



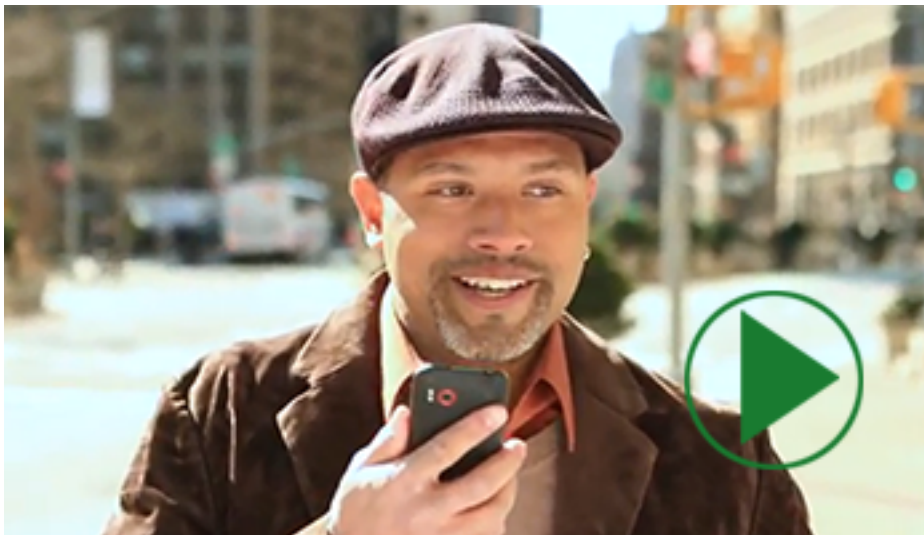
folleto de producto interactivo ::
Nina: El asistente virtual para atención al cliente móvil

*Este PDF contiene características interactivas integradas.
Asegúrate de descargar y guardar el archivo en tu equipo para tener acceso a todas las características interactivas*

Ha llegado la hora de los asistentes virtuales !

Las aplicaciones móviles son un canal de atención al cliente cada vez más importante. La proliferación de asistentes activados por la voz está haciendo que los consumidores se sientan a gusto solicitando información a un dispositivo, en lugar de a una persona, de una forma inteligente y coloquial. Este aumento en las expectativas de los consumidores está provocando que las organizaciones se sientan obligadas a encontrar nuevas formas de relacionarse con los clientes.

Nuance Interactive Natural Assistant, Nina, proporciona una experiencia incomparable de atención al cliente al convertir los teléfonos inteligentes en asistentes de atención al cliente activados por voz. Nina convierte las aplicaciones móviles de iPhone y Android en potentes herramientas de comunicación, permitiendo a los clientes ser autosuficientes y conseguir resultados inmediatos, tanto si se trata de pagar una factura, cambiar o agregar un servicio o simplemente averiguar la contestación a una pregunta.



VUÉLVETE INTERACTIVO:

Haz clic para ver a Nina en acción.

Nina ofrece interacciones de autoservicio más naturales e intuitivas

Nina te conoce. Conoce tu voz. También comprende lo que deseas a partir de una solicitud en lenguaje natural. Nina agiliza el inicio de sesión, la búsqueda de funciones en la aplicación, la formulación de preguntas y la realización de transacciones solo con hablar, escribir y tocar, haciendo que las interacciones móviles sean más fáciles, productivas y agradables.

Ventajas clave :

- **Proporciona resultados más rápidos con menos pasos** : ofrece ágiles prestaciones de autoservicio simplificando el acceso a la información (hablando de forma coloquial, tocando o escribiendo) y logra objetivos con menos toques y pantallas.
- **Personaliza tu experiencia de marca** : diferencia tu experiencia de aplicación móvil atrayendo a tus clientes mediante un asistente virtual exclusivo de tu aplicación móvil.
- **Haz posible un mayor autoservicio con la aplicación móvil** : da la capacidad a los clientes móviles de obtener las respuestas que buscan y disminuye el número de llamadas que llegan al centro de atención al cliente tratando consultas no estructuradas desde la aplicación sin las limitaciones de complejos menús en árbol.

Necesito cambiar la dirección con la que figuro en tus archivos



Aquí puedes actualizar tu dirección.



Más allá de los simples comandos de voz, Nina conversa con los clientes

Nina puede ser tan interactiva como desees, desde solicitudes sencillas colocando las propias palabras del usuario en la posición deseada hasta una conversación continua con diálogos contextuales y varios turnos de habla. El diálogo conversacional requiere el funcionamiento conjunto de un grupo complejo de tecnologías para proporcionar una experiencia de usuario eficaz y atractiva. Nina hace una abstracción de esa complejidad y ofrece interacciones de servicio naturales e intuitivas !



VUÉLVETE INTERACTIVO:

Haz clic en la pantalla para acceder a una demostración completa de Nina.

