

Digital und Messaging, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Die Genesys Engage™ Plattform integriert weitere Nuance KI-Lösungen

[Robert Weideman](#) | Executive Vice President and General Manager, Nuance Enterprise Division

9 September 2020



Nuance und Genesys weiten ihre Zusammenarbeit aus, um Transformationstrategien für digitale und KI-Technologien von Unternehmen aus aller Welt voranzutreiben. Nun beginnt eine neue Innovation: eine Cloud-native Partnerschaft, die die Contact Center-Lösungen von Genesys mit den führenden KI-gestützten Intelligent-Engagement-Technologien von Nuance vereinigt.

Nuance und Genesys weiten ihre Zusammenarbeit aus, um Transformationstrategien für digitale und KI-Technologien von Unternehmen aus aller Welt voranzutreiben.

Nuance gehört zu den Branchenführern, wenn es darum geht, Contact Center-Investitionen mit KI-gestützten Kundenengagement- und Self-Service-Lösungen zu ergänzen und verfügt dabei über ein globales Partnernetzwerk.

Mit Genesys als Partner betreut Nuance einige der weltweit führenden Unternehmen. Gemeinsam arbeiten wir daran, diesen Unternehmen ein außergewöhnliches Kundenerlebnis zu ermöglichen und ihren Geschäftswert signifikant zu steigern. Diese Partnerschaft brachte unseren Kunden bereits eine beeindruckende Reihe neuer Innovationen:

- 2001 wurden IVR-Systeme mit sprachbasiertem Self-Service ergänzt
- 2013 die Entwicklung des ersten KI-basierten digitalen virtuellen Assistenten für den Kundenservice
- 2018 die Einführung von KI-gestützter Biometrie, um die Kundenidentifikation und -verifizierung zu automatisieren.

Nun können Unternehmen aus aller Welt auf eine neue Innovation zugreifen: eine Cloud-native Partnerschaft, die die Contact Center-Lösungen von Genesys mit den führenden KI-gestützten Intelligent-Engagement-Technologien von Nuance vereinigt.

Die KI-gestützte Intelligent Engagement Cloud von Nuance bietet Unternehmen ein einzigartiges Set an offenen, modularen und Cloud-nativen Diensten, das Lösungen für [Conversational AI](#), [Engagement AI](#) und

Security AI umfasst. Dies ermöglicht es Kunden und Partnern, ihre Transformationsstrategien für digitale und KI-Technologien sowie für das Self-Service-Angebot voranzutreiben. Gleichzeitig wird es einfacher denn je, die Lösungen in der für ihre geschäftlichen und strategischen Bedürfnisse am besten geeigneten Art und Weise anzuwenden – auf Nuances Cloud, Public Cloud oder Private Cloud. Erst **kürzlich haben wir Nuance Mix™ vorgestellt** – eine schnelle und transformative Entwicklungsplattform für KI-Anwendungen, die es Organisationen ermöglicht, innerhalb weniger Wochen unternehmensweite Digital- und Sprachlösungen für Conversational AI zu entwickeln.

Neben der Weiterentwicklung unserer Intelligent-Engagement-Technologien haben wir uns auf die Stärkung unseres globalen Partnernetzwerks konzentriert, um den Zugang zu unseren branchenführenden Self-Service-Lösungen auszuweiten.

Die Nuance-Technologie ist bereits fester Bestandteil der ersten native Multi-Cloud-Architektur der Contact Center-Branche, die erst **kürzlich von Genesys** vorgestellt wurde. Die modulare und nach offenen Standards entwickelte Architektur von Genesys Engage™ ermöglicht es Unternehmen, ihre Infrastruktur sowie ihr Bereitstellungs- und Verwaltungsmodell mit einem beispiellosen Maß an Flexibilität, Agilität und Auswahlmöglichkeiten anzupassen. Durch die Integration der Intelligent Engagement KI-Cloud von Nuance in die Genesys Engage™ Plattform können Unternehmen virtuelle Assistenten einsetzen, um die Self-Service-Interaktionen ihrer Kunden zu erhöhen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit ihrer Mitarbeiter deutlich zu verkürzen und Biometrie zur automatischen Kundenidentifizierung und Betrugserkennung einzusetzen.

Mit der neuen Architektur von Genesys Engage™ können Organisationen ihr Contact Center wahlweise als Private Cloud-, Public Cloud-, Hybrid- oder On-Premise-Modell einsetzen, wobei das Management über mehrere Partnerorganisationen erfolgen kann. Dieses hohe Maß an Flexibilität entspricht der Cloud-native Intelligent Engagement Cloud von Nuance, wodurch Unternehmen die bestmögliche Kontrolle erhalten.

Genesys und Nuance arbeiten gemeinsam daran, Unternehmen passende Infrastruktur und Lösungen für zukunftssichere Investitionen in das Kundenengagement anzubieten. Wenn ein Unternehmen zur Cloud übergegangen ist, können Genesys und Nuance es mit ihrer wachsenden Auswahl an Cloud-basierten Diensten und einem breiten Spektrum an Cloud-Bereitstellungsoptionen unterstützen – ob public, private oder hosted. Gleichzeitig besteht für Unternehmen, die noch nicht ganz bereit für den Wechsel in die Cloud sind, ebenfalls die Möglichkeit, die Lösungen On-Premise oder mit einem hybriden Ansatz zu nutzen.

Die Contact Center-Lösungen von Genesys und die KI-gestützten Self-Service-Technologien von Nuance ermöglichen Unternehmen ein branchenführendes Kundenengagement, das von der Authentifizierung bei der Anmeldung von Remote-Agenten bis hin zur Unterstützung von Kunden bei der Auftragsverfolgung oder der Ausführung von Banktransaktionen reicht. Durch Partnerschaften mit Organisationen wie Genesys befähigen wir Unternehmen zeit- und ortsunabhängig mit ihren Kunden intelligent zu interagieren.

[Lesen Sie](#) hierzu auch die Pressemitteilung zu Genesys Engage™.

[Erfahren Sie mehr](#) über das strategische Partnernetzwerk von Nuance.

Tags: [Contact center strategie](#), [Cloud-basierte KI-Lösungen](#), [Biometrische Authentifizierung](#)

More Information

Intelligentes Customer-Engagement durch KI

Lesen Sie mehr über die führenden Lösungen von Nuance

[Learn more](#)



About Robert Weideman

Robert Weideman, Executive Vice President und General Manager bei Nuance Enterprise ist verantwortlich für Kunden- und Selfe-Service-Lösungen, die von führenden Unternehmen für die Automatisierung und Optimierung der Kundenbetreuung eingesetzt werden. Robert Weideman leitet das Team hinter Nina, der virtuellen Assistentin für den Kundenservice, die einen menschenähnlichen Kundenservice für Servicecenter sowie für Mobile- und Online Anwendungen anbietet. Bei Nuance Communications war er bereits Geschäftsführer für die Bereiche Dragon und Imaging sowie Senior Vice President des internationalen Marketings in EMEA. Zuvor war Robert als Chief Marketing Officer für ScanSoft und als Vice President of Marketing für das Portfoliounternehmen Cardiff Software von Adobe Systems tätig. Außerdem hatte er die leitende Marketing- und Managementpositionen bei TGS.com und CA (Computer Associates) inne. Robert hat die San Diego State University mit einem Bachelor of Science in Computer- und Softwaretechnik absolviert.

[View all posts by Robert Weideman](#)