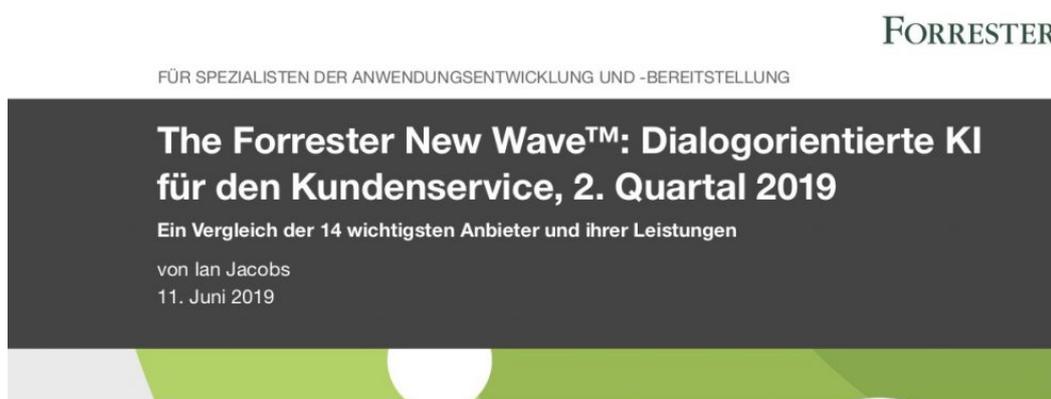


Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Forrester bestätigt: Nuance ist führend in dialogorientierter KI für den Kundenservice

[Nuance Communications](#)

13 September 2019



Nuance überzeugte die Analysten in folgenden Bewertungskriterien: künstliche Intelligenz, Stimme und Sprache, Verknüpfung von Mensch und KI, kanalübergreifenden Bereitstellung, Authentifizierung sowie Sicherheit.

Der aktuelle [Forrester New Wave Report](#) stuft Nuance führend im Gebiet der dialogorientierten künstlichen Intelligenz ein. Das Unternehmen überzeugte die Analysten in folgenden Bewertungskriterien:

- Künstliche Intelligenz (KI)
- Stimme und Sprache
- Verknüpfung von Mensch und KI
- Kanalübergreifenden Bereitstellung
- Authentifizierung sowie Sicherheit

Pionierarbeit bei KI im Kundenservice

Folgt man den Medienberichten, kann man das Gefühl bekommen KI ist neu oder aber wird maßgeblich von Start-Ups entwickelt und eingeführt. Doch weit gefehlt. Seit über 25 Jahren forscht Nuance aktiv an der Weiterentwicklung und Optimierung zugrundeliegender Algorithmen von KI im Kundenservice. „Wir sind sehr stolz, dass sich unser Fokus auf Innovationen in der Marktbetrachtung u.a. von Forrester auszahlt“, sagt Heiner Krüssmann, Sales Director DACH bei Nuance Communications. „Wir wollen die Art und Weise verändern, wie Menschen und Maschinen interagieren“.

Nuancen nimmt seit Jahrzehnten eine zentrale Rolle bei der Entwicklung von dialogorientierter KI ein. Heute nutzen zahlreiche namenhafte Firmen die Anwendungen, um einmalige Customer Experiences zu ermöglichen. Die Nuance-Technologien arbeiten kanalübergreifend und bieten sichere und nutzerfreundliche Interaktionsmöglichkeiten für Kunden und Mitarbeiter.

Industrie durch Innovationen vorantreiben

„Die Industrie durch Innovationen vorantreiben“, so lautet die Philosophie von Nuance. Die Nennung als ein führendes Unternehmen im aktuellen Bericht „Conversational AI for Customer Service“ bestätigt das.

Irgendwo auf der Welt spricht immer jemand mit einem Gerät, das über ein Gesprächssystem von Nuance verfügt – so kann das Unternehmen über 30 Milliarden Kundeninteraktionen im Jahr verbuchen. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf einer besonderen Customer Journey. Unternehmen können mit Nuance Lösungen Kunden akquirieren, binden und weiterentwickeln. Mit modernsten Komponenten aus der Spracherkennung und Textkonvertierung können digitale Konversationen reibungslos in echte Gespräche umgeleitet werden. Der Endkunde merkt hierbei nicht, wann die Maschine sein Anliegen an einen Kundenberater weiterleitet, damit komplexe Fragen direkt gelöst werden können.

Seit Jahren führend

Nicht zum ersten Mal wurde die dialogorientierte und kognitive KI des Unternehmens von Forrester honoriert. Auch im Bericht „[The New Wave: Conversational Computing Platforms, Q2 2018](#)“ bezeichneten die Analysten Nuance als eine der führenden Firmen im Bereich Stimm- und Chat-Technologie. Zusätzlich positionierte sich das Unternehmen 2017 auf dem ersten Platz im Bericht „[The Top 10 Chatbots For Enterprise Customer Service](#)“. Neben diesen Auszeichnungen belegte die Technologie mehrfach bei Opus Research den ersten Platz. Darüberhinaus gewann Nuance mehr als 40 Stevie Awards für Sales und Customer Service.

Der diesjährige Bericht analysiert ein breites Spektrum an Kriterien. Die Faktoren gehen über den bloßen Vergleich von Gesprächs-Tools und digitalen Chatbots hinaus. So gibt die diesjährige Untersuchung einen Ausblick, welche Entwicklungen der Branche noch bevorstehen. In der Zukunft wird dialogorientierte KI benötigt, die kanalübergreifend, intelligent, sicher und unternehmensweit implementiert wird. Zusätzlich muss die Technologie effizient mit menschlichen Experten zusammenarbeiten. Forrester betont in diesem Bericht die herausragende Verknüpfung zwischen menschlichen Akteuren und der Technologie des Unternehmens.

Tags: [Forrester](#)

More Information

Erfahren Sie mehr im Forrester New Wave Report

Lesen Sie den Forrester New Wave Report Q2 2019: Conversational AI

[Download](#)