschaft mit einigen der weltweit innovativsten Unternehmen bei der flexiblen Integration von Nuance-Technologien in Kunden-Workflows und der Sicherung von Verbraucherdaten“, ergänzt Joe Petro, CTO von Nuance. „Die kürzlich gemeinsam mit Rakuten Mobile durchgeführte Integration eines virtuellen Assistenten in die RCP ist ein Beleg dafür. Wir sehen in den KI-Lösungen von Nuance ein großes Potenzial, da Unternehmen weltweit nach einer erweiterten Kundenerfahrung und Möglichkeiten einer Ertragssteigerung durch Cloud-basierte Infrastrukturen und 5G-Netzwerke suchen.“

[Klicken Sie hier](#) für Informationen, wie Nuance die Unternehmen beim Übergang von CX in das 5G-Zeitalter unterstützt.

Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI für alle Arbeits- und Lebensbereiche. Das Unternehmen liefert Lösungen, die verstehen, analysieren und reagieren, mit dem Ziel die menschliche Intelligenz zu bereichern sowie Produktivität und Sicherheit zu erhöhen. Nuance besitzt jahrzehntelange Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von KI und bietet Lösungen u.a. für das Gesundheits- und Rechtswesen, die Finanz- und Versicherungsbranche, Telekommunikation und Versorgungswirtschaft. Tausende von Unternehmen arbeiten mit Nuance zusammen für eine intelligentere, vernetztere Welt. Weitere Informationen finden Sie 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.

Ihr Pressekontakt:

Vanessa Richter
Nuance Communications
+ 49 475 769 507
vanessa.richter@nuance.com

Karina Goderski
Hotwire für Nuance Communications
+49 69 25 66 93 67
NuanceGermany@hotwireglobal.com

<https://news.nuance.com/2020-09-23-Rakuten-Mobile-integriert-KI-basierte-Intelligent-Engagement-Services-von-Nuance-in-die-Rakuten-Communications-Plattform>