



Bring intelligence to life™

Customer Experience potenciado por Inteligencia Artificial

Agustin Mihanovich
Gerente Comercial - Cono Sur
ENTERPRISE Division
Nuance Communications Inc.

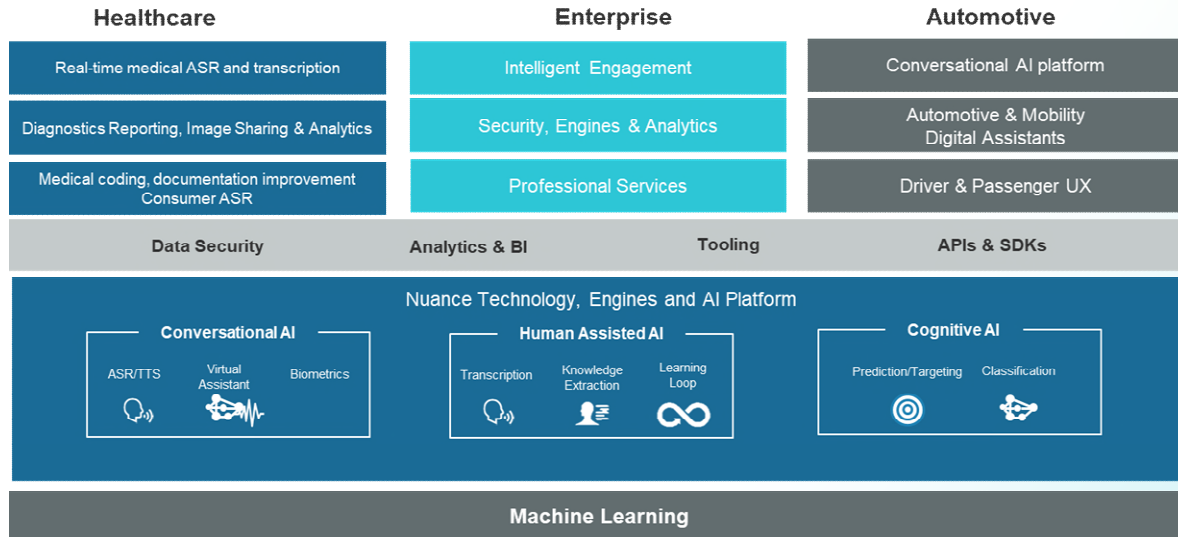
[nuance.com](https://www.nuance.com)

© 2019 Nuance Communications, Inc. All rights reserved.

Nuance Communications Inc.

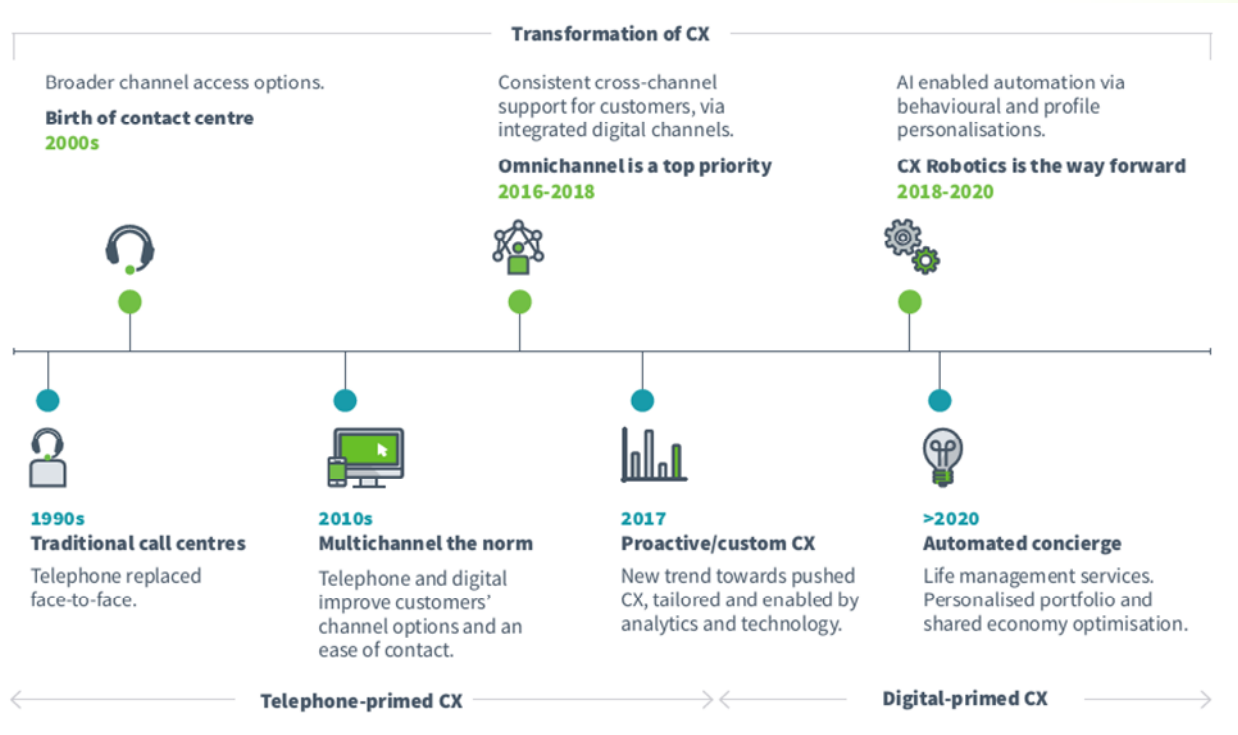
Líder y pionera en proveer tecnologías conversacionales e IA cognitiva para ampliar la productividad y facilitar el acceso a la tecnología desde 1983.

