



# nina™ web virtual assistant from Nuance



The experience speaks for itself™



## Découvrez Nina de Nuance

Nina Web fait partie de la famille des assistantes virtuelles Nina dédiées au service client automatisé.

Nina gère le service client en ligne, SVI et mobile, et garantit aux clients comme aux entreprises une expérience automatisée à forte valeur ajoutée sur de multiples canaux.

## Optez pour une expérience en ligne toujours conviviale

Les consommateurs d'aujourd'hui sont des internautes avertis qui fuient les complexités. Ils souhaitent bénéficier, à chaque instant, d'un service réactif, efficace et précis, par le biais d'une interaction à la fois conviviale et personnalisée. Or, les technologies de libre-service actuelles sont loin de combler *toutes* ces attentes.

Les options classiques de libre-service, telles que les moteurs de recherche et les systèmes FAQ, sont économiques, simples à mettre en œuvre et accessibles 24h/24 et 7j/7, mais le flot de réponses qu'elles proposent entrave au final les recherches des utilisateurs. Quant aux canaux de services assistés, ils offrent aux clients un taux de résolution supérieur et une expérience personnalisée, mais à un coût nettement plus élevé. De plus, les longs délais d'attente et les horaires limités qui caractérisent ces canaux contribuent à décourager des utilisateurs habitués à obtenir une réponse immédiate sur des sites Web accessibles à toute heure du jour et de la nuit.

Découvrez Nina Web, la nouvelle génération de libre-service en ligne. Avec elle, vous n'aurez ainsi plus à choisir entre l'excellence du service client et l'amélioration des performances opérationnelles !

## Nina Web : le nouveau visage du service client en ligne

Nina Web est une assistante virtuelle intelligente qui fournit un service client en ligne personnalisé et convivial. Elle garantit la satisfaction des clients, aide à finaliser les transactions Web et traite les demandes d'assistance pour un coût dix fois moins élevé que les canaux de contact traditionnels. Reposant sur une interface de conversation par texte simple et naturelle, Nina Web conjugue l'accessibilité optimale du libre-service à l'efficacité inégalée de vos meilleurs employés du marketing, de la vente et des services. Nina Web répond de façon précise, rapide et cohérente aux demandes de vos clients, en les guidant de façon interactive jusqu'à la solution adéquate.

Vérifiée et éprouvée sur des sites Web très fréquentés, Nina Web fournit de puissants assistants évolutifs qui exploitent vos systèmes et vos investissements dans les contenus existants afin de garantir des résultats d'une grande fiabilité, prévisibles et quantifiables. Nuance est le leader du marché international des assistants virtuels intelligents multicanaux dédiés au service client. Nina est une assistante hautement performante et évolutive, qui garantit un retour sur investissement quantifiable et conforme à vos attentes actuelles et à venir.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.nuance.fr](http://www.nuance.fr)



# nina™ web virtual assistant

from Nuance



The experience speaks for itself™



## Une assistante virtuelle polyvalente et polyglotte

Nina Web offre un avantage concurrentiel de taille aux entreprises qui souhaitent dialoguer avec leurs clients, répondre à leurs attentes et rester à leur écoute d'une manière innovante. Que vos clients souhaitent rechercher des offres, effectuer un achat, tester votre produit ou obtenir un service avant ou après vente, Nina Web leur offre une expérience à la fois conviviale et satisfaisante, grâce à une interaction qui restitue l'efficacité de vos meilleurs employés du marketing, de la vente et des services.

### **Dialoguez avec vos clients de la façon la plus naturelle qui soit**

Nina Web dialogue avec vos clients par le biais d'une interface de conversation par texte qui repose sur la technologie leader de compréhension du langage naturel développée par Nuance. Elle reconnaît le « dialogue en ligne » – mots d'argot, fautes de frappe, acronymes et erreurs grammaticales – et détecte certains sentiments comme la frustration exprimés par l'emploi de majuscules et de signes de ponctuation, ce qui lui permet de comprendre rapidement et précisément les besoins des clients.

### **Répondez rapidement aux attentes de vos clients**

La promesse essentielle de Nina Web est de servir chaque client, rapidement et avec précision. Véritable guide personnalisé, Nina Web exploite le contenu existant de votre site Web ou de votre base de connaissances, en vue d'apporter au client « la » bonne réponse ou de le guider afin qu'il effectue ses transactions avec un minimum d'effort. Nina Web prend également en charge de multiples canaux d'interaction : elle s'intègre à vos canaux existants pour créer une expérience transparente qui met en relation le client avec l'interlocuteur ou le point de destination adéquat, en fonction du contexte.

### **Soyez à l'écoute des besoins de vos clients**

Nina IQ Studio vous aide à évaluer et optimiser facilement et efficacement les performances de votre assistant virtuel tout en restant à l'écoute de vos clients. Vous pouvez ainsi résoudre rapidement les problèmes susceptibles d'avoir un impact négatif sur leur satisfaction. Grâce à Nina IQ Studio, vous disposez des outils conviviaux et de toutes les informations utiles pour optimiser en continu votre assistant virtuel. Vous bénéficiez d'une solution optimale qui crée de la valeur ajoutée, tant pour votre entreprise que pour vos clients.

## À propos de Nuance Communications

Nuance Communications (NASDAQ : NUAN) est leader sur les marchés des solutions de reconnaissance et de synthèse vocales destinées aux professionnels et aux particuliers. Les technologies, applications et services Nuance optimisent le travail des utilisateurs en révolutionnant la manière dont ils interagissent avec les informations et créent, partagent et utilisent leurs documents. Chaque jour, des millions d'utilisateurs et des milliers d'entreprises bénéficient des applications primées de Nuance. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [www.nuance.fr](http://www.nuance.fr).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.nuance.fr](http://www.nuance.fr)