

Kundeninteraktion auf allen Kanälen, Verifizierung und Betrugsprävention

Fortschrittliche Sprachtechnologie mit KI

[Nuance Communications](#)

1 November 2019



Die einfache Programmierschnittstelle (Application Programming Interface, API) macht innovative Technologien zugänglicher und flexibler denn je. Rachel Ashby, leitender Product Manager bei Nuance, nimmt uns mit auf eine Reise durch die Welt der API-fähigen Sprachanwendungen.

Die Möglichkeiten von API

Angesichts stetig zunehmender Interaktionen zwischen Verbrauchern und Technologie wächst auch die Nachfrage nach hochwertigen Sprachanwendungen. Doch nicht nur die Qualität der technischen Lösung ist wichtig, sondern auch deren Verfügbarkeit, Benutzerfreundlichkeit und Skalierbarkeit.

Die Fähigkeit, fortschrittliche Sprachtechnologien an den jeweiligen Einsatzzweck anzupassen, ist von entscheidender Bedeutung für Unternehmen, um ein möglichst persönliches, authentisches Kundenerlebnis zu bieten und damit sehr spezifische Anforderungen zu erfüllen. Genau hier kommen APIs ins Spiel.

Mit Programmierschnittstellen, kombiniert mit einer Container-Architektur für Microservices, können heterogene Applikationen verknüpft werden. Das ermöglicht Unternehmen, führende Technologien als Services zu mieten oder zu abonnieren, statt Lizenzvereinbarungen eingehen zu müssen.

Diese daraus gewonnene Flexibilität, Auswahl und Kontrolle, lässt sie die jeweils richtigen Technologien für ihren Anwendungsfall zu kombinieren und anzupassen [wie Bausteine]. Somit können sie schneller auf

sich ändernde Marktbedingungen und Kundenanforderungen reagieren.

Kurzum, mit APIs sind Unternehmen innovativer und können deutlich schneller sprachgesteuerte Lösungen entwickeln.

Innovation im Kundenservice fördern

API-gestützte Innovation kann viele Formen annehmen: von der Erweiterung eines bestehenden virtuellen Assistenten mit Natural Language Understanding (NLU) bis hin zur Kombination diverser unternehmensspezifischer Technologien mit Künstlicher Intelligenz (KI).

Vielleicht möchten Sie Fähigkeiten und Nutzen Ihres Sprachdialogsystems mit einer hoch entwickelten Transcription Engine erweitern. Oder müssen Ihren Kundenservice mit neuen sprachgesteuerten Funktionen ausstatten. In all diesen Fällen erleichtern APIs die kostengünstige und unkomplizierte Implementierung sprachgestützter Lösungen.

Es gehört natürlich mehr dazu als nur APIs. APIs sind lediglich der Weg, um auf äußerst leistungsfähige Sprachtechnologie-Engines zuzugreifen. Was zählt, ist, was man mit dieser Technik bewirkt. Die Anwendung der künstlichen Intelligenz auf reale Geschäftssituationen bedeutet weit mehr als nur das Verständnis gesprochener Wörter. Es erfordert ein tiefes Verständnis des Branchenkontextes, der Ausrichtung auf konkrete Geschäftsergebnisse sowie die Expertise in der Dialoggestaltung (Conversational Design).

Innovative Sprachtechnologie durch API

APIs unterstützen Unternehmen dabei, schnell zu agieren und sprachgesteuerte Lösungen zu entwickeln.

Es ist diese Kombination aus Branchenkenntnis, Ergebnisorientierung, technischen Werkzeugen und Design-Expertise, die unsere Kunden befähigt an interessanten Innovationen zu arbeiten. Durch den API-Zugang zu unseren Engines und der Nutzung unserer Tools entstehen beeindruckende Sprachanwendungen, die Kundenaufwand und Frustration reduzieren und sich von der Masse abheben.

Hier eine kleine Auswahl:

- Ein **Finanzinstitut** integrierte ein unternehmensspezifisches Spracherlebnis in seinen bestehenden virtuellen Assistenten (VA).
- Eine **Airline** stellte ihre dialogbasierte IVR auf NLU um und schuf ein besseres Serviceerlebnis für den Anrufer.
- Ein **Spielkonsolenhersteller** setzte fortschrittliche Sprachtechnologie ein und verbesserte den Zugang in seinem Computerspiele-Netzwerk.
- Ein **TV-Anbieter** ermöglicht seinen Kunden schnellen und einfachen sprachgestützten Zugang auf relevante Inhalte Entertainment.
- Eine **Apothekenkette** installierte sprachgesteuerte Kiosken in ihren Filialen, um Kunden schneller zu bedienen.
- Ein **U-Bahn-Betreiber** informiert seine Fahrgäste mit Ansagen, die mittels Text-to-Speech-Technologie bereitgestellt werden.
- Ein **Filmverleih** setzt Voice-Technologie ein, um Aufwand und Kosten bei der Filmsynchronisation zu reduzieren.

Diese Liste lässt sich beliebig fortsetzen. Hinter all diesen Innovationen stehen APIs, ein großer Anteil Nuance-Expertise, zusammen mit einigen ziemlich fortschrittlichen Technologien für KI-gestützte Dialoge.

Nun sind Sie dran

Nutzen Sie das große Potenzial von APIs und reduzieren Sie Zeit, Kosten und Aufwand bei der Erstellung innovativer sprachgestützter Kundenerlebnisse. Erfahren Sie, wie wir die Customer Experience Ihrer Kunden mit künstlicher Intelligenz verbessern können. Erfahren Sie, welche praktischen Vorteile Sie mit dem einfachen Zugang zu modernsten Sprachtechnologien erzielen können.

Tags: [Spracherkennung](#), [Sprachtechnologie](#)

More Information

Lesen Sie mehr zum Thema und weiteren Innovationen von Nuance.

Mit unserem IQ Magazine erhalten Sie Einblicke über die neuesten Innovationen für Ihren Kundenservice

[Learn more](#)