NASDAQ	HQ	Global	Empleados	Experiencia
NUAN	Burlington, MA	38 países	~8,500	Desde 1983



Evolución y desafíos en la Experiencia del Usuario

Evolución de la Experiencia del Usuario



The evolution of customer experience (CX)... a look ahead to 2020 - Global CX Benchmarking Report

Las nuevas necesidades del usuario y las cambiantes dinámicas de mercado están **creando un nuevo estándar en la atención al cliente**

Mayores expectativas

75% de los usuarios
espera consistencia
en los distintos canales

Proliferacion de nuevos canales

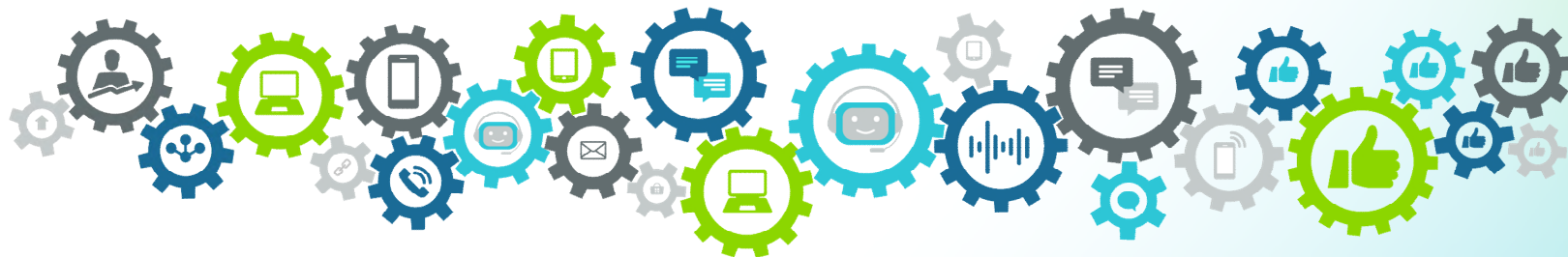
95% de los usuarios **usa más de un canal** para conectarse con su marca

Preferencia por Autoservicio

85% de los usuarios **prefieren el auto-Servicio** usando interfaces conversacionales ya sea con voz o texto

CX como prioridad

90% de las organizaciones van a eventualmente **competir en cuanto a la experiencia cliente**



Los 3 factores principales que impactan la satisfacción del cliente:



**Facilidad en
resolución
(esfuerzo del
cliente)**



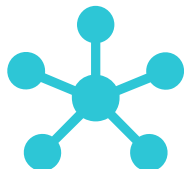
**Conocimiento y
expertise del
agente**



**Simplicidad al
contacto
(opciones y
accesibilidad)**

Dimension Data: 2019 Global Customer Experience Benchmarking Report | Executive Guide

Dominar la omni-canalidad continua siendo un gran desafío...



Las compañías con buenas estrategias de omni-canalidad retienen el **89%** de sus clientes



89% de los clientes se sienten frustrados cuando tienen que repetir información a múltiples agentes



59% de los clientes son menos propensos a volver interactuar con una marca cuando su experiencia es fallida.

¿Qué percibe el usuario hoy con respecto a su experiencia?



Los clientes aún sienten que la comunicación con algunas marcas es difícil

87%

de los clientes piensan que las **marcas tienen que poner más esfuerzo** en ofrecer una experiencia consistente

56%

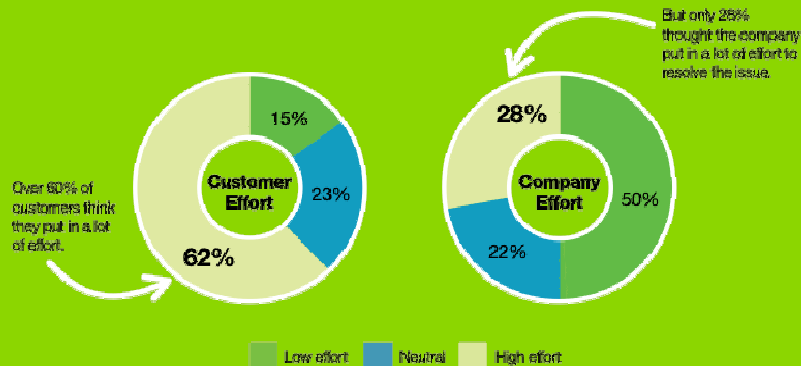
de los clientes a nivel global piensan que **trabajan más** que las marcas en resolver los problemas

Source: 2016, 2018 State of Global Customer Service Report, Accenture

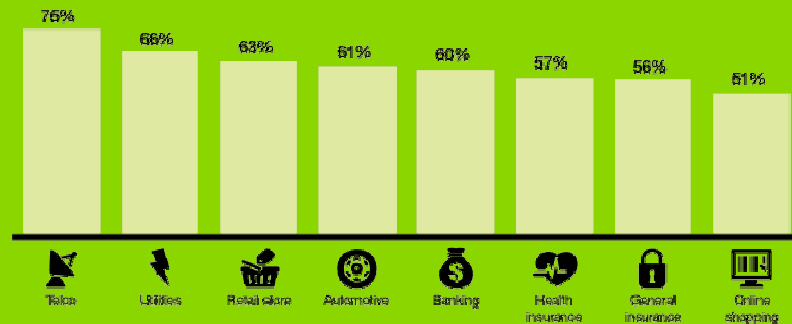
Los clientes piensan que algunas marcas son complicadas

96% de los consumidores piensan que el servicio al cliente es la clave de la lealtad a una marca.

“En Australia hemos encontrado que el esfuerzo Cliente:Compañía predice de 3 a 1 la probabilidad del cliente no utilizar la compañía nuevamente. Hay que facilitar la relación al cliente”

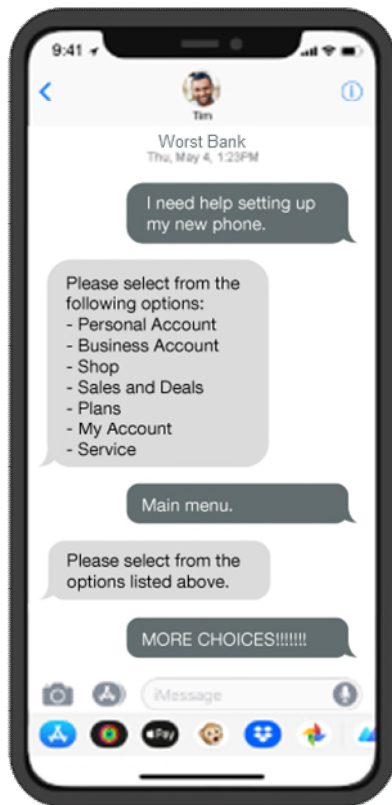


Customer effort higher than company effort



Y están en lo correcto

Messaging



IVR



La simplicidad crea lealtad

Los clientes de alto esfuerzo son

4_x

menos leales a una marca

Los clientes de bajo esfuerzo son

94%

más propensos a volver a comprar

Las marcas que mejoran el recorrido del cliente

+ 15%
Ingresos

- 20%
Costos

Creando conversaciones atractivas al usuario

Los **3 beneficios** principales de la inteligencia artificial aplicada a la **atención al cliente**:



