



brochure produit interactive ::

Nina: l'assistante virtuelle pour applis mobiles de service client

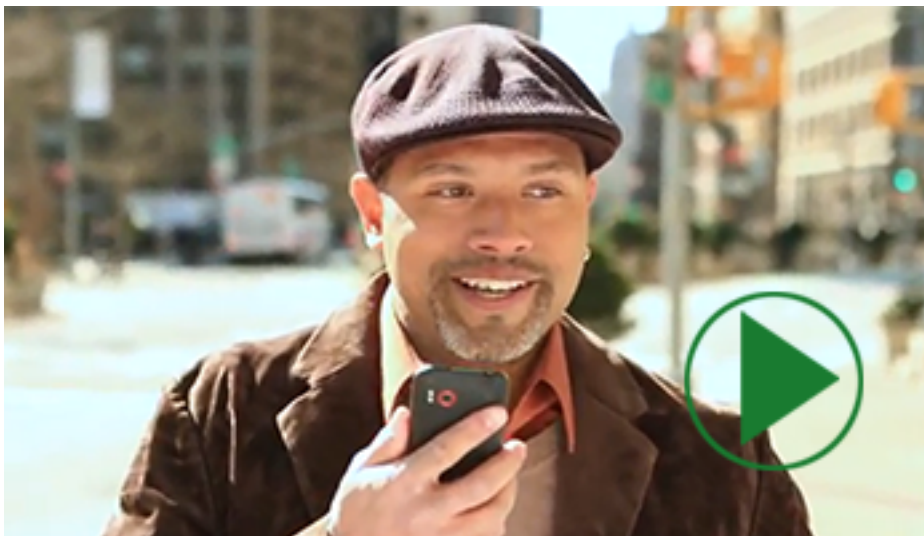
Ce document PDF intègre des fonctionnalités interactives.

Pour profiter de toutes ces fonctionnalités, veuillez télécharger et enregistrer le fichier sur votre ordinateur

L'heure est aux assistants virtuels !

Les applis mobiles jouent un rôle de plus en plus important en matière de service client. Avec la prolifération des assistants vocaux, les utilisateurs ont pris l'habitude de communiquer en parlant naturellement avec des systèmes automatisés, plutôt qu'avec des personnes. Face aux nouvelles attentes des consommateurs, les entreprises recherchent des solutions innovantes pour établir une relation commerciale avec leurs clients.

Nina (acronyme de « Nuance Interactive Natural Assistant ») offre aux utilisateurs mobiles un service client de qualité inégalée, en transformant leur smartphone en un assistant de service client qu'ils peuvent piloter à la voix. Nina est la première assistante virtuelle qui reconnaît l'utilisateur et comprend ce qu'il dit. Grâce à elle, les applis mobiles iPhone et Android deviennent de puissants outils d'interaction commerciale qui permettent aux clients d'exécuter instantanément les opérations qu'ils désirent, qu'il s'agisse de payer une facture, de modifier ou d'ajouter un service, ou simplement de poser une question.



**JOUEZ LA CARTE DE
L'INTERACTIVITÉ:**

*Cliquez pour voir Nina à
l'action.*

Nina, pour des interactions en libre-service intuitives et naturelles

Nina vous connaît. Elle reconnaît votre voix. Elle comprend également ce que vous voulez, en tenant compte de votre façon de parler. Identification, localisation des fonctions de l'appli, soumission de questions et exécution de transactions... Grâce à Nina, vos interactions mobiles n'auront jamais été aussi simples, efficaces et conviviales, qu'elles soient pilotées à la voix, à l'aide du clavier ou du bout des doigts.

Principaux avantages :

- **Une réactivité optimale, avec un minimum d'interactions** – Bénéficiez d'un système libre-service transparent qui simplifie l'accès aux informations (par la voix, l'écran tactile et/ou le clavier), tout en limitant le nombre d'actions requises et d'écrans affichés.
- **Une expérience à votre image** – Démarquez vos applis mobiles de la concurrence en établissant le contact avec vos clients à l'aide d'un assistant virtuel unique.
- **Favorisez le libre-service au sein de votre appli mobile** – Permettez à vos clients d'obtenir des réponses pertinentes à leurs demandes non structurées directement depuis leur appli mobile, sans qu'ils aient besoin de passer par des menus complexes. Vous limiterez ainsi le nombre d'appels surchargeant votre centre de contact !.

Je veux modifier l'adresse enregistrée dans mon dossier.

