



Nina™ Web virtueller Assistent von Nuance



The experience speaks for itself™



Lernen Sie Nina von Nuance kennen

Nina Web gehört zur Nina-Familie der virtuellen Assistenten für automatisierten Kundenservice.

Nina unterstützt Kundenservice mit IVR, im Internet und für mobile Anwendungen und bietet eine überzeugende, mehrkanalige und automatisierte Services für Kunden und Unternehmen.

Sorgen Sie jederzeit für ein angenehmes Interneterlebnis

Die internet-erfahrenen Verbraucher von Heute erwarten, das Geschäfte mit Ihnen einfach abzuwickeln sind. Sie möchten mühelose, personalisierte Erfahrungen, die zu jeder Tageszeit unmittelbaren, genauen und hilfreichen Service bieten. Die aktuellen Self Service Technologien sind jedoch alles andere als einfach.

Herkömmliche Self Service Optionen wie Suche und FAQs sind kostengünstig, leicht umsetzbar und rund um die Uhr erreichbar, aber sie liefern eine überwältigende Anzahl von Antworten, die es dem Benutzer schwer macht, zu finden, was er sucht. Alternativ bieten unterstützte Servicekanäle den Verbrauchern eine höhere Lösungsrate und ein personalisiertes Erlebnis, das jedoch zu einem deutlich höheren Preis. Lange Wartezeiten und begrenzte Erreichbarkeit können ein Publikum, das von den Internetplattformen, die es täglich benutzt, durchgehende Verfügbarkeit und direkte Reaktionen gewöhnt ist, nicht überzeugen.

Lernen Sie Nina Web kennen, die nächste Generation des Self Service im Internet. Unternehmen müssen nicht mehr zwischen dem Anbieten von hervorragendem Kundenservice und der Verbesserung der Leistungsfähigkeit wählen.

Nina Web: Das neue Gesicht des Kundenservice im Internet

Nina Web ist ein intelligenter virtueller Assistent, der personalisierten, mühelosen Kundenservice im Internet bietet. Er gewährleistet ein überzeugendes Kundenerlebnis und verbessert zugleich die Konversionsraten und löst Supportanfragen zu 1/10 der Kosten von herkömmlichen Kanälen. Nina Web verbindet mithilfe einer menschenähnlichen, textbasierten Gesprächsschnittstelle die durchgehende Erreichbarkeit eines Self Service mit der High-Touch-Effektivität Ihrer besten Marketing-, Verkaufs- und Servicemitarbeiter. Nina Web reagiert schnell, konsistent und genau auf die Anfragen Ihrer Kunden und führt sie interaktiv zu einer erfolgreichen Lösung.

Nina Web wurde auf einigen der am stärksten besuchten Websites weltweit überprüft und erprobt und liefert äußerst leistungsfähige skalierbare Assistenten, die Ihre vorhandenen Systeme und Content-Investitionen nutzen, um berechenbare und messbare Ergebnisse zu liefern, auf die Sie und Ihre Kunden sich verlassen können. Nuance ist der weltweite Branchenexperte für mehrkanalige intelligente virtuelle Assistenten für den Kundenservice. Nina ist ein sehr leistungsfähiger Assistent, der sich kontinuierlich anpasst, um jetzt und in Zukunft eine berechenbare und messbare Rendite zu liefern.

Weitere Informationen erhalten Sie bei Nuance unter +49 89 458 735-0 oder auf www.nuance.de



Nina™ Web virtueller Assistent von Nuance



The experience speaks for itself™



Mehrsprachiger virtueller Assistent mit vielen Talenten

Nina Web bietet Unternehmen, die auf beispiellose Weise mit ihren Kunden kommunizieren, sie bedienen und ihnen zuhören möchten, einen entschiedenen Wettbewerbsvorteil. Ob Ihre Kunden Angebote überprüfen müssen, einen Einkauf durchführen, Ihr Produkt verwenden oder Kundenservice vor oder nach dem Verkauf benötigen, Nina Web ist in der Lage, Gespräche zu führen, die Ihre besten Marketing-, Verkaufs- und Servicemitarbeiter nachahmen, um ein angenehmes und effektives Erlebnis zu bieten.

Natürliche Kommunikation mit Ihren Kunden

Mithilfe einer menschenähnlichen, textbasierten Gesprächsschnittstelle, die durch Nuances marktführendes Natural Language Understanding (NLU) unterstützt wird, führt Nina Web ein natürliches Gespräch mit Ihrem Kunden. Nina Web versteht „Onlinesprache“ – Benutzer-Slang, Tippfehler, Akronyme und grammatisch falsche Sätze – und erkennt anhand der Verwendung von Großbuchstaben und Interpunktion Stimmungen der Kunden wie z. B. Frustration, um schnell und genau die Bedürfnisse der Kunden zu verstehen.

Schnelle Bedienung Ihrer Kunden

Das fundamentale Versprechen von Nina Web ist, alle Kunden jederzeit schnell und genau zu bedienen. Nina Web fungiert als persönlicher Führer und nutzt die vorhandenen Inhalte Ihrer Website oder Ihrer Wissensdatenbank, um entweder „die eine richtige Antwort“ zu geben oder den Kunden anzuleiten, Transaktionen mit möglichst geringem Aufwand für den Benutzer durchzuführen. Nina Web ist außerdem mehrkanalfähig und bindet sich in Ihre vorhandenen Kanäle ein, um einen nahtlosen Kanalwechsel zu ermöglichen, der den Kunden mit vollständigem Kontext mit der richtigen Person oder Stelle verbindet.

Hören Sie auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden

Nina IQ Studio bietet Ihnen eine einfache aber wirkungsvolle Möglichkeit, die Leistung Ihres virtuellen Assistenten zu bewerten und abzustimmen und zu hören, was Ihre Kunden sagen, damit Sie schnell auf Probleme reagieren können, die sich auf die Kundenzufriedenheit auswirken. Mit Nina IQ erhalten Sie handlungsrelevante Einblicke und die leicht zu bedienenden Werkzeuge, mit denen Sie Ihren virtuellen Assistenten kontinuierlich abstimmen können, um sicherzustellen, dass er zweckdienlich bleibt und Ergebnisse für Ihre Kunden und Ihr Unternehmen liefert.

Über Nuance Communications

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist ein führender Anbieter von Sprach- und Bildbearbeitungslösungen für Unternehmen und Privatkunden auf der ganzen Welt. Seine Technologien, Anwendungen und Services sorgen für einen deutlich höheren Benutzerkomfort und bieten neue arbeitssparende Methoden zur Handhabung von Informationen und zur Erstellung, Verteilung und Nutzung von Dokumenten. Die bewährten Anwendungen und professionellen Dienstleistungen von Nuance werden tagtäglich von Millionen Anwendern und Tausenden Unternehmen eingesetzt. Weitere Informationen finden Sie online unter www.nuance.de

Weitere Informationen erhalten Sie bei Nuance unter +49 89 458 735-0 oder auf www.nuance.de