**Mejorar
experiencia
cliente**



**Reducción de
costos**



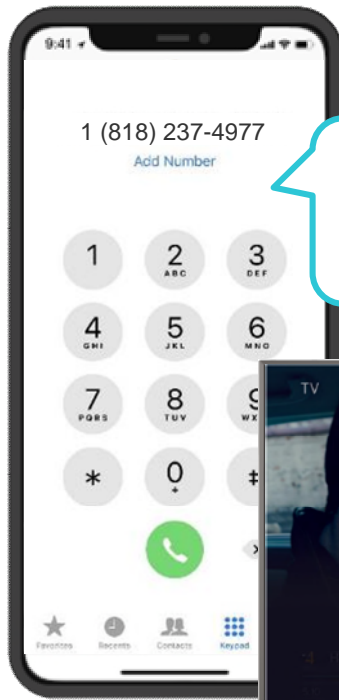
**Recopilacion y
análisis de datos**

Dimension Data: 2019 Global Customer Experience Benchmarking Report | Executive Guide

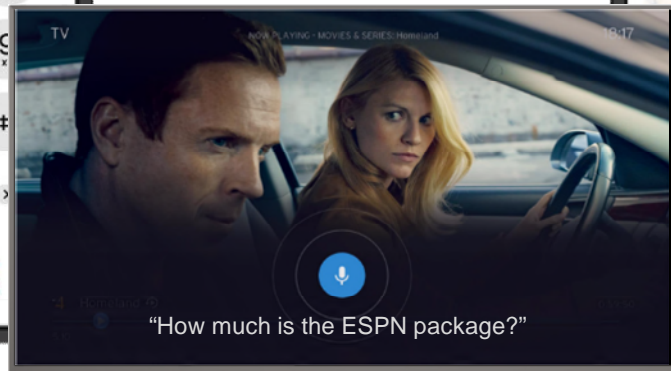


La conversación es fácil

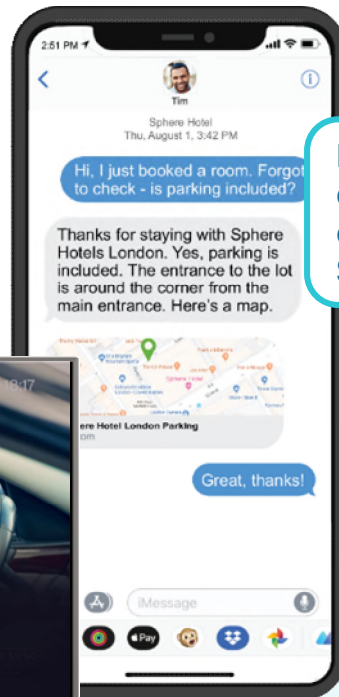
La IA está permitiendo experiencias innovadoras, más fáciles y más seguras



Hola David.
¿Llamas sobre
tu vuelo de LAX
a LHR?



"How much is the ESPN package?"



Hola David, el saldo
de la cuenta de su
cuenta de ahorros es
\$13,998.58



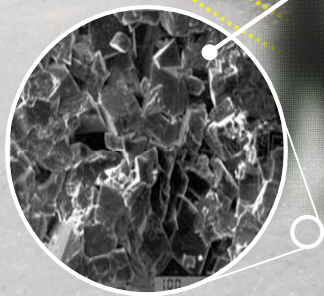


Pero *diseñar* conversaciones no es fácil

Diseño

Data

Tecnología



Bot
Basic

NLU
Prebuilt Data

TTS
Prebuilt
Prompts

Ontology
Intents,
Entities

NUANCE ASR
Prebuilt Data

15%
del
esfuerzo

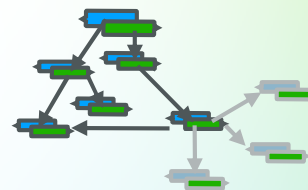
el
Otro
85%

Realmente “Enterprise Grade”

Gestión de cuadros
de diálogo



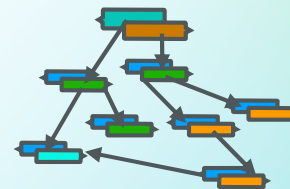
Optimización a escala



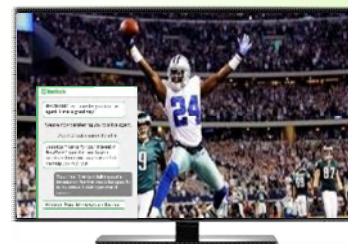
Pruebas



Personalización



Mantenerse por delante de las expectativas...



FOR CUSTOMER INSIGHTS PROFESSIONALS

Smart Speakers Lead The Smart Home Revolution

Cost Continues To Be The Biggest Inhibitor

May 21, 2019

May 8, 2017 | Contributor: Amy Forni

Artificial intelligence will save customers time and enhance their overall experiences.

Think about the time it takes to see a doctor: Find a doctor, schedule an appointment, drive to the office, inevitably linger in the waiting room and then, finally, see the doctor.

[Artificial intelligence](#) (AI)-powered wellness tools are reducing the steps required to receive a diagnosis. A wellness tool that uses image recognition and [deep learning](#)



30 May 2019

IDC Forecasts Worldwide Smartphone Market Will Face Another Challenging Year in 2019
Turn to Growth on the Horizon

International Data Corporation (IDC) [Worldwide Quarterly Mobile](#)
other challenging year in 2019 with volumes forecast to decline

¿Qué se necesita para tener éxito?

1. Contexto

La IA se basa en los datos que los clientes solo comparten cuando confían en su empresa.

2. Flexibilidad

Hay muchos caminos hacia el éxito y no todos requieren una reestructuración completa.