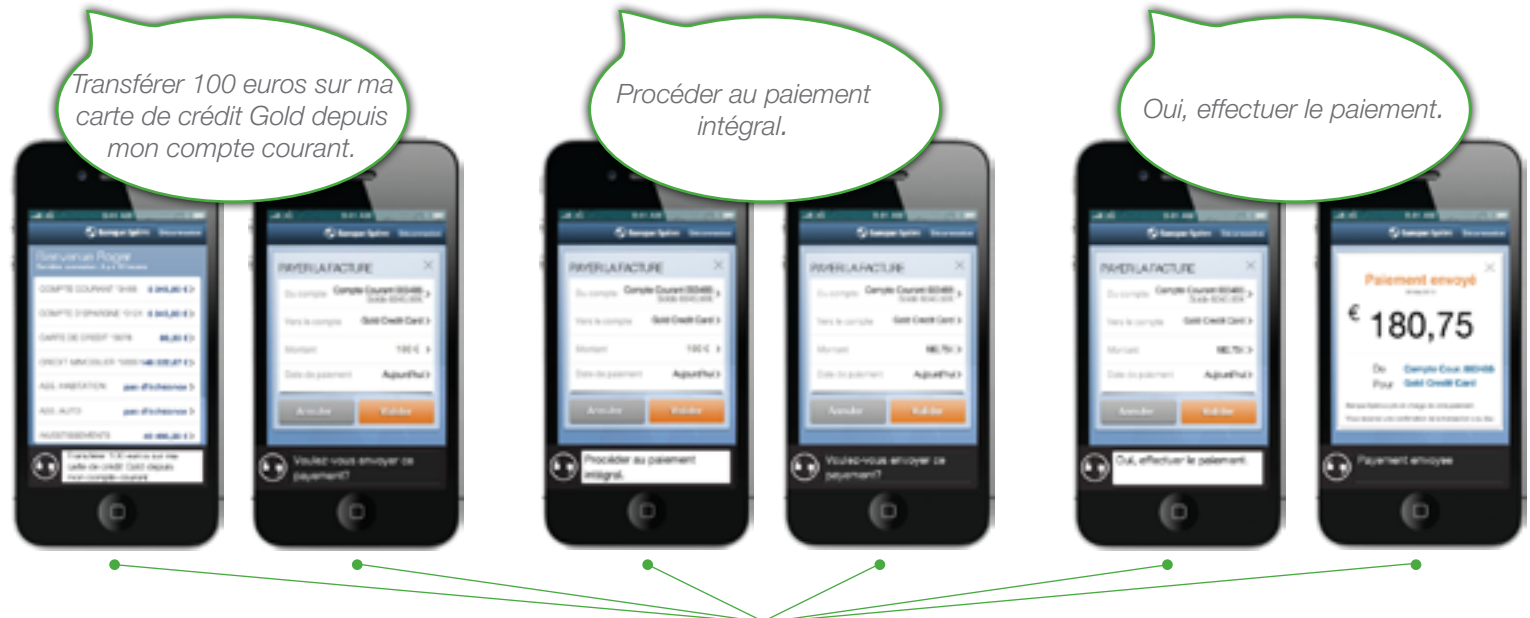


Vous pouvez mettre à jour votre adresse ici.



Nina fait plus que d'exécuter de simples commandes vocales, elle dialogue avec vos clients

Nina s'adapte au niveau d'interactivité que vous souhaitez : de la simple saisie de requêtes (à un emplacement donné) à des conversations continues basées sur des dialogues contextuels. La compréhension de conversations en langage courant requiert des technologies complexes, savamment mises en œuvre pour offrir aux utilisateurs un confort d'utilisation exceptionnel. Nina gomme toutes ces difficultés en offrant des interactions de service aussi naturelles qu'intuitives !



JOUEZ LA CARTE DE L'INTERACTIVITÉ:

Cliquez sur l'écran pour voir une démo complète de Nina.

Entrée-sortie multimode voix/écran tactile/clavier, pour une flexibilité optimale

Une interface multimodale constitue l'expérience ultime pour les clients. Nina a été spécifiquement conçue pour prendre en charge des interactions transmises par la voix, l'écran tactile et le clavier. L'utilisateur peut choisir en toute liberté son mode d'interaction préféré, ou même combiner ces trois types d'interaction au sein d'une même transaction.



Conseils : Découvrez comment tirer pleinement parti de votre assistante virtuelle, via votre écran, votre clavier ou votre voix.

