

Nuance- Unternehmensprofil

Das Unternehmen

Nuance Communications, Inc. (NASDAQ: NUAN) ist ein führender Anbieter von intelligenten Systemen, die die Kommunikation von Menschen mit Geräten erleichtern sollen, indem sie die Interaktion verändern. Täglich haben Millionen von Menschen und Tausende von Unternehmen Kontakt mit intelligenten Systemen, die zuhören, verstehen, lernen und sowohl die Arbeit als auch das Leben an sich einfacher machen können. Der Kundenstamm von Nuance umfasst Großkonzerne wie Automobilhersteller, Unternehmen wie Fluggesellschaften und Spediteure und Einrichtungen wie Krankenhäuser und Banken. Diese nutzen die Technologien und Dienste von Nuance für einen reibungsloseren operativen Ablauf und eine bessere Customer Experience für den Endkunden.

Mit Sprach- und Touch-Technologien, dem Verstehen eines natürlichen Sprachflusses (Natural Language Understanding/NLU) und intelligenten Produktivitätslösungen definiert Nuance eine neue Dimension der Beziehung zwischen Mensch und Technik. Das sorgt dafür, dass sich die Maschinen der Sprache und Gestik der Menschen anpassen – bislang musste das meist umgekehrt geschehen.

Die Sprache hat sich zu einer der natürlichsten und intuitivsten Methoden für die Interaktion mit Geräten, Applikationen und intelligenten Systemen entwickelt und damit unsere Abhängigkeit von Maus, Tastatur und Touch Screen verringert. Nuance und die Geschäftsbereiche Mobile, Enterprise und Healthcare haben ein umfangreiches Portfolio von Sprach- und NLU-Technologien für ein breites Spektrum von Systemen und Diensten entwickelt. Diese integrieren Spracherkennung und virtuelle Assistenten in die Geräte und Dienste der Mobil- und Gesundheitsindustrie, von Automobilherstellern und Unternehmen wie zum Beispiel Banken, Versicherungen und Fluggesellschaften. Darüber hinaus ist der Geschäftsbereich Document Imaging von Nuance der Motor für mehr Produktivität und Sicherheit, indem Konzerne mehr Kontrolle über ihre Dokumentenerfassung und Arbeitsabläufe bekommen.

Nuance liefert dem Nutzer immer die beste Erfahrung mit den von ihnen am häufigsten genutzten Systemen und Diensten: Egal, ob nun ein Arzt Daten in eine elektronische Patientenakte diktiert, eine Person den Kundendienst anruft oder beim Onboard-System des Autos das am nächsten gelegene Sushi-Restaurant abfragt, oder ein Unternehmen seine Arbeitsabläufe verbessert und so seine Produktivität steigert und Kosten spart.

Die Nachfrage für Nuance-Technologien steigt kontinuierlich: unter anderem dadurch, dass virtuelle Sprachassistenten zunehmend akzeptiert und eingesetzt werden, dass immer öfter elektronische Patientenakten verwendet werden, dass viele Sicherheitssysteme die Sprachbiometrie zur Authentifizierung verwenden, immer intuitiver mit dem Internet der Dinge umgegangen wird und auch der Bedarf an vernetzten und sichereren Autos steigt. Damit die Technologie sich auch in Zukunft weiterentwickelt, investiert Nuance fortlaufend in Initiativen der Forschung und Entwicklung, in die Künstliche Intelligenz, in neuronale Netze sowie in die Lernfähigkeit von Maschinen, die ihnen das Verständnis der und die Kommunikation mit der menschlichen Sprache vereinfacht.

Die Sprach-, Gesten- und NLU-Technologien von Nuance sind tief integriert in Produkte, Dienste und Applikationen von einigen der weltweit führenden Unternehmen und Krankenhäusern. Hier einige Beispiele:

- **BMW** – nutzt Nuance-Lösungen seit Jahren, um smartere, vernetzte Autos zu bauen, die durch Sprach-, NLU- und Applikationsdienste zudem sicherer werden – so etwa auch die brandneue BMW 7er-Reihe.
- **Samsung** – hat Nuance-Technologien in viele seiner Endgeräte integriert – von Consumer Electronics bis hin zu Lösungen für Multifunktionsdrucker und in Geräte für das Gesundheitswesen.
- **Aldebaran** – setzt Sprachtechnologie ein, über die die Roboter wie Nao und Pepper zuhören, verstehen und reagieren können, so dass die Interaktion mit ihnen noch menschenähnlicher wird.
- **Manulife** – Die weltweit tätige Finanzinstitution nutzt nicht nur die auf einem natürlichen Sprachfluss basierende IVR-Technologie (Interactive Voice Response), sondern auch die Sprachbiometrie-Lösungen von Nuance für eine einfachere Kommunikation mit ihren Kunden.