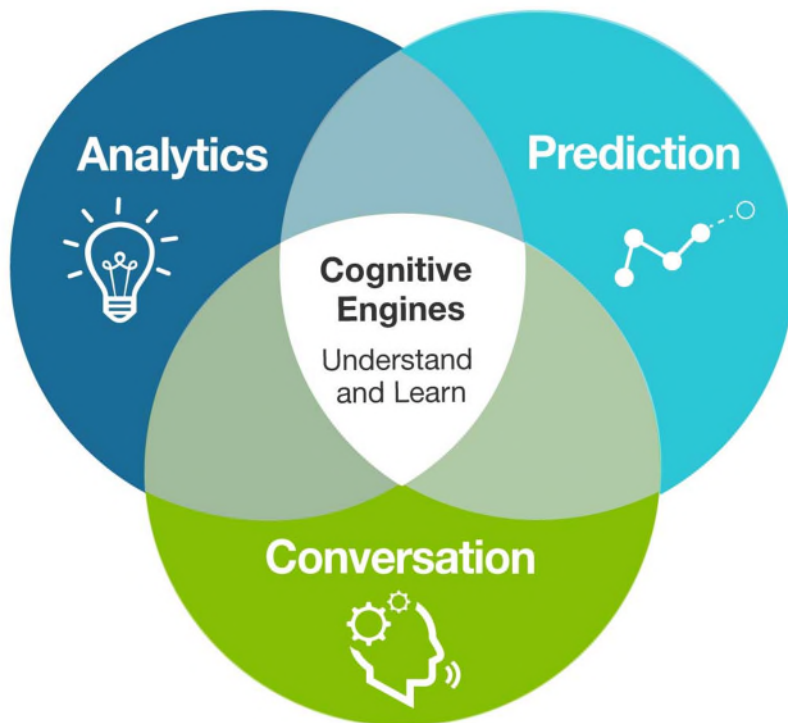
3. Consistencia

Puede hacer uso de patrones de repetición en conversación a través de diferentes canales.

Mantenerse simple
Entregar soluciones
Concentrarse en los resultados

El diferencial de Nuance

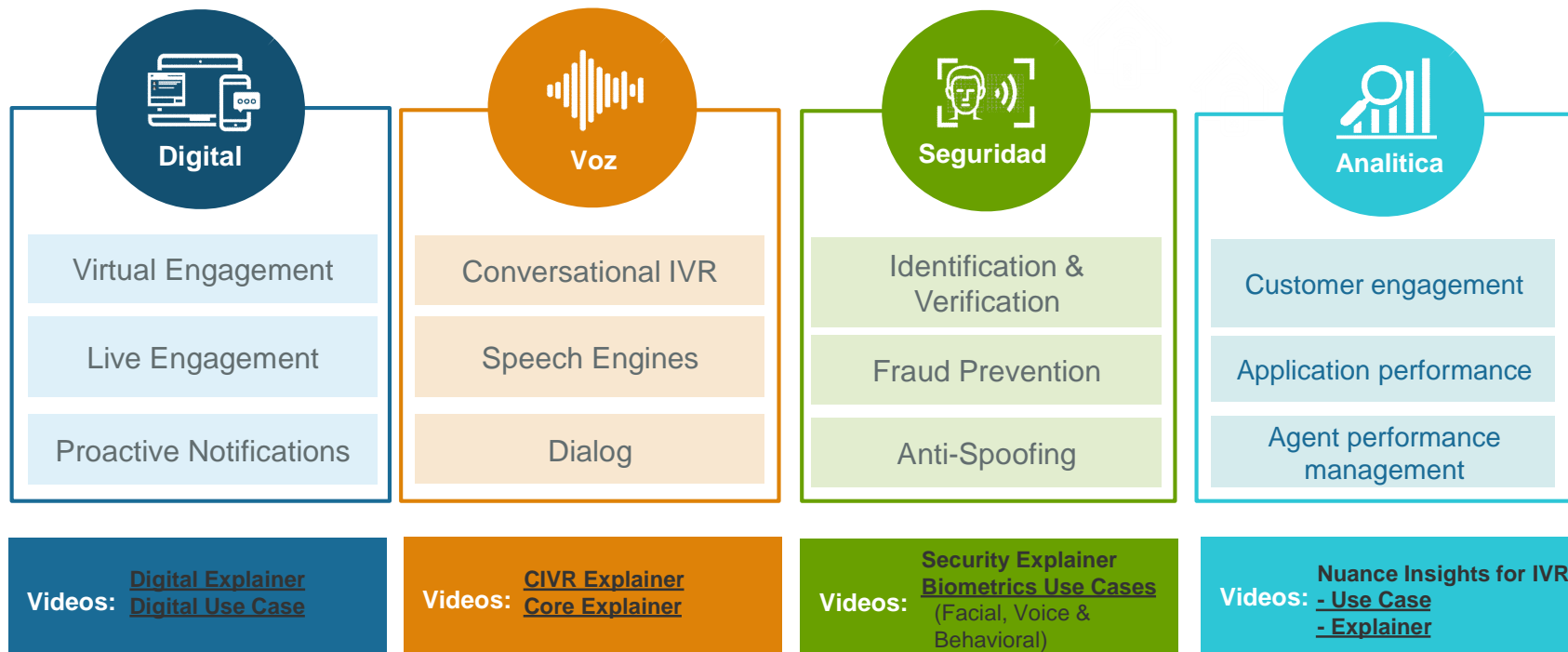
IA al servicio de una mejora en la experiencia del cliente



Nuestro foco en IA está en generar innovación en la **predicción**, **conversación** y **análisis** a través de sistemas cognitivos potenciados con asistencia humana

Nuestras soluciones

Un amplio portfolio de Intelligent Engagement



Tendencias de la industria en el engagement digital

Cultura digital

La mayoría de las interacciones de servicio al cliente ocurren en línea



80% de las interacciones asistidas o de auto servicio ocurrirán en canales digitales para el 2018

Deseo de autoservicio

Los consumidores quieren encontrar respuestas por su cuenta



84% de los clientes tratan de encontrar la respuesta a su pregunta utilizando la aplicación de autoservicio de una marca

Canales mezclados

Los consumidores esperan que los sistemas sean contextualmente conscientes.