Input y output multimodales que brindan la máxima flexibilidad al hablar, tocar y escribir

Una interfaz multimodal es imprescindible para la experiencia del consumidor. Nina se ha diseñado específicamente para que las interfaces de aplicaciones móviles sean compatibles con la entrada de datos mediante habla, toques y texto, dándole al usuario la flexibilidad de elegir el tipo de interacción que prefiera y de pasar de hablar a tocar o a escribir mientras realiza una misma transacción.



Consejos: aprende como sacar el máximo partido a tu asistente virtual, tanto al tocar como al escribir o hablar.

Los estudios de Nuance sobre facilidad de uso muestran que los consumidores combinan diferentes modos dependiendo de la tarea y la ubicación. Hablan el 33 % del tiempo, escriben otro 33 % y hacen ambas cosas en una misma interacción en otro 33 %.

Nina, tu asistente virtual para atención al cliente móvil, se compone de:

- ***Nina - Personalización del Asistente Virtual - Personalización del Asistente Virtual: una interfaz de usuario de referencia reutilizable***
Nina es una personalización del asistente virtual preprogramada que los desarrolladores pueden utilizar en su propia aplicación. También pueden utilizar el código fuente disponible para crear rápidamente una personalización, incluso modificar los elementos visuales de la personalización tales como estar despierta, dormida, escuchando, procesando o contestando una solicitud. Nina también incluye una gama de voces de conversión texto a voz de Nuance ya existentes. Nuance también puede desarrollar una voz CTV personalizada a cambio de una tarifa opcional.
- ***Nina SDK - Kit de desarrollo de software: Acortar plazos de implementación***
El SDK del asistente virtual Nina dispone de tres componentes para que las capacidades del asistente virtual se integren rápidamente en aplicaciones móviles para Apple iOS y Android :
 - » Principales interfaces de programación de aplicaciones de Nina: interfaces de programación de aplicaciones (API) binarias que proporcionan acceso a los principales servicios en la nube, tales como reconocimiento de voz, conversión texto a voz y comprensión del lenguaje natural (NLU). Esto proporciona al desarrollador de aplicaciones móviles el máximo control y personalización posibles.
 - » Interfaces de programación de aplicaciones del asistente virtual Nina: unas interfaces de programación de aplicaciones de fuente que proporcionan a los desarrolladores de aplicaciones móviles acceso a la personalización, así como control de todos los modos de entrada de datos, incluyendo reconocimiento de voz, conversión texto a voz y diálogos táctiles.
 - » Diseños de referencia de Nina: código fuente de las aplicaciones y funciones del asistente virtual de Nina que proporcionan plantillas prediseñadas y tareas que cubren ejemplos habituales de utilización. Incluyen gramáticas prefabricadas, lógica de recopilación de datos, flujos de transacciones o tareas, miniaplicaciones para GUI y una interfaz de usuario de referencia. Los desarrolladores podrán aprovechar los diseños de referencia para desarrollar rápidamente sus propias capacidades de asistente virtual para viajes, seguros, tiendas, administración pública y otros
- ***Nube del asistente virtual Nina: innovación sin pesadillas***
Un servicio alojado por Nuance que proporciona poder e inteligencia a Nina, incluyendo el acceso a los servicios de Nuance que son líderes en el sector: reconocimiento de voz, conversión texto a voz (CTV), comprensión del lenguaje natural (NLU), gestión interactiva de diálogos y biometría de voz. La nube ofrece servidores flexibles y redundantes que cumplen con PCI, con Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que garantizan un ratio de disponibilidad del 99,95 %. El alojamiento permite que los clientes se centren en construir una experiencia móvil mejor para sus usuarios, sin los gastos generales adicionales necesarios para instalar, implantar y gestionar actualizaciones de red, software y hardware.

Nina Idiomas:

- *Árabe - World Wide*
- *Vasco*
- *cantonés*
- *Catalán*
- *Checo*
- *Danés*
- *Holandés*
- *Inglés - Australia*
- *Inglés - Británico*
- *Inglés - India*
- *Inglés - Sudáfrica*
- *Inglés - EE.UU.*
- *Finlandés*
- *Flamenco - Holanda*
- *Francés*
- *Francés - Canadá*
- *Alemán*
- *Griego*
- *Hindi*
- *húngaro*
- *Indonesio*
- *Italiano*
- *Japonés*
- *Coreano*
- *Mandarín*
- *Mandarín - Taiwán*
- *Noruego*
- *Polaco*
- *Portugués*
- *Portugués - Brasil*
- *Rumano*
- *Ruso*
- *Eslovaco*
- *Español*
- *Español - EE.UU.*
- *Sueco*
- *Tailandés*
- *Turco*

Composición de Nina



¿Qué hay en la nube de Nina?

Nuance VocalPassword: el motor líder de biometría de voz

Nuance VocalPassword es la solución de biometría de voz más implantada en el mundo. Proporciona una autenticación fácil y segura al pedir a los usuarios que pronuncien una sencilla frase de acceso, como “mi voz es mi contraseña”, eliminando la necesidad de contraseñas o PIN para autenticarse en un dispositivo móvil, un centro de atención al cliente o un portal de Internet.