Des études menées par Nuance sur la facilité d'utilisation des interfaces montrent que les utilisateurs passent d'un mode d'interaction à un autre selon la tâche qu'ils veulent accomplir et l'endroit où ils se trouvent : ils utilisent dans les mêmes proportions les commandes vocales, le clavier ou les deux à la fois au sein d'une même interaction.



Nina, l'assistante virtuelle pour vos applis mobiles de service client, se compose des éléments suivants:

- ***Nina Virtual Assistant Persona: Une interface personnalisable et réutilisable***

Nina est une assistante virtuelle prête à l'emploi que les développeurs peuvent choisir d'intégrer directement à leurs applications. S'ils le souhaitent, ils peuvent éditer son code source pour disposer d'une interface dotée d'éléments visuels personnalisés (indications d'activité ou de veille, mode écoute, traitement ou réponse à une requête, etc.). De plus, Nina est fournie avec un large éventail de voix de synthèse déjà développées par Nuance, mais les entreprises qui le souhaitent peuvent faire appel au service de développement payant pour créer leur propre voix.
- ***Nina Virtual Assistant SDK: Pour des mises en œuvre rapides***

Pour garantir l'intégration rapide des fonctionnalités de l'assistante virtuelle aux applications mobiles pour Apple iOS et Android, le kit de développement de l'assistante virtuelle Nina comprend trois composants :

 - » Les API principales de Nina : ces API binaires fournissent l'accès aux services centraux exécutés à distance (reconnaissance et synthèse vocales, et compréhension du langage naturel). Ces API offrent aux développeurs d'applis mobiles un contrôle total, et des capacités de personnalisation optimales.
 - » Les API de l'assistante virtuelle Nina : ces API source permettent aux développeurs d'applications mobiles de personnaliser l'interface et de contrôler tous les modes d'entrée, y compris les interactions vocales (reconnaissance et synthèse) et tactiles.
 - » Les composants de référence de Nina : code source des fonctionnalités de l'assistante virtuelle Nina (grammaires intégrées, logique de collecte des données, flux de tâches ou de transactions, widgets d'interface et une interface utilisateur de référence, modèles et tâches prédéfinis pour des scénarios d'utilisation courants). Les développeurs peuvent exploiter ces composants pour ajouter rapidement des fonctionnalités à leur assistant virtuel personnalisé, dans des secteurs très variés (tourisme, assurance, vente au détail, administration, etc.).
- ***Nina Virtual Assistant Cloud: Des services innovants exécutés à distance, pour une totale tranquillité d'esprit***

Ces services hébergés par Nuance donnent à Nina toute sa puissance et son intelligence. Ils lui permettent notamment d'accéder aux services leaders de Nuance en matière de reconnaissance et de synthèse vocales, de compréhension du langage naturel, de gestion interactive de la conversation et de biométrie vocale. Ces services sont exécutés à distance sur des serveurs évolutifs, redondants et certifiés PCI, offrant des niveaux de disponibilité garantis par SLA de 99,95 %. L'hébergement libère les clients des contraintes liées à l'installation, au déploiement et à la gestion du matériel, des logiciels et des mises à jour réseau. Ils peuvent ainsi se concentrer pleinement sur l'optimisation de leurs services mobiles.



Nina : Langues

- *Arabe standard moderne*
- *Basque*
- *Cantonais*
- *Catalan*
- *Thèque*
- *Danois*
- *Néerlandais*
- *Anglais britannique*
- *Anglais - Australie*
- *Anglais - Affaires indiennes*
- *Anglais - Afrique du Sud*
- *Anglais - Etats-Unis*
- *Finnois*
- *Flamand – Néerlandais*
- *Français*
- *Français canadien*
- *Allemand*
- *Grec*
- *Hindi*
- *Hongrois*
- *Indonésien*
- *Italien*
- *Japonais*
- *Coréen*
- *Mandarin*
- *Mandarin - Taïwan*
- *Norvégien*
- *Polonais*
- *Portugais*
- *Portugais - Brésil*
- *Roumain*
- *Russe*
- *Slovaque*
- *Espagnol*
- *Espagnol - USA*
- *Suédois*
- *Thaï*
- *Turc*

Les composants de Nina





Quels sont les composants exécutés à distance?

Nuance VocalPassword : le moteur de biométrie vocale leader du marché

Nuance VocalPassword, la solution de biométrie vocale la plus déployée au monde, permet d'authentifier facilement et en toute sécurité les utilisateurs en leur faisant prononcer une courte phrase, comme : « Mon mot de passe, c'est ma voix ». Les mots de passe ou les codes d'accès habituellement utilisés pour s'authentifier sur un périphérique mobile, auprès d'un centre d'appel ou sur un portail Web, deviennent ainsi inutiles.