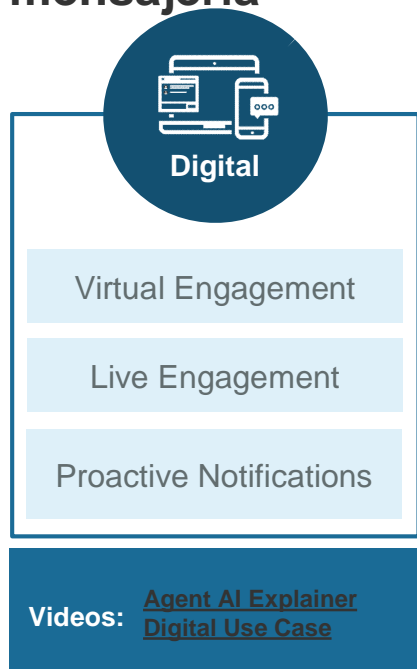


69% les gustaría moverse entre los canales y no tener que repetir su situación cada vez

Sources: Gartner, Forrester

Portfolio digital

Interacción innovadora con los clientes en los canales digitales y de mensajería



La cartera Digital combina lo mejor de las interacciones

automatizadas y asistidas por humanos para ofrecer una experiencia de cliente sin esfuerzo en cualquier canal digital, tanto en tiempo real como de forma asincrónica:

- **Virtual Engagement** – Escucha, entiende con alta precisión y participa en conversaciones complejas, multivuelta / multi-slot utilizando interfaces de voz o texto, conserva el contexto a lo largo de la interacción y aprende continuamente de la información
- **Live Engagement**– Evita largos tiempos de espera enviando a los consumidores a agentes con conocimientos especializados y capacita a los agentes con herramientas inteligentes para ayudarles a navegar por el usuario a través del canal digital con facilidad
- **Proactive Notifications**- Proporciona notificaciones y recordatorios relevantes y procesables, y permite a las organizaciones enviar mensajes ad hoc a través de varios canales, si es necesario, incluida la capacidad de continuar la conversación en el mismo canal

Tendencias que transforman la voz y los IVR's

Cambio de rol de IVR

Los volúmenes de llamadas permanecen, pero IVR ahora es un canal de escalamiento



75% de los clientes resuelven con éxito los problemas en el teléfono vs 11% en la web y 5% a través de las redes sociales

La transformación digital afecta al IVR

Los clientes esperan que el IVR trabaje y funcione como si fuera un canal digital



90% de clientes esperan una experiencia rápida, fácil y conectada a través de varios canales y dispositivos

Do It Your self o "DIY"

Las empresas buscan maneras de hacer más por sí mismas



Las empresas buscan LAS API, el código fuente abierto y las herramientas para gestionar el trabajo interno

Aumento de la IA y la Voz

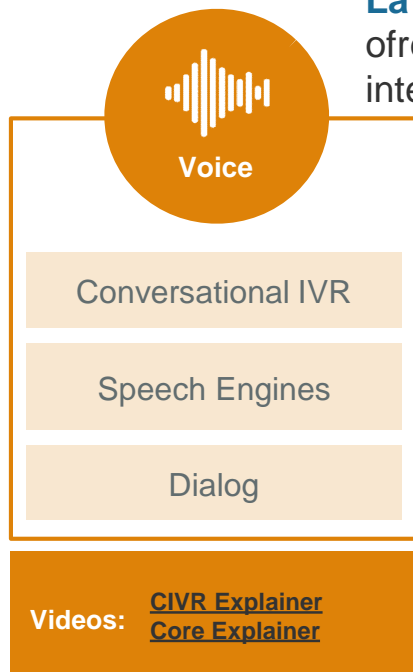
Integración de tecnologías de IA para ofrecer experiencias estelares



Para 2020, el 40% de los consumidores esperará experiencias "similares a Alexa" dondequiera que vayan.

Porfolio de voz

Tecnologías interactivas del habla para experiencias de excelencia



La cartera voice se compone de tecnologías y soluciones avanzadas de voz para ofrecer experiencias diferenciadas como las personas y las marcas mediante diálogos inteligentes y conversacionales, incluyendo:

- **Conversational IVR** — IVR moderno que puede escuchar, entender y responder a las personas que llaman, lo que permite que el sistema anticipe las necesidades, proporcione información de forma proactiva y resuelva rápidamente los problemas sin involucrar a un agente en vivo.
- **Speech Engines**
 - **Automatic Speech Recognition (ASR)** — Reconocimiento de voz de alta precisión y conversión continua de voz a texto en tiempo real que admite diálogos complejos en el IVR y a través de canales, incluida la capacidad de reconocer múltiples conceptos y responder a la intención cambiante.
 - **Text-to-Speech (TTS)** — Motor de salida hablado listo para la empresa que aprovecha las redes neuronales profundas para convertir el texto en voz y permite voces de sonido más naturales a través de los canales
 - **Nuance Transcription Engine (NTE)** - motor de transcripción rápido y preciso que ofrece de forma fiable una salida de texto optimizada para búsquedas a partir de archivos de audio multialtavo, lo que permite a las organizaciones convertir enormes volúmenes de audio en un activo significativo.
- **Dialog** — Motor de diálogo avanzado que utiliza no sólo lo que la gente dice, sino también el contexto y el significado para el diálogo natural abierto e inteligente.

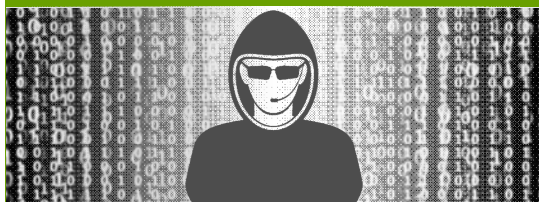
Tendencias que transforman la seguridad y la autenticación

PINS & Contraseñas están fallando



El consumidor olvida regularmente contraseñas complejas, lo que requiere que los agentes actúen como interrogadores para establecer la identidad. Tanto los clientes como los agentes están insatisfechos con esta experiencia

El fraude en el Call Center está creciendo



La tasa de intentos de fraude que utilizan la ingeniería social para obtener acceso a la cuenta está creciendo rápidamente sobre una base anual.

