

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

# Nuance Mix Builder: Neue Copilot-Funktion optimiert die Bot-Erstellung mit Azure OpenAI

[Tony Lorentzen](#) | [General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement](#)

27 April 2023



Microsoft und Nuance setzen auf Azure OpenAI, damit Kundenbetreuer\*innen mithilfe von Nuance Mix, unserer Conversational AI-Plattform, Interaktionen noch effektiver gestalten können. Mit der neuen GPT-Funktion Mix Builder können Contact Center-Teams schnell von Grund auf neue Bots erstellen, ohne dass sie über Fachwissen in der Bot-Erstellung oder über historische Daten verfügen müssen.

Vor ein paar Wochen haben wir bereits Conversation Booster vorgestellt – [eine spannende GPT-gestützte Funktionalität](#), die unserer KI-Lösungen für Contact Center erweitert und Unternehmen dabei hilft, die Fortschritte in der KI-Technologie bestmöglich zu nutzen.

Eine weitere Neuerung, die wir nun einführen, ist [Nuance Mix Builder](#). Mit der Copilot-Funktion für Nuance Mix lassen sich schnell und einfach intelligente Chat- und Voice-Bots erstellen, die sowohl den Automatisierungsgrad als auch Kundenzufriedenheit erhöhen.

Viele Contact Center nutzen bereits die intuitiven Funktionen von Mix, um ihre eigenen fortschrittlichen Dialogsysteme zu entwickeln und damit komplexe Kundenanforderungen zu erfüllen. Nun wird es mit den neuen Funktionalitäten noch einfacher, eine nahtlose und unkomplizierte Customer Journey zu schaffen.

## Die neue Copilot-Funktion: Nuance Mix Builder

Herausragende digitale und sprachliche Interaktionsmöglichkeiten entwickeln: Das ist für Entwickler und Designer, die keine Expert\*innen für natürliche Sprache und Sprachwissenschaft sind, eine anspruchsvolle Herausforderung – besonders dann, wenn sie den Entwicklungsprozess bei null beginnen

müssen.

Mix Builder vereinfacht diese Aufgabe. Dank der integrierten GPT-3-Funktionen lassen sich Bots für Unternehmen leicht entwickeln und dialogbasierte Kundenerlebnisse mühelos bereitstellen, ohne dass dafür tiefgreifende technische Kenntnisse erforderlich sind. Normalerweise dienen der Entwicklung von Bots umfangreiche Gesprächsverläufe als Grundlage. Mit der GPT-Technologie, die Mix Builder zugrunde liegt, sind diese jedoch nicht mehr notwendig, um gänzlich neue Bots zu erstellen.

## Fortschrittliche Bots – entwickelt von KIs

Bei Mix Builder können Anwender\*innen mühelos in ihren eigenen Worten beschreiben, was der gewünschte Bot können soll. Allein anhand dieser Informationen kann Mix Builder alle wesentlichen Komponenten für ein nahtloses Self-Service-Erlebnis entwickeln und sofort einen passenden Bot mithilfe von GPT bauen. Die Lösung verwendet Large Language Models (LLMs), um relevante Gesprächsabläufe, Einstiegsdialoge, NLU (Natural Language Understanding)-Modelle und Trainingsbeispiele zu erstellen, die den Anforderungen der Nutzer\*innen entsprechen.

Die Arbeit mit Nuance Mix Builder ist also eine intuitive und schnelle Möglichkeit, um einen Bot von der Idee bis zur Produktion zu bringen, ohne dabei langwierige, manuelle Design- und Iterationsprozesse oder komplexe Kodierungsanforderungen bewältigen zu müssen.

## Neue Möglichkeiten für das Customer Engagement

Deshalb wird Mix Builder begeistern: Die Lösung macht die leistungsstarken Funktionen von Mix für noch mehr Nutzer\*innen zugänglich, unabhängig von ihren Fähigkeiten und ihrem Vorwissen.

Auf diese Weise können alle, ob Entwickler oder UX-Designerin, Sprachwissenschaftler oder spezialisierte Softwareentwicklerin, dasselbe Tool nutzen und mühelos zusammenarbeiten. Darüber hinaus können die Kundenberater\*innen, die den Kund\*innen am nächsten sind und ihre Bedürfnisse am besten kennen, Ideen in Lösungen verwandeln, ganz ohne technische Unterstützung.

Durch die deutlich kürzere Zeitspanne von der Ideenfindung bis zur Produktion ist es einfacher, die sich ständig ändernden Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Dabei wächst das Potenzial für innovativen Dialogsysteme exponentiell. Denn Bots können, sobald sie eingesetzt werden, wichtige Geschäftsziele unterstützen.

## Contact Center KI entwickelt sich weiter

Mix Builder ist nur eine der vielen Optionen, mit denen neue KI-Technologien die heutigen Möglichkeiten der Contact Center erweitern. Um die Vorteile unserer neuen GPT-gestützten Funktionalität kennenzulernen, registrieren Sie sich für die [Vorschau](#). Da diese Funktionalitäten phasenweise global verfügbar gemacht werden, [sprechen Sie uns bitte direkt an](#), um die Verfügbarkeit in den Ländern Ihrer Wahl zu prüfen.

Tags: [Contact center strategie](#), [Microsoft + Nuance](#)



### About Tony Lorentzen

Tony verfügt über mehr als 25 Jahre Erfahrung im Technologiesektor davon die letzten 17 Jahre bei Nuance, wo er derzeit der Senior Vice President für Intelligent Engagement Lösungen innerhalb des Geschäftsbereichs Enterprise ist. Davor leitete er mehrere Teams bei Nuance, darunter in den Bereichen Sales Engineering, Business Consulting und Produktmanagement. Als erfahrener Leiter in der Zusammenarbeit mit den funktionsübergreifenden Teams verbindet Tony seine fundierten Kenntnisse, sowie seine Branchenexpertise in den Bereichen Unternehmensführung und Technologie, um die Lösungen von Nuance auf den Enterprise-Markt zu bringen. In Zusammenarbeit mit den Kunden stellt er sicher, dass die Implementierungen einen echten ROI erzielen. Vor seiner Tätigkeit bei Nuance war Tony bei Lucent und Verizon tätig, wo er Teams verantwortete, die die neuesten Technologien zur Lösung komplexer Geschäftsprobleme für große Unternehmen einsetzten. Tony hat einen Abschluss in Bachelor of Science von der Universität Villanova und einen MBA vom Dowling College.



[View all posts by Tony Lorentzen](#)