El 96 % de los consumidores comete errores al escribir sus contraseñas en aplicaciones móviles. ¡El 10 % siempre se equivoca! Elimina los problemas de recordar y escribir contraseñas en teclados virtuales, permitiendo que los clientes utilicen su voz como contraseña.

Fuente: Nuance Research, febrero de 2012

Nuance Recognizer: el mejor motor de comprensión de lenguaje natural (NLU)

En cualquier interacción automatizada con el cliente, el reconocimiento de voz es un punto de partida crucial, pero es esencial una verdadera comprensión para una interacción natural y con sentido. Nina está construida sobre Nuance Recognizer, la tecnología de reconocimiento de voz para empresas más ampliamente implantada en el mundo. La comprensión del lenguaje natural (NLU) va más allá de comparar las palabras que dices con una lista predefinida, de manera que tus aplicaciones comprenden lo que tus clientes quieren decir.

Los consumidores quieren interactuar en lenguaje natural con sus aplicaciones de atención al cliente. La mayoría creen que sería más fácil que escribir. Entre los consumidores encuestados, el 77 % querría tener la opción o preferiría interactuar con aplicaciones móviles mediante una conversación en lenguaje natural.

Fuente: Nuance Research, febrero de 2012

¿Qué hay en la nube de Nina?

Diálogo conversacional: Comprende el significado, el contexto y la intención.

Nina pone al usuario al mando de la conversación al ofrecerle una experiencia personalizada basada en la información proporcionada por pautas de conversaciones anteriores, como cuando se habla con otro ser humano. Puede manejar información proporcionada en cualquier secuencia y tiene la inteligencia necesaria para comprender qué información se necesita y pedirla consecuentemente para completar una interacción.

Nuance Vocalizer: agrega conversión de texto a voz (CTV) a tu aplicación sin problemas

Nuance Vocalizer, el motor líder de conversión texto a voz, ofrece respuestas habladas a entradas de datos por texto, haciendo posible una conversación con una aplicación móvil. Utilizar las interfaces de programación de aplicaciones de CTV significa que no necesitas hinchar tu aplicación con audio previamente grabado y proporciona mejores capacidades de reproducción de audio que las que actualmente tiene el dispositivo. Elige entre una amplia variedad de voces CTV o construye una voz personalizada que se ajuste mejor a tu marca.

Informes: Información práctica para mejorar aún más tu aplicación

Nuance Mobile Reports proporciona informaciones prácticas para ayudarte a optimizar el rendimiento y tomar decisiones empresariales más inteligentes. Con Mobile Reports, puedes ver una instantánea de un tablero de mando con parámetros de la aplicación en tiempo real, ejecutar informes con resúmenes históricos, desplazarte hasta una lista de aquellas sesiones que presentan determinadas características, así como obtener información detallada de una sesión en particular y conocer las tendencias clave en el comportamiento del usuario.

Por qué Nuance: socios de confianza, líderes con experiencia

Los consumidores interactúan a diario con soluciones móviles de Nuance. Nuestras soluciones se han suministrado en más de cinco mil millones de móviles y 70 millones de automóviles, implantadas por los ocho mayores fabricantes de telefonía y los diez mayores de automoción. Nuance ha diseñado las aplicaciones móviles Dragon con las calificaciones más elevadas, descargadas por millones de consumidores móviles y que han alimentado la demanda de interacciones en lenguaje natural. Nuance tiene más experiencia implantando soluciones de interacción en lenguaje natural que ninguna otra organización en el mundo, con más de 120 implantaciones en lenguaje natural en 18 idiomas diferentes en todo el planeta. Nuestro equipo de 1200 profesionales de servicios tiene un conocimiento profundo de lo que quieren conseguir los clientes.

¿Cuál es el resultado de más de 20 años de diseñar, desarrollar, integrar y optimizar experiencias de autoservicio muy personalizadas? Once mil millones anuales de interacciones automatizadas de atención al cliente.

Nina combina la tecnología vanguardista de asistente de voz de nuestras aplicaciones de consumo con las probadas capacidades de nivel empresarial que suministran algunas de las aplicaciones más importantes del mundo de atención al cliente activadas por voz. De esta forma, proporciona una experiencia sin precedentes de atención al cliente móvil.

Más información en www.nuance.es/meet-nina o ponte en contacto con nosotros en nina.spain@nuance.com.



Acerca de Nuance Communications, Inc.

Nuance es el proveedor líder de soluciones de voz e idioma a empresas y usuarios de todo el mundo. Las tecnologías, las aplicaciones y los servicios de Nuance perfeccionan la experiencia del usuario transformando el modo en que las personas interactúan con la información y crean, comparten y utilizan documentos. Todos los días, millones de usuarios y cientos de empresas utilizan las aplicaciones y servicios profesionales de eficacia probada de Nuance.

NUANCE COMMUNICATIONS, INC.

+34 91 790 24 44
info.spain@nuance.com