

# Wie Sprachsteuerung und Co. unseren Alltag begleiten

e-Book



## Ein Tag aus dem Leben eines technologieaffinen Menschen



## Wie Sprachsteuerung und Co. unseren Alltag begleiten

Die digitale Transformation hat die Unternehmenswelt längst erfasst. Doch auch im privaten Umfeld wirkt sich das digitale Zeitalter immer umfassender auf die Menschen aus. Dabei geben Technologien wie die Sprachsteuerung digitaler Geräte und Prozesse, künstliche Intelligenz oder die Authentifizierung mittels biometrischer Merkmale der Entwicklung zusätzlichen Schub.

Wie sehr die Menschen vom digitalen Wandel erfasst sind, zeigt dieses Whitepaper am Beispiel von Andrea Schmidt, einer technologie-affinen Frau, die die vielen hilfreichen Tools der digitalen Welt beruflich wie privat für sich zu nutzen weiß. Am Beispiel eines normalen Arbeitstages zeigen wir Ihnen, wie sehr unser Alltag von der digitalen Transformation mittlerweile durchdrungen ist und in wie vielen Bereichen Lösungen von Nuance eine hilfreiche Rolle spielen.

7.00

## Der Wecker klingelt

Wie an jedem Arbeitstag wird Andrea Schmidt um 7.00 Uhr von ihrem Smart Home-Lautsprecher mit einem ihrer Lieblings-Songs geweckt. Nach wenigen Augenblicken beendet Frau Schmidt den Song mit einem gesprochenen Kurzbefehl. **Zugleich erinnert sie ihr Smart-Home-Lautsprecher daran, dass ihre Mutter nächste Woche Geburtstag hat\*.** Sie greift nach ihrem Smartphone und notiert per Sprache eine Geschenkidee.

Während des Frühstücks erhält Frau Schmidt eine **WhatsApp ihres Reisebüros,\*** in dem sie darüber informiert wird, dass ihre Reisebuchung für den Sommer geändert wurde.

Diese beiden Aktionen zeigen, wie sehr Interaktionen per Sprachsteuerung bereits in den frühmorgendlichen Handlungsablauf der 32-jährigen integriert sind.

☞ Heute hat deine Mutter Geburtstag ☞

Guten Morgen Frau Schmidt.  
Hiermit bestätigen wir Ihre  
geänderten Buchungsdaten.

7:16 pm

Vielen Dank !

7:21 pm ✓

### \* Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

8.30

## Auf dem Weg zur Arbeit

Während der kurzen Autofahrt ins Büro mit ihrem Mann öffnet Frau Schmidt über ihr Smartphone den Onlineshop „Fabulous Fashion“, um sich eine neue Hose zu kaufen. Diese hatte sie am Abend zuvor gefunden, als sie an ihrem PC online war, um nach einem passenden Modell zu suchen. Obwohl es die Hose auch bei anderen Onlinehändlern gibt, hat Frau Schmidt sich bewusst für „Fabulous“ entschieden, weil ihr der Shop eine optimale Nutzererfahrung bietet. Ein Grund dafür ist der im **Shop verfügbare Sprachassistent\***, den Frau Schmidt für die Suche einsetzt und mit dem sie durch den Onlineshop navigiert, um dort nach der gewünschten Hose zu suchen.

Da sie es eilig hat, lässt sie sich durch den virtuellen Assistenten unterstützen. Die Kommunikation mit dem **KI-Chatbot\*** verläuft reibungslos, da das Conversational Design des virtuellen Assistenten dahingehend gestaltet ist, schnellstmöglich und präzise zu verstehen, was Frau Schmidt in Erfahrung bringen möchte. Durch die in den Chat eingebundenen Bilder und Konfigurationsmöglichkeiten des ausgewählten Kleidungsstücks spart die Neukundin wertvolle Zeit, da sie außerdem in nur wenigen Schritten zu der Hose gelangt und offene Fragen hinsichtlich der richtigen Größe und Pflege des Stoffes mit dem virtuellen Assistenten verbal klären kann. Trotzdem bricht Frau Schmidt den Kaufvorgang vorläufig ab, da sie gerade angekommen sind.

### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live-Chat

Nuance Digital Engagement Platform



10.00

## Im Büro

Das wöchentliche Meeting mit dem Vertrieb findet über **Microsoft Teams\*** statt. Ein Anruf von Frau Schmidts Mutter während des Meetings wird automatisch auf ihre Mailbox umgeleitet. Praktischerweise erhält sie die gesprochene Nachricht **per SMS-Text zugestellt\*** und sie kann ihrer Mutter unkompliziert per E-Mail antworten.



### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine



12.30

## Mittagspause

Zum Lunch besucht Frau Schmidt den Food Court eines benachbarten Shopping-Centers. Dort bestellt sie Pasta mit gegrilltem Fisch. Ausgestattet mit einem Summer setzt sie sich an einen freien Tisch und geht mit ihrem Smartphone erneut online, während sie auf ihr Essen wartet. Bei „Fabulous Fashion“ sucht sie per Sprachsteuerung ihren Warenkorb auf. Dort informiert sie der virtuelle Chat-Agent von einer neuen Einkaufsaktion des Anbieters, bei der sie durch Anmeldung beim Newsletter 10% Rabatt auf die Hose bekommen könnte. Sie nimmt das Angebot mit nur einem Klick im Chat an und wird direkt zur Kasse weitergeleitet. Dort schließt sie den Kauf ab und erhält umgehend die Rechnung als PDF per E-Mail.



**Anschließend wird sie gefragt, ob sie ihren Stimmabdruck als Zugangsmerkmal für weitere Einkäufe hinterlegen möchte, was sie später im Büro nachholt.\***

Während des folgenden Essens erhält Frau Schmidt **eine SMS\*** ihres digitalen Finanzdienstleisters, der sie über die Zahlung an den Modehändler informiert. Bei einem abschließenden Espresso nimmt Frau Schmidt sich vor, aufgrund des hervorragenden Einkaufserlebnisses und der sicheren biometrischen Authentifizierung künftig wieder bei dem Anbieter zu kaufen. Zufrieden schlendert sie zurück ins Büro.

### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Gatekeeper

Messaging Solutions



15.30

# Pause am Nachmittag



## Einzelhandel

### EINZELHANDEL

Die Kaffee-Pause am Nachmittag nutzt Frau Schmidt, um auf der sonnigen Terrasse noch einige Kleinigkeit zu erledigen.

Die letzte Bestellung bei „Fabulous Fashion“ war leider nicht sehr erfolgreich, die zwei Hosen hat sie wieder zurückgeschickt. Das war vor drei Wochen. Der bereits bezahlte Betrag wurde aber noch nicht gutgeschrieben. Sie geht auf die Website des Anbieters und klickt auf den Button «Live-Chat», unten rechts.

Der virtuelle Assistent begrüßt sie freundlich und fordert sie auf, einen Satz vorzulesen, um sie anhand

der Stimmbiometrie zu authentifizieren. Sie erhält individuelle Auswahlmöglichkeiten im Dialogfenster und klickt auf «Fragen zu meiner letzten Bestellung». Sofort wird sie an den Live-Chat weitergeleitet. Die Mitarbeiterin mit dem Namen Federica verfügt **via CRM\*** bereits über alle relevanten Informationen und kann Frau Schmidt bei ihrem Problem kompetent behilflich sein. Der Fehler lag beim Versandhaus und Frau Schmidt erhält als kleines Extra unmittelbar nach dem Chat einen Gutschein für 15 % auf die nächste Bestellung per E-Mail.

#### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

15.30

# Pause am Nachmittag



## Telekommunikation

### TELEKOMMUNIKATION

Die Kaffee-Pause am Nachmittag nutzt Frau Schmidt, um auf der sonnigen Terrasse noch einige Kleinigkeit zu erledigen.

Der nächste Urlaub soll etwas Spezielles werden, so weit ist sie noch nie gereist. Um zu erfahren, ob ihr Datenpaket auch auf den Seychellen gilt, geht sie auf die Website des Mobilfunkanbieters. Nach kurzer Suche in den FAQs klickt sie auf den Button «Live-Chat», unten rechts.

Der virtuelle Assistent begrüßt sie freundlich und fordert sie auf einen Satz vorzulesen, um sie anhand der Stimmbiometrie zu authentifizieren.

Sie erhält individuelle Auswahlmöglichkeiten im Dialogfenster und klickt auf «Fragen zu meinem Vertrag». Sofort wird sie an den Live-Chat weitergeleitet. Die Mitarbeiterin mit dem Namen Federica verfügt **via CRM\*** bereits über alle relevanten Informationen und kann Frau Schmidt bei ihrem Problem kompetent behilflich sein. Unmittelbar nach dem Chat erhält Frau Schmidt als kleines Extra ein Gutschein für 15 % auf ein passendes Datenpaket für ihren Mobilfunk-Vertrag.

#### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365



15.30

# Pause am Nachmittag

## Energieversorger

### ENERGIEVERSORGER

Die Kaffee-Pause am Nachmittag nutzt Frau Schmidt, um auf der sonnigen Terrasse noch einige Kleinigkeit zu erledigen.

Die aktuelle Stromrechnung ist um einiges höher als die letzte. Da sie bereits eine Akontozahlung geleistet hat, benötigt sie eine neue Rechnung. Sie geht auf die Website, um Kontaktangaben zu suchen – klickt dann aber auf den Button «Live-Chat», unten rechts.

Der virtuelle Assistent begrüßt sie freundlich und fordert sie auf, einen Satz vorzulesen, um sie anhand der Stimmbiometrie zu authentifizieren.

Sie erhält individuelle Auswahlmöglichkeiten im Dialogfenster und klickt auf «Fragen zu meiner letzten Rechnung». Sofort wird sie an den Live-Chat weitergeleitet. Die Mitarbeiterin mit dem Namen Federica verfügt **via CRM\*** bereits über alle relevanten Informationen und kann Frau Schmidt bei ihrem Problem kompetent behilflich sein. Unmittelbar nach dem Chat erhält Frau Schmidt als kleines Extra das Factsheet «10 einfache Stromspartipps».

### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

15.30

# Pause am Nachmittag



Versicherungen

## VERSICHERUNGEN

Die Kaffee-Pause am Nachmittag nutzt Frau Schmidt, um auf der sonnigen Terrasse noch einige Kleinigkeit zu erledigen.

Für den nächsten Urlaub möchte sie einen Wohnwagen mieten und weiß nicht, ob ihre Versicherung für das Lenken eines fremden Wagens auch im Ausland gültig ist. Sie geht auf die Website ihrer Versicherung und klickt auf den Button «Live-Chat», unten rechts.

Der virtuelle Assistent begrüßt sie freundlich und fordert sie auf, einen Satz vorzulesen, um sie anhand der Stimmbiometrie zu authentifizieren. Sie erhält individuelle Auswahlmöglichkeiten im Dialogfenster und klickt auf «Fragen zu meinen Leistungen». Sofort wird sie an den Live-Chat weitergeleitet. Die Mitarbeiterin mit dem Namen Federica verfügt **via CRM\*** bereits über alle relevanten Informationen und kann Frau Schmidt bei ihrem Problem kompetent behilflich sein. Unmittelbar nach dem Chat erhält Frau Schmidt als kleines Extra das Factsheet «Panne im Ausland: Was Sie wissen müssen».

### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

17.30

## Feierabend

Nachdem Frau Schmidt ihren Arbeitstag beendet hat, erledigt sie einige Besorgungen im nahegelegenen Supermarkt. Auf dem Rückweg ruft sie bei ihrer Bank an, um ihr Limit für Online-Überweisungen zu ändern. Im Call Center wird sie während des Gesprächs **automatisch anhand ihrer Stimme authentifiziert\***, woraufhin sie innerhalb von nur 30 Sekunden mit einem Agenten spricht, der ihre Kundendaten bereits vollständig einsehen kann. Auf diese Weise kann Frau Schmidt das Limit während des kurzen Fußwegs wie gewünscht ändern. Sie schätzt diese ebenso einfache wie sichere Authentifizierung mittels Stimmbiometrie, denn sie ersetzt die Notwendigkeit sich eine Vielzahl unterschiedlicher Usernamen und Passwörter merken zu müssen und ist unabhängig vom gewählten Telefon.

Wieder zurück zu Hause setzt sich Frau Schmidt mit einer Tasse Tee auf die Couch und schaltet ihren Fernseher an. Mit **einfachen Sprachbefehlen\*** navigiert sie sich durch das Programm und chattet mit ihren Freunden über den gleichen TV-Apparat. Als plötzlich die Leitung zusammenbricht ruft sie bei ihrem Internetprovider an und authentifiziert sich mit ihrer Stimme. Der Voicebot, dem sie die Problematik schildert, weiß dank Natural Language Understanding ersten Rat. Dafür sorgt die KI-basierte Technologie des IVR-Systems, die das gesprochene Wort effizient in Computersprache umsetzt und umgehend eine adäquate Antwort präsentieren kann.

Zur Klärung eines möglichen Upgrades **leitet der Voicebot** Frau Schmidt an einen menschlichen Telefon-Agenten **weiter\***. Dieser erstellt ihr noch während des anschließenden kurzen Gesprächs ein Angebot und sendet es ihr per E-Mail zu. Nachdem sie aufgelegt hat, liest Frau Schmidt die Mail und beschließt, das Upgrade zu wählen. Dazu wechselt sie das Gerät und loggt sich auf ihrem Computer ebenfalls per Spracherkennung bei dem Telekommunikationsanbieter ein. Dessen kanalübergreifende Kundenservice-Lösung erlaubt es Frau Schmidt, geräteunabhängig in ihrem Kundenkonto direkt auf das hinterlegte Angebot zuzugreifen und zu akzeptieren.

### \*Microsoft + Nuance Produkte:

Gatekeeper

Dragon TV

IVR Call Steering

Nuance Mix-Plattform



## Fazit

Dieser ganz normale Tag im Leben von Frau Schmidt zeigt, wie häufig und in welchen unterschiedlichen Szenarien sie bewusst oder unbewusst auf Nuance-Services wie NLU-basierte Voice- und Chatbots, Voice Biometrie, auf Spracherkennung sowie Microsoft Produkte im Kundenservice zugreift. Grund dafür ist das breite Einsatzspektrum dieser Anwendungen. Damit tragen sie entscheidend dazu bei, Workflows professioneller Nutzer effizienter zu gestalten, während sie bei Verbrauchern für ein einfacheres und sichereres Kundenerlebnis sorgen.





## Nuance Mix-Plattform

Zugang zu APIs für Spracherkennung, Text-to-Speech und zu weiteren Technologien, um diese schnell und flexibel aus Applikationen wie dem Smart Speaker heraus nutzen zu können.

Die Mix-Plattform unterstützt Unternehmen in der eigenständigen Erstellung fortschrittlicher, KI-basierter Kundendialoge in der IVR und in Chatbots. Sie gibt Unternehmen die Möglichkeit, auf Basis der Sprach- und KI-Technologien von Nuance kanalübergreifend ein natürliches und angenehmes Kundenerlebnis zu schaffen. Die Cloud-basierte SaaS-Plattform bietet ebenso intuitive wie leistungsstarke Tools, APIs und Entwicklungsmöglichkeiten zur Umsetzung einer Conversational AI der nächsten Generation.