- **Deutsche Ministerien der Justiz und für Verbraucherschutz** – Mehrere Tausend Juristen und Justizangestellte in z. B. NRW und Baden Württemberg nutzen täglich *Dragon Legal*, um die Umlaufzeiten der Dokumentation zu verkürzen, indem sie ihre Berichte diktieren.
- **Cerner**– nutzt die Nuance-Lösung speziell für das Gesundheitswesen, um Ärzte bei der Dokumentation über Desktop- und mobile Endgeräte zu entlasten.
- **Medizinzentrum der Universität von Pittsburgh** – Im Rahmen einer breit angelegten Partnerschaft für die Förderung einer modernen klinischen Dokumentation und Diagnose sind alle Krankenhäuser der Universität Lizenznehmer der Nuance-Technologie.

Die vier folgenden Geschäftsbereiche beliefern spezifische Märkte mit Spracherkennungstechnologie:

Nuance Mobile: Die Spracherkennungs-, NLU- und Predictive-Touch-Lösungen von Nuance Mobile waren Vorreiter einer Vielzahl von Sprachassistententechnologien und intelligenten Systemen, die in die täglich genutzten Geräte führender Weltmarken integriert sind: Mobilgeräte, Autos, Fernsehgeräte, Wearables sowie das aktuell aufkommende Ökosystem des Internets der Dinge. Dieser Geschäftsbereich vermittelt eine Technologie-basierte und dennoch menschenähnliche Erfahrung. So sind Verbraucher nicht nur besser vernetzt und informiert – vielmehr passen sich diese Interaktionen auch ständig an den Bedarf des Verbrauchers an oder antizipieren diesen. Audi, BMW, DirecTV, Mercedes-Benz, Roku, Samsung und Toyota sind nur einige Beispiele der führenden Marken, die unsere Technologie zu einem integralen Bestandteil ihrer Innovationen machen.

Nuance Enterprise: Die jahrzehntelange Erfahrung in den Bereichen Spracherkennung, NLU und Künstliche Intelligenz unterstützt Unternehmen darin, ganz persönliche Gespräche zu führen. So hat sich etwa im Kundendienst sehr viel verändert, denn Kunden haben nun neue Möglichkeiten, den Service zu bekommen, den sie brauchen. Die Erwartungen der Verbraucher haben sich ebenfalls verändert: sie verlangen heute, dass sie umgehend Antworten auf ihre Anfragen bekommen – egal über welchen Kanal sie diese stellen. Nuance unterstützt und fördert eine schnelle, bedienerfreundliche und intelligente Kundenerfahrung. Möglich machen dies Voice-Response-Systeme, die auf natürlichen Telefonkonversationen basieren, mobile und auf dem Internet basierende virtuelle Assistenten, Sprachbiometrie, eine proaktive Gesprächsführung und eine menschenähnlichere, sinnvolle Kundenkommunikation. Die intelligenten Self-Service-Lösungen von Nuance unterstützen mehr als 14°Milliarden Kundengespräche pro Jahr.

Nuance Healthcare: Nuance ist Marktführer für Lösungen, die nicht nur die Sprache, sondern auch medizinische Fachtermini erkennen, so dass intelligente und effiziente Entscheidungen getroffen werden können. So bietet Nuance Produkte und Dienste, die den gesamten klinischen Dokumentationsprozess verbessern: Erfassung der vollständigen Patientenakten, klinische Dokumentation, Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften und angemessene Erstattungen. Über 500 000 Klinikärzte und 10 000 Gesundheitsorganisationen weltweit nutzen die preisgekrönten, sprachaktivierten Dokumentations- und Mobilitätslösungen von Nuance, um klinische Arbeitsabläufe zu verbessern.

Nuance Document Imaging: Dieser Geschäftsbereich liefert die Software und Fachkenntnisse, die berufliche Nutzer und Unternehmen für eine optimale Kontrolle über ihre Dokumentations- und Informationsprozesse benötigen. Mit dem expansiven Portfolio von Nuance lassen sich Richtlinien und Vorschriften für den Datenschutz einhalten, Arbeitsabläufe verbessern und Lücken im gesamten Spektrum des Existenzkreislaufs von Dokumenten schließen – von der Erstellung bis hin zur Archivierung. Die Imaging-Produkte von Nuance geben Nutzern die Möglichkeit, effizienter, natürlicher und intelligenter mit Technologien zur Erstellung, Erfassung und Verarbeitung von Dokumenten zu interagieren – verlässlich und intuitiv.