Rápida adopción de la seguridad biométrica

La voz, la cara y la huella dactilar están en aumento



"Los años de las pruebas han terminado. Decenas de implementaciones orientadas al cliente se han puesto en línea, cada una con el potencial de traer millones, en lugar de miles, de individuos al redil"

Sources: Wakefield Research, Pew Research, LexisNexis, Opus research 2016 Census, public press releases

Portfolio de Seguridad

Autenticacion e Identificación multi – factor & Prevención de Fraude



Videos: [Security Explainer](#)
[Biometrics Use Cases](#)
(Facial, Voice & Behavioral)

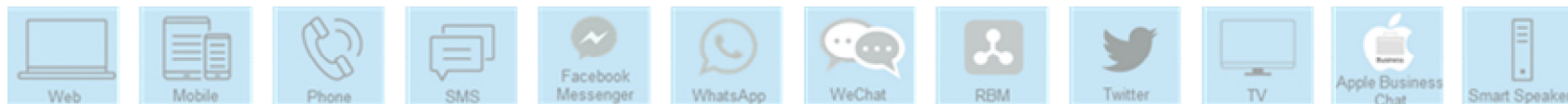
Nuance Security Suite es una Plataforma unificada que provee autenticación y prevención de fraude a través de canales de voz y digitales, incluyendo IVR's, Contact Centers, Aplicaciones Móviles y la Web.

- **Identificación & Verificación** – Verificación biometrica de amplios rangos de voz, rasgos faciales, comportamiento y otras factores emergentes ayudan a las empresas con una combinación de alternativas de **autenticación** para cumplimentar con sus requerimientos específicos de seguridad, al tiempo que se mejora la experiencia cliente.
- **Prevención de Fraude** – Oferta biometrica para la detección y prevención de fraude en contact centers y otros puntos de contacto.
 - **Encuentra** defraudadores nuevos y conocidos que intentan impersonar clientes legítimos.
 - **Frena** actividades fraudulentas en los contact centers y canales digitales.
- **Anti-Spoofing** – Tecnologías potenciadas con IA, dispuestas en capas, forman un perfil para verificar usuarios legítimos y marcar usuarios fraudulentos incluyendo ataques de Spoofing usando voces sintéticas, grabaciones, mímicas y otras técnicas.

¿Que es la biometría de voz ?

La biometría de voz es la **identificación** o **verificación** de un individuo en base a las características extraídas de su voz.

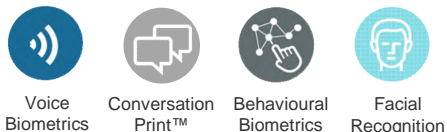
Sin fricción, multicanal,



Nuance Security Suite

Autenticación segura y prevención del fraude

Biometric Engines



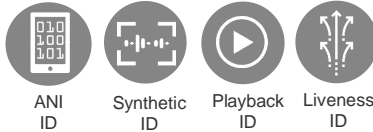
NBP



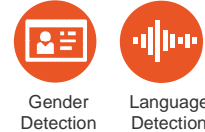
Intelligent Detectors



Anti-Spoofing



Personalization Factors



Security AI Engine

Nuance Security por Canal de Interacción



Digital

- Inscripción
- Validación de ID

● Biometría de voz

- Reconocimiento facial
- Biometría conductual



Agente Escritorio

- Inscripción
- Validación de ID
- Prevención del fraude

- Biometría de voz activa
- Biometría de voz pasiva

- Alertas de fraude de voz
- Prevención del fraude de Geo ID
- Prevención del fraude de impresión de dispositivos



IVR Self-Service

- Inscripción
- Validación de ID

- Biometría de voz activa
- Reconocimiento facial
- ConversationPrint

Escenario común a la hora de una autenticación fallida



Como lo abordamos en Nuance



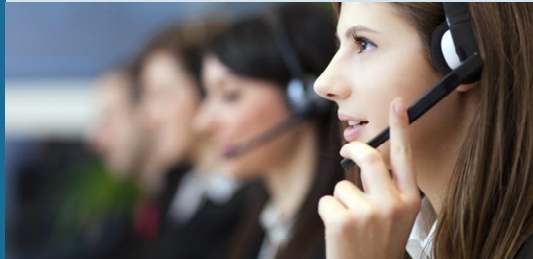
Tendencias en Analytics

Big Data: un reto y una oportunidad



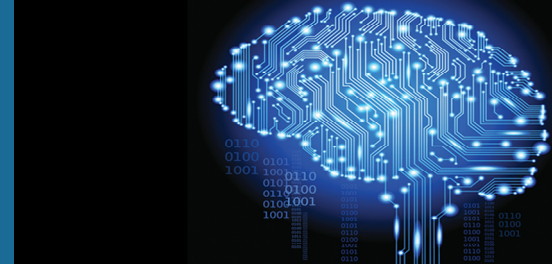
Las organizaciones de todo el mundo utilizan cada vez más herramientas de análisis automatizado para encontrar la información de valor dentro de grandes conjuntos de datos.

La información de datos impulsa la personalización masiva



La descomposición de los silos de datos aporta información de los clientes de todas las áreas del negocio para mejorar la personalización.

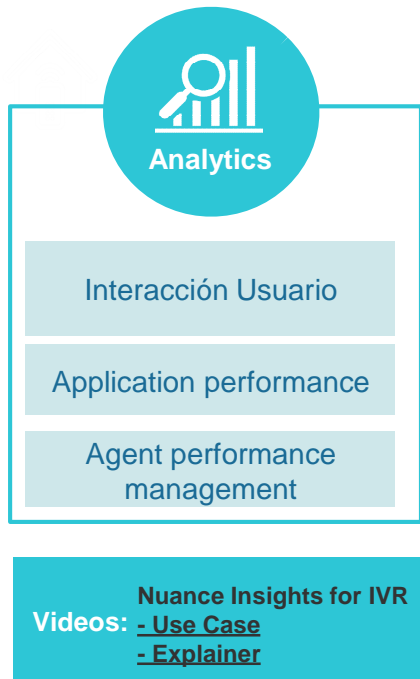
Soporte de análisis enriquece la IA predictiva



A medida que más datos y mejores análisis estén disponibles, es posible realizar más automatización junto con mejores predicciones.

Portfolio de Analytics

Interacción con cliente multicanal & analisis de performance de aplicacion



El Portfolio de Analytics de Nuance está potenciado con IA y entrega un profundo analisis del “viaje” del usuario y las aplicaciones que soportan esas interacciones. Esto brinda datos y metricas espezificas para mejorar las reglas de negocio.