Nuance Mix bietet:

- Ein zentrales Dashboard mit Zugriff auf sämtliche Mix-Features
- Vorgefertigte Designs, Tutorials und intuitive User-Interfaces
- Einfache Integration einer Vielzahl leistungsstarker APIs
- Erstellung mehrsprachiger Omni-Channel-Interaktionen
- Optimale Kommunikationsgrundlage mit NLU
- 85 unterstützte Sprachen

## Microsoft + Nuance Produkte:

### Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Vocalizer 7

Der Nuance Vocalizer 7 ist ein Sprachausgabemodul, das für den professionellen Einsatz in der Konversation konzipiert wurde. Das System wird genutzt, um Texte präzise in Sprache umzuwandeln. Die fortschrittliche Text-to-Speech-Technologie basiert auf neuronalen Netzen, wodurch eine absolut natürlich klingende Stimme erzeugt wird. Weltweit setzen Unternehmen auf diese innovative Technologie und generieren dabei erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen.

Der Vocalizer bietet:

- **Qualitativ hochwertige Sprachausgabe für ein natürliches Benutzererlebnis**
- **Anwendung in mehr als 50 Sprachen**
- **Zugriff auf 120 verschiedene Stimmen (20 davon multilingual)**
- **Hohe Flexibilität und Anpassbarkeit**

# Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

## **Vocalizer 7**

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Messaging Solutions

Mit den allgegenwärtigen Smartphones können Kunden ortsunabhängig und zu jeder Zeit einkaufen. Mit Messaging Solutions von Nuance bieten Sie Messaging und Authentifizierung für text- und stimmbasierte Interaktionen – für mehr Kundenzufriedenheit und niedrigere Contact-Center-Kosten.

Die Messaging Solutions bieten:

- **Messaging + für Echtzeit- und asynchrone Interaktionen**
- **Einfache Authentifizierung**
- **Einheitlicher Markenauftritt in Desktop- und mobilen Browsern, SMS und Apps**
- **Digitalisierung des Telefonkanals durch eine Verbindung zum Messaging-Bereich**



Messaging Application



SMS



IOT Devices



In-App Messaging

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

### Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Nuance Virtual Assistant

Der virtuelle Assistent (VA) bietet automatisierte Unterhaltungen mit besonders menschlicher Note, und schafft so auf allen digitalen Kanälen via Text- oder Sprachausgabe ein intuitives Konversationserlebnis. Für Auswertung und Optimierung lassen sich Konversationen erfassen, analysieren und aggregieren, um in Echtzeit die richtigen Informationen bereitzustellen. Die KI-Technologie sorgt darüber hinaus dafür, dass der VA im Laufe der Zeit immer intelligenter agiert, da sie permanent aus früheren und aktuellen Interaktionen lernt.

Der Virtuelle Assistent bietet

- **Effiziente Beantwortung allgemeiner Fragen in Echtzeit**
- **Einheitliches Erlebnis über alle digitalen Kanäle hinweg**
- **Intuitives, komfortables Handling durch mehrere Eingabefunktionen über Tastatur, Touch-Bildschirm oder Sprachsteuerung**



## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

### **Nuance Virtual Assistant**

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



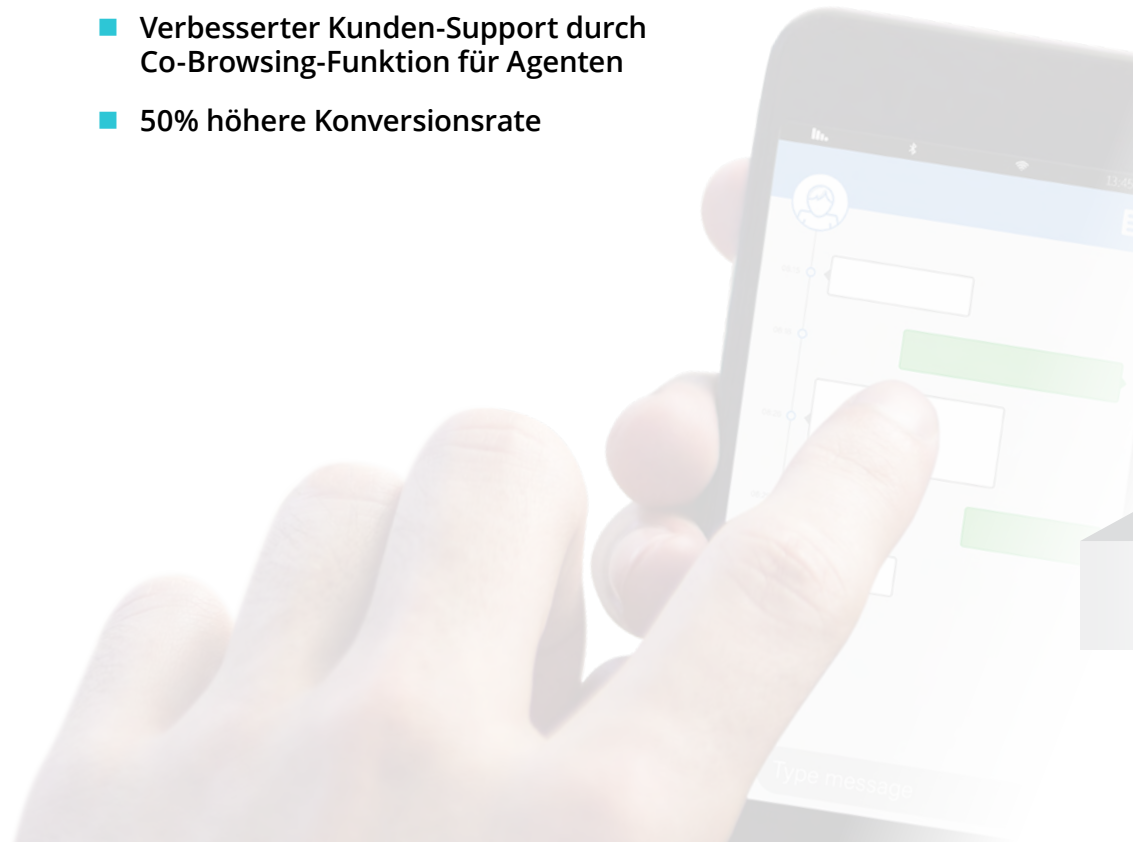


## Nuance Live-Chat

Der Live-Chat von Nuance ermöglicht einen schnellen ROI, sorgt für ein besseres Kundenerlebnis und reduziert so Einkaufsabbrüche im Online-Bereich. Die Anwendung für die digitale Kundeninteraktion arbeitet kanalübergreifend und sorgt dafür, dass der Live-Chat stets den richtigen Kunden zur jeweils richtigen Zeit angeboten wird.

Live-Chat bietet:

- **Automatische Bestimmung der jeweils zum Anrufer passenden Agenten**
- **Kanalübergreifende Unterhaltungen**
- **Verbesserter Kunden-Support durch Co-Browsing-Funktion für Agenten**
- **50% höhere Konversionsrate**



## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

### **Nuance Live Chat**

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Nuance Digital Engagement Platform

Die Digital Engagement Plattform von Nuance bietet Lösungen, die Unternehmen bei der Bereitstellung einer nahtlosen, benutzerspezifischen Customer Journey auf sämtlichen Kanälen und Geräten unterstützen.