96 % des clients se trompent lors de la saisie de leur mot de passe dans leurs applis mobiles. 10 % se trompent à chaque fois ! Supprimez les mots de passe que vos clients doivent saisir sur des claviers virtuels. Laissez-les utiliser leur voix comme mot de passe !.

Source: Nuance Research, Février 2012

Nuance Recognizer : le moteur n°1 de la compréhension du langage naturel

Si la reconnaissance vocale est le point de départ de toutes les interactions automatisées, la compréhension réelle est au cœur de toute conversation cohérente en langage naturel. Nina exploite la puissance de Nuance Recognizer, la technologie de reconnaissance vocale la plus déployée par les entreprises du monde entier. Au-delà de la simple correspondance entre les mots prononcés et un vocabulaire prédéfini, les fonctionnalités de compréhension du langage naturel permettent à vos applis de comprendre ce que vos clients veulent dire.

Les clients demandent des interactions en langage naturel avec les applis de service client ; la plupart les trouvent plus simples que la saisie au clavier. Parmi les clients interrogés, 77 % préféreraient ou aimeraient avoir la possibilité de contrôler leurs applis mobiles en parlant de façon naturelle.

Source: Nuance Research, Février 2012



Quels sont les composants exécutés à distance ?

Conversation en langage courant : comprendre le sens, le contexte et l'intention.

Avec Nina, l'utilisateur bénéficie d'une expérience personnalisée qui tient compte des éléments des conversations précédentes, comme c'est le cas entre deux personnes. Nina est capable de gérer des informations fournies dans n'importe quelle séquence. Elle est assez intelligente pour identifier les informations souhaitées, et demander si nécessaire à l'utilisateur de fournir des précisions complémentaires.

Nuance Vocalizer : donnez de la voix (TTS) à votre appli, sans l'alourdir

Nuance Vocalizer, le moteur de synthèse vocale le plus puissant du marché, permet à une appli mobile de fournir des réponses vocales à des demandes écrites, et de soutenir ainsi des conversations. Les API de synthèse vocale vous évitent d'alourdir votre appli avec des messages audio préenregistrés, et lui confèrent des capacités de lecture audio supérieures à celles déjà présentes sur le périphérique. Vous pouvez utiliser une des voix déjà disponibles, ou créer une voix sur mesure pour votre marque.

Création de rapports : des données pertinentes pour optimiser votre appli

Grâce à Nuance Mobile Reports, vous disposez de toutes les informations utiles pour optimiser vos performances et prendre des décisions éclairées. Nuance Mobile Reports permet d'afficher un tableau de bord de données en temps réel sur les applications, de générer des historiques, de visualiser une liste d'exemples de sessions spécifiques et d'analyser des informations détaillées sur une session donnée. Vous pouvez ainsi surveiller le comportement des utilisateurs.



Nuance : un partenaire de confiance, un leader d'expérience

Les solutions mobiles de Nuance équipent plus de cinq milliards de téléphones mobiles et 70 millions d'automobiles ; elles sont déployées par les huit plus grands fabricants de téléphones mobiles et les dix plus grands constructeurs automobiles. Les applis mobiles Dragon de Nuance ont déjà été téléchargées (et plébiscitées) par des millions de clients mobiles, renforçant ainsi la demande pour des interactions en langage naturel. Nuance possède une expérience inégalée pour le déploiement d'interactions en langage naturel, avec plus de 120 déploiements à son actif, dans 18 langues différentes. Notre équipe de services professionnels emploie 1200 spécialistes, qui savent cerner avec précision les attentes des clients.

Grâce à notre expérience de plus de 20 ans en matière de conception, de développement, d'intégration et d'optimisation d'interfaces libre-service hautement personnalisées, c'est plus de 11 milliards d'interactions de service client qui sont automatisées chaque année.

En alliant les technologies vocales de pointe de nos applications grand public aux fonctionnalités professionnelles qui sont au cœur des plus grandes applications de service client vocales au monde, Nina offre une expérience unique en matière de service client mobile.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur **www.nuance.fr/meet-nina** ou contactez-nous à l'adresse **nina.france@nuance.com**.



À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance 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 services professionnels et des applications éprouvées de Nuance.

NUANCE COMMUNICATIONS France. 47-49, avenue Edouard Vaillant
6ème étage 92100 Boulogne-Billancourt

+33 (0) 1 73 00 14 71
www.nuance.fr