- **Analisis de la interacción de usuario** revela datos del la interacción con el usuario de forma automatica a través de multiples canales – incluyendo llamadas, chat, email, textos, redes sociales, encuestas y más.
- **Analisis de la performance de aplicación** monitorea operaciones de sistemas y brinda entendimiento en casi tiempo real de metricas clave y cambios en las tendencias de uso – una inteligencia que provee optimizacion continua y mejora el ROI.
- **Analisis de performance de agentes** automatiza la gestión de performance del contact center al proveer feedback directo a los gerentes de contact center, supervisors y agentes, – incluyendo la habilidad de monitrear y gestionar la conducta de agentes durante las llamadas, como asi posteriormente con transcripciones automaticas.

Nos solo el CSAT es lo que cuenta...

La satisfacción de los agentes es un componente clave un una buena estrategia de CX

“Potenciar” es la clave para una mejora en la atención al cliente

- Herramientas complicadas entorpecen sustancialmente **el trabajo de los agentes**, resultando en altos niveles de frustración y bajos niveles de performance. ¹
- Las compañías que no guían a sus agentes con contenido y datos relevantes a la interacción en curso pierden unos **\$1.45 millones (promedio) en costos innecesarios.**



Source:

1) CCW Executive Report – Contact Center Priorities For 2018; 2017

2) Aberdeen – Consumer Expectations and Reduce Costs; 2015

Efectos del stress en agentes de call center

- Problemas de salud
- Mala performance
- Reducción de satisfacción laboral
- Reducción en profesionalismo al la hora de gestionar llamadas
- Aumento de conflictividad laboral
- “Burnout”
- Desgaste emocional
- Cinismo en la interacción
- Ausentismo

I
N
E
F
I
C
A
C
I
A

Efectos en las compañías del stress en agentes de call center

↑ **MÁS COSTOS**

↓ **MENOS SATISFACCIÓN**

- Menor satisfacción del cliente
- **Abandono laboral**
- Mayores costos de reclutamiento asociados a La rotación
- **Reducción en la eficiencia del entorno laboral**
- Aumento en los costos asociados a atención medica y psicológica

Agentes empoderados con IA

Optimización

Actualiza datos, sistemas, recomendaciones y mejores prácticas

Analytics

Minería de datos de interacción e información

Entrenamiento de agentes

Retroalimentación de rendimiento y coaching

Autenticación y prevención del fraude

La voz multimodal y la biometría conductual
Verificación perfecta del cliente

Conversaciones automatizadas

Fuente de datos de capacitación inicial y continua
Corrección del curso en tiempo real

Asistencia al agente

Contenido y acciones recomendados
Herramientas inteligentes
Análisis de interacción para priorización y corrección de cursos

Casos de Éxito

T Mobile – Aplicación de Call Steering

T-Mobile

Líder mundial en comunicaciones móviles y una de las tres unidades comerciales estratégicas de Deutsche Telekom, T-Mobile enfrentaba el desafío de su IVR existente que con funciones básicas de DTMF no cumplía con las expectativas de servicio del cliente.

- Se automatizaron 400 procesos de negocio con **Natural Language Understanding**
- **10M de Euros** ahorrados por año
- Reducción a 48 segundos promedio para llamadas recurrentes.
- **75%** de aumento en automatización (se automatizan **100K** llamadas diarias)
- Altos niveles de satisfacción cliente



“Estamos comprometidos a pensar y actuar con una fuerte orientación hacia el servicio y los segmentos, ofreciendo a nuestros clientes productos y servicios de vanguardia. Al utilizar las innovadoras tecnologías de voz de Nuance para crear una aplicación de centro de llamadas que sea rápida, precisa y confiable, estamos experimentando una mayor tasa de éxito de autoservicio.”
Klaus Dieter Liedtke Head of the Mobilbox Department

Australian Tax Office – Biometría de Voz

Encargada de la recaudación impositiva, ATO recibe unas 8M de llamadas anuales que requieren autenticación, 3.3M de esas llamadas son recibidas en temporada pico. Se invertían unas 75.000 horas de agentes combinadas para realizar autenticación.



- El usuario puede autenticar su identidad con la voz de manera automática tanto en el contact center (IVR) como en la aplicación móvil ya sea usando biometría activa y pasiva.
- **4.2M** de clientes enrolados a la fecha
- Reducción a 48 segundos promedio para llamadas recurrentes.
- **60%** de los usuarios prefieren autenticarse con la voz.

Delta Airlines – IVR Conversacional



El objetivo consistía en humanizar el IVR, haciendo que la experiencia fuese más natural y orientada a la conversación. Hoy los usuarios Sky Miles son recibidos por su nombre y reciben información personalizada sobre itinerarios, incluso reciben alertas sobre partidas y cambios de itinerario.

- La cantidad de usuarios que requieren un agente se redujo de **29%** a menos de **10%**
- **10%** de reducción en usuarios que tienen que repetir información
- **15%** de reducción en llamadas mal ruteadas
- En el **75%** de las llamadas se captura automáticamente el intento de la llamada (antes **29%**)

*«Los resultados con el nuevo IVR han sido realmente significativos, superando las expectativas, más importante ha sido la mejora de experiencia e innovación que hemos podido entregar a nuestros clientes». – Julie Rath, **Managing Director***

Fedex – IVR Conversacional



El objetivo consistía en humanizar el IVR, haciendo que la experiencia fuese más natural y orientada a la conversación.

- 11K de llamadas a agentes físicos eliminadas.
- 6% de aumento en la automatización (target original 3%)
- Ahorros significativos en atención al cliente

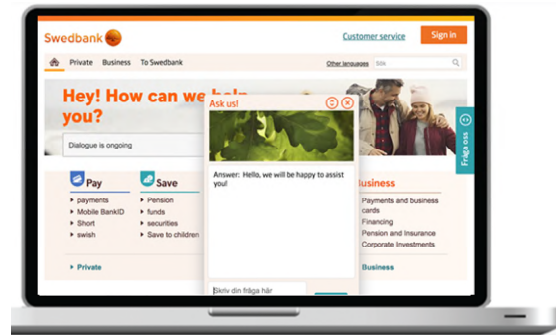
«Además de las ventajas de la experiencia de cliente, también hemos conseguido mejoras en nuestra capacidad para entender realmente la intención de las llamadas de nuestros clientes y dirigirles hacia el representante de atención al cliente adecuado. Esto evita que los clientes llamen de nuevo o sean transferidos de un representante a otro. En definitiva, hemos obtenido grandes beneficios con esta solución».
– Gina Maiden, **Directora General FEDEX**

Swedbank - Asistente Virtual.