Digitale Engagement-Plattform bietet:

- **Kontextbasierte Omnichannel-Customer Journey**
- **Reibungslose Konversationen**
- **Unternehmensspezifische Erlebnisse**
- **Nutzerbestimmte, einfache Prozesse**
- **Kanalübergreifende Ansprache**
- **Kontinuierliches, intelligentes Lernen**

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

### **Nuance Digital Engagement Platform**

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Microsoft Teams

Teams können in Verbindung bleiben, jederzeit auf gemeinsame Inhalte zugreifen und so gemeinsam lernen, Pläne machen und innovative Ideen entwickeln.

Ganz natürlich verbunden bleiben

- **Bündeln von Chats, Anrufen und Videofreigabe an einem Ort, um mit den wichtigsten Menschen verbunden zu bleiben.**

Gemeinsam neue Ziele erreichen

- **Gemeinsame Dokumente und Dateien sind stets verfügbar, sodass Ideen jederzeit im Team entwickelt und ausgetauscht werden können, um gemeinsam voranzukommen.**

Alles im Fluss halten

- **Alle wichtigen Anwendungen und Funktionen sind stets griffbereit, sodass Mitarbeiter besonders konzentriert und effizient arbeiten können.**



## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

### Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Speech-to-Text / Transcription-Engine

Mit der Transcription-Engine von Nuance wird Sprache ganz einfach in Text umgewandelt und kann angebunden an ein Unified-Messaging-System diesen an vorausgewählte Kanäle weiterleiten.

Speech-to-Text bietet:

- **Automatische Spracherkennung basierend auf KI**
- **Plattformunabhängige Einsatzmöglichkeiten**
- **Reporting & Analysen zur fortlaufenden Optimierung und Anpassung auf Kundenanforderungen**

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

### **Speech-to-Text / Transcription-Engine**

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Gatekeeper

Biometrische Lösungen zur Betrugserkennung schützen die Konversation zwischen Unternehmen und Kunden nachhaltig vor Betrügern und den durch sie verursachten Schäden. Im Live-Chat kommt Nuance Gatekeeper zum Einsatz. Die Stimme des Anrufers wird mit Aufnahmen bekannter Krimineller auf einer sog. Schwarzen Liste abgeglichen, und der Live-Agent im Falle einer Attacke gewarnt. Zugleich bietet Gatekeeper anhand über 100 biometrischer Faktoren kommunikationsübergreifende, kontinuierliche Authentifizierung, was gleichzeitig Sicherheit und Komfort für Kunden erhöht.

Nuance Gatekeeper ist eine Cloud-native, hochmoderne und entscheidungsfähige Biometrielösung für die sichere Authentifizierung über Sprach- und Digitalkanäle. Die KI-gestützte Technologie von Gatekeepers ermöglicht anhand einer Reihe von unverwechselbaren Eigenschaften und Merkmalen die präzise und vollautomatische Authentifizierung des Anrufers.

Gatekeeper bietet:

- **Betrugsprävention**
- **Kanalübergreifenden Schutz**
- **Sichere und reibungslose Authentifizierung**
- **Gesteigerte Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit**
- **Reduzierung von durch Betrug verursachten Schaden um bis 90%**

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

### Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)

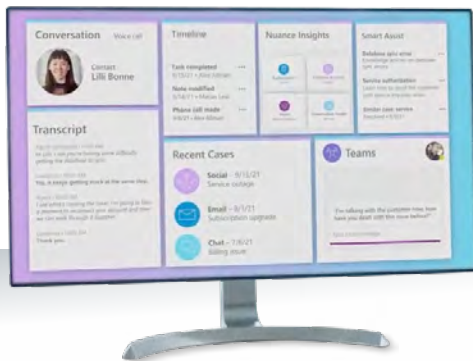


## Microsoft Digital Contact Center Platform

Mit der neuen Microsoft Digital Contact Platform, bestehend aus Microsoft Produkten und Nuance Lösungen, gibt es erstmals eine umfassende Plattform für den Kundenservice. Die offene, erweiterbare und kollaborative Contact Center-Lösung ist darauf ausgelegt, nahtlose Kundenerlebnisse zu liefern und definiert damit die Customer Experience genauso wie die Agent Experience neu.

