

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.

A few weeks ago, we introduced Conversation Booster – an exciting GPT-powered functionality that extends our AI solutions for contact centers and helps companies make the most of advances in AI technology.

Another new addition we're introducing is Nuance Mix Builder. The Copilot feature for Nuance Mix makes it quick and easy to create intelligent chat and voice bots that increase both automation and customer satisfaction.

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.

The significantly shorter time span from ideation to production makes it easier to meet ever-changing customer needs. The potential for innovative dialogue systems is growing exponentially. After all, bots, once deployed, can support important business goals.

Contact Center KI entwickelt sich weiter

Mix Builder is just one of the many ways new AI technologies are expanding today's contact center capabilities. To learn about the benefits of our new GPT-powered functionality, register for the preview. Since these functionalities will be made available globally in phases, please contact us directly to check availability in the countries of your choice.

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](#)