Con 700 agentes y el 58% de su base digitalizada, el banco estaba viendo su costos de atención y riesgos de churn crecer rápidamente debido a ineficacia en la atención.

- **>80%** de Resolución en Primer Contacto
- **>60%** de aumento en deflección de llamadas
- Primera fase desplegada en **90 días**
- Manejando más de 30K de consultas mensuales (10% del tráfico contact center)
- Procesa 100K conversaciones totales por mes
- Ayuda a agentes con sugerencias sobre mejor camino a resolución de necesidad



Security Suite – Royal Bank of Scotland

La primera organización privada que aprovecha la biometría de voz para apoyar la verificación de identidad o la "prueba de vida"



- Rankeado como uno de los "Big 4" en UK, Royal Bank of Scotland implementó Nuance Security Suite para luchar contra el fraude en el Contact Center
- En 12 meses, Security Suite monitoreó 17M de llamadas, produjo 23.000 alertas
- Se detectó que 1 en 3500 llamadas es un fraude.
- Cada 4 llamadas investigadas se encuentra 1 defraudador

*"Aunque esta iniciativa no solo apunta a reducir las pérdidas, esperábamos ahorrar una cantidad razonable de dinero, y ya hemos ahorrado una vez y media". "...un estafador activo identificado a través de Nuance Security Suite estaba realizando logeos sospechosos en 1.500 cuentas bancarias. Eso nos ayudó a proteger a las posibles víctimas de fraude Lo que lleva a **dos arrestos** hasta el momento".*

*Jason Costain – **Head of Fraud***



17 million
calls screened



23,000
fraud alerts



>300%
ROI in one year

Banco Santander Mexico

Primer banco en México en implementar la autenticación activa con VocalPassword™ para reemplazar pines, contraseñas y preguntas.



- Se redujo el tiempo de autenticación de 42 a 30 segundos
- Los agentes pudieron reducir a TMA de 72 segundos promedio
- 2.1 Millones de impresiones de voz registradas en los primeros nueve meses
- Más de \$1M en ahorros anuales
- 53 Agentes reasignados a actividades de mayor valor
- 6M+ de huellas de voz registradas a la fecha.
- Esta tecnología le ha permitido ofrecer servicios de autenticación telefónica por biometría de voz a varias agencias estatales para el pago de pensiones a Jubilados.

"Ahora podemos ofrecer a nuestros clientes la experiencia excepcional que se merecen. Poder utilizar tu voz para acceder a tus cuentas es un proceso fácil y natural que permite al cliente hacer agradable y sin dificultad su primer contacto con el banco" José Ignacio Zorrilla Director Ejecutivo de Innovación*

Vivo Brazil

Detección de Fraude



- Implementados hace tres años, los resultados iniciales del negocio se entregaron después de sólo dos meses después de que el proyecto
- Tiempo de detección de fraude reducido de 60 días a 3 días
- Las alertas de fraude son ahora el doble del sistema anterior, con una precisión del 96%
- Los estafadores se están moviendo del Centro de contacto a otros canales menos protegidos
- Con 5 millones huellas de voz inscriptas, el sistema está ejecutando ahora cerca de 7 millones de transacciones por año

Pensiones BBVA Bancomer Mexico

BBVA Bancomer

Prueba de vida para jubilados a través de la biometría de voz.

- Mayor satisfacción del cliente al simplificar el proceso y hacerlo más fácil.
- Se ha reducido el flujo de clientes que entran en las sucursales.
- Involucrar a los clientes a través de tecnologías digitales fáciles y seguras.
- Rápida adopción: más de 70.000 clientes se inscribieron en 11 meses.

“Cuando empezamos a usar la solución, en septiembre de 2016, nuestra meta era registrar 109,000 clientes. En septiembre de 2017 ya habíamos contactado a 70,000 clientes y 40,000 ya habían tenido su estatus de comprobación de supervivencia verificado a través de la solución de biometría de voz de Nuance”, agregó Cynthia Méndez

Pensiones Banorte Mexico

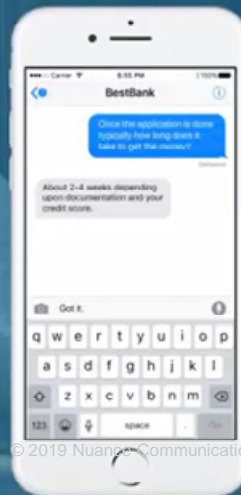
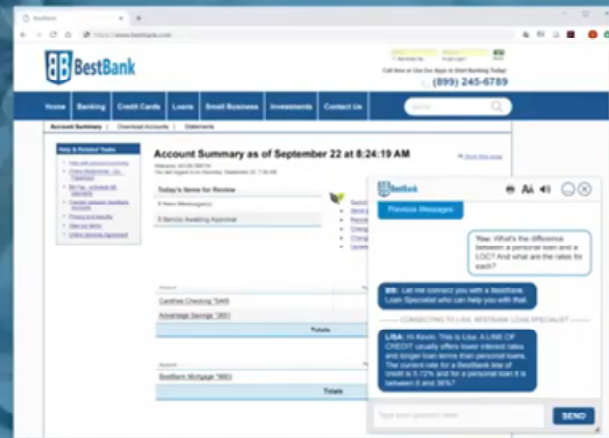
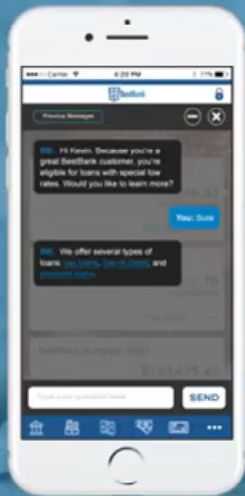
La primera organización privada que aprovecha la biometría de voz para apoyar la verificación de identidad o la "prueba de vida"



*"La satisfacción del cliente ha aumentado drásticamente como resultado de la implementación de la biometría de voz". Iván Aguirre, **Director de Banorte Análisis y Canales Alternativos de Pensiones***



- 98% Aumento de CSAT
- 95% Resolución de primera llamada (FCR)
- 98% Niveles de autenticación
- Disponibilidad inmediata 24/7





Muchas gracias

Agustin Mihanovich
Agustin.Mihanovich@nuance.com

[nuance.com](https://www.nuance.com)