Nuance betreibt regionale Niederlassungen in 45 Ländern und pflegt eine bedeutende internationale Präsenz in Australien, China, Großbritannien, Deutschland, Kanada, Japan, Brasilien und Belgien. Verkaufsstandorte gibt es in mehr als 70 Ländern. Der Hauptgeschäftssitz von Nuance befindet sich in Burlington im US-Bundesstaat Massachusetts.

Kerndaten des Unternehmens

- Nuance-Hauptgeschäftssitz in Burlington (US-Bundesstaat Massachusetts)
- Weltweit über 45 regionale Nuance-Niederlassungen
- Weltweit rund 13 500 Nuance-Mitarbeiter
- Nuance verzeichnet seit einigen Jahren ein beeindruckendes Umsatzwachstum:
- Umsatz im FY 2015: ~ \$ 2 Mrd.
 - Umsatz im FY 2014: ~ \$ 2 Mrd.
 - Umsatz im FY 2013: \$ 1,9 Mrd.
 - Umsatz im FY 2012: \$ 1,74 Mrd.
 - Umsatz im FY 2011: \$ 1,4 Mrd.
- Das Nuance-Angebot unterstützt über 80 Sprachen.
- Nuance verfügt mit 4 300 Patenten und Patentanmeldungen über ein signifikantes Portfolio an geistigem Eigentum.

Allgegenwärtige Lösungen

- Rund zwei Drittel der Fortune-100-Unternehmen nutzen Nuance-Lösungen.
- Nuance ist mit jährlich 16 Milliarden mobilen Cloud-Transaktionen ein führendes Unternehmen im Bereich der Cloud-basierten Spracherkennung und persönlichen Assistenten.
- Nuance-Lösungen sind auf mehr als sieben Milliarden Mobilgeräten installiert.
- Die größten Marken der Unterhaltungselektronik wie Samsung, HTC, LG, Panasonic nutzen Nuance-Produkte.
- 140 Millionen sprachaktivierte Autos der weltweit führenden Automobilhersteller wie Audi, BMW, Ford, GM, Mercedes-Benz nutzen die Technologie von Nuance.
- Die Enterprise-Lösungen von Nuance unterstützen jährlich über 14 Milliarden Kundenkontakte.
- Die Enterprise-Lösungen von Nuance werden von 75 Prozent der Fortune-100-Unternehmen genutzt.
- Einige der größten Weltkonzerne wie American Airlines, Australian Tax Office, Barclays, Delta, Domino's, FedEx, Manulife und USAA nutzen die intelligenten Self-Service-Lösungen von Nuance.
- Die Sprachbiometrie-Lösungen von Nuance umfassen zurzeit über 60 Millionen registrierte Stimmabdrücke, wenn man die mitzählt, die auch beim Kunden registriert sind.
- Der Voice-to-Text-Messaging-Service von Nuance wurde bisher weltweit von über 53 Millionen Nutzern eingesetzt
 - mit einer jährlichen Verarbeitung von mehr als einer Milliarde Voicemails.
- Die Lösungen von Nuance Healthcare sind in 70 Prozent aller Krankenhäuser der USA im Einsatz.
- Im Gesundheitswesen hat Nuance Kunden und Partner in über 30 Ländern.
- Alle führenden EHR/EMR-Anbieter und über 1 000 Entwickler von Medizinprodukten weltweit integrieren Spracherkennungslösungen von Nuance, um Ärzte zu entlasten. Die medizinischen Lösungen erkennen dabei auch Fachtermini.
- Über 500 000 Klinikärzte und 10 000 Gesundheitseinrichtungen weltweit nutzen die sprachaktivierten klinischen Dokumentations- und Analyselösungen von Nuance.
- Über 22 Millionen Kunden und berufliche Nutzer verwenden die Desktop-Lösungen für Mac und PC von Nuance.
- 84 Prozent der Top-200 Anwaltskanzleien nutzen die Lösungen des Nuance-Geschäftsbereichs Document Imaging.

Beispiele der Nuance-Technologien

Nachstehend einige Links zu verschiedenen YouTube-Kanälen mit einer Auswahl von Videos über und Demonstrationen von Nuance-Technologien:

- [Nuance Deutschland](#)
- [Nuance Mobile](#)
- [Nuance Dragon Professional](#)
- [Nuance Enterprise](#)
- [Nuance Healthcare Nuance Document Imaging](#)