

Contact Center AI, Kundeninteraktion auf allen Kanälen

Nuance revolutioniert das Contact Center mit GPT-Technologie

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

6 April 2023



Nuance führt eine neue GPT-gestützte Funktionalität für KI-basierte Contact Center ein. Damit können Unternehmen ihre bestehenden KI-Self-Services verbessern und eine größere Bandbreite entsprechender Services anbieten, während sie gleichzeitig Kosten einsparen und Umsatzsteigerungen erzielen.

The worldwide buzz surrounding the release of ChatGPT makes it clear that we are at a crucial point in the development of artificial intelligence. As a pioneer in contact center AI, it's all the more exciting for Nuance to see how advanced, open AI models emerge that can complement our existing innovations with powerful new capabilities.

We are now taking a first step with the expansion of our market-leading AI platform Nuance Mix by introducing Conversation Boosters based on GPT. These complement our digital and voice bots and thus increase the scope of self-service services offered. The extension is already available as a preview.

In addition to our conversational AI platform Nuance Mix, the GPT-powered feature is also based on the Azure OpenAI service (available due to Microsoft's close partnership with OpenAI). This gives our customers access to solutions that combine the most advanced open AI, a proven cloud provider, and responsible AI infrastructure on a platform that draws on decades of contact center AI experience.

Unsere neue GPT-gestützte KI-Funktion für Contact Center

Mit der steigenden Zahl an Kontaktaufnahmen und der strengeren Prüfung von Kosten in Contact Centern stehen die Verantwortlichen für das Customer Engagement vor der Aufgabe, mit geringeren Mitteln mehr

zu erreichen – und dass, ohne dabei das Kundenerlebnis zu beeinträchtigen.

To overcome this challenge, many executives are expanding their self-service offerings by using virtual assistants and conversational IVR (interactive voice response) systems. While bots like these can automate repetitive, transactional tasks, they are not suitable for answering complex customer questions that require consideration and conclusion.

The Copilot feature Nuance Mix Answers now works with the latest GPT version as part of the [Microsoft Digital Contact Center Platform](#) and complements the capabilities in Microsoft's low-code bot creation platform, [Power Virtual Agents](#). This provides companies with a selection of features to meet their individual needs. These can now also be used directly by Nuance customers in Nuance Mix, enabling bots to understand a wider range of topics and find better answers. The Nuance Mix solution, enhanced by GPT, can thus quickly collect domain-specific information and provide precise and meaningful answers in a conversational manner. This increases the number of tasks that can be handled via self-services, improves the customer experience and promotes automation at the same time.

Die Vorteile für Contact Center

Die Kombination unserer dialoggesteuerten KI-Lösungen mit einer generativen KI schafft einen deutlichen Mehrwert für Contact Center. Schließlich können dank des Angebots von Self-Services die Kundenzufriedenheit verbessert, Kosten gesenkt und die operative Effizienz erhöht werden. Nicht zuletzt stellen Self-Services auch eine Entlastung für die Mitarbeitenden dar, sodass sie mehr Zeit für Fälle oder Kund*innen mit hoher Priorität oder Vertriebsaktivitäten haben.

Durch die Bereitstellung intelligenter GPT-Self-Services können Unternehmen außerdem sowohl die Lösungsquote bei der ersten Kontaktaufnahme erhöhen als auch die Eskalationsrate senken. Selbst bei ungewöhnlichen und anspruchsvollen Anfragen können Kund*innen schneller zu hilfreichen Antworten gelangen, ohne dazu auf die Beratung durch Mitarbeitende warten zu müssen.

Die KI-Revolution im Contact Center beginnt jetzt

The latest developments in the field of open AI open up limitless application possibilities. This makes it all the more exciting to turn the promising possibilities of this revolutionary technology into reality for our customers. 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.

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](#), [Microsoft Digital Contact Center Platform](#)



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](#)