In der Microsoft Digital Contact Center Platform kommen die wichtigsten Tools zusammen, um mit Kunden über Sprach-, Video und andere digitale Kanäle zu kommunizieren. Mit an Bord sind Microsoft Dynamics 365, Microsoft Teams, Microsoft Power Platform und das neueste Mitglied der Microsoft-Familie, Nuance.

- **Omnichannel-Engagement und intelligentes Selfservice**
- **Personalisierte und geschützte Kundeninteraktionen**
- **Verbesserte Produktivität der Mitarbeiter und modernisiertes Fallmanagement**
- **Gesteigerte Kundenakquise und Umsatz**
- **Einfachheit, Flexibilität und Innovation der Infrastruktur**
- **Höchste Sicherheitsstandards mit biometrischer Authentifizierung**



## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

### Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

IVR Call Steering

Lesen Sie mehr



## Microsoft Dynamics 365

Mit Dynamics 365 bietet intelligente Geschäftsanwendungen, mit dem jeder Benutzer betriebliche Spitzenleistungen erbringen und eine ansprechendere Kundenerfahrung schaffen kann.

Das Agentenerlebnis ist das Herzstück von Dynamics 365 Customer Service. Der Schlüssel zur Verbesserung der Servicezufriedenheit liegt darin, den Agenten die Möglichkeit zu geben:

- **Kundenanfragen über jeden beliebigen Kanal entgegenzunehmen**
- **mehrere Sitzungen gleichzeitig zu bearbeiten**
- **mit mehreren Apps zu interagieren, ohne den Kontext zu verlieren**
- **ihre Arbeitsabläufe mit Produktivitätstools zu verbessern**
- **Je nach den Anforderungen der Support-Organisation stehen verschiedene App-Anwendungen zur Auswahl**

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

### **Microsoft Dynamics 365**

Dragon TV

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)



## Dragon TV

Dragon TV bietet ein nahtloses Nutzererlebnis für Heimanwender mit einer optimierten Inhaltserkennung, damit Ihre Anliegen schneller als je zuvor erledigt werden können.

Dragon TV basiert auf Verstehen natürlicher Sprache und verwaltet Unterhaltungen mithilfe von Kontext und einem Datenspeicher. Die Lösung ist mit einer Vielzahl von Inhaltsanbietern integriert und sorgt für ein nahtloses und natürliches Nutzungserlebnis.

Dragon TV bietet:

- **Nahtlose Steuerung von Anwendungen**
- **Messaging**
- **Geräuschunterdrückung**
- **Natürlichsprachliche, selbstlernende Erkennung**



## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

### **Dragon TV**

IVR Call Steering

[Lesen Sie mehr](#)





## IVR Call Steering

IVR Call Steering basiert auf künstlicher Intelligenz und bietet:

- **Natürlichsprachliche, selbstlernende Erkennung**
- **KI-basierte Technologie zur semantischen Interpretation der Anruferäußerung**
- **Moderne, dynamische Sprachausgabe mittels Text-To-Speech**
- **Weiterleitung ("Call Steering") zum passenden Callcenter Agenten oder Selfservice**

## Microsoft + Nuance Produkte:

Nuance Mix-Plattform

Vocalizer 7

Messaging Solutions

Nuance Virtual Assistant

Nuance Live Chat

Nuance Digital Engagement Platform

Microsoft Teams

Speech-to-Text / Transcription-Engine

Gatekeeper

Microsoft Digital Contact Center Platform

Microsoft Dynamics 365

Dragon TV

**IVR Call Steering**

[Lesen Sie mehr](#)



---

**Über Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](#) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen. Nuance ist ein Unternehmen von Microsoft.

© 2022 Nuance. Alle Rechte vorbehalten.  
ENT\_4364\_01\_EB, Nov 4, 2022