

# Le centre de contact ice avec **intelligence artificielle**



Ajoutez l'automatisation sur tous les canaux de communication avec l'intelligence artificielle (IA), maximisez la productivité de votre centre de contact et améliorez l'expérience du client.

Transcription

Informations d'identification personnelle

Récapitulation de contact

Informations de contact de l'IA générative

Assistance agent



Robot vocal

Agents conversationnels

Voix de l'IA pour la RVI

Analyse de la parole

## Bénéfices de l'utilisation de **l'intelligence artificielle** dans votre centre de contact

### Réduction des temps d'attente du client

Traitez plus de demandes avec moins d'agents. Permettez aux clients d'obtenir des réponses aux questions fréquentes ou d'effectuer des tâches routinières avec un agent conversationnel ou un robot vocal. Comme les agents n'ont plus à répondre à des questions simples et courantes, ils peuvent se concentrer sur des demandes plus complexes et ainsi réduire les temps d'attente de manière significative. Avec Assistance agent, les agents peuvent procurer des réponses précises avec l'aide de réponses suggérées, de liens vers des ressources et le guidage en temps réel.

### Améliorez l'efficacité du centre de contact

Utilisez l'IA pour surveiller et analyser les interactions pour assurer la conformité. L'automatisation de l'analyse des interactions des clients donne accès aux organisations à des informations précieuses sur les interactions des clients sans intervention manuelle. Ceci assure que les données de votre centre de contact se conforment aux standards de l'industrie et que l'information sensible soit traitée de manière appropriée.

### Améliorez l'expérience du client

Offrez un parcours client plus personnalisé, munissez vos agents d'une assistance propulsée par l'IA et d'informations personnalisées. Les outils de Assistance agent aident les représentants à répondre plus rapidement et de manière plus précise, ils procurent des recommandations selon l'historique et les préférences de chaque client. Étendez vos heures d'ouverture et offrez un libre-service disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine qui habilite vos clients à trouver rapidement les réponses qu'ils recherchent.

### Améliorez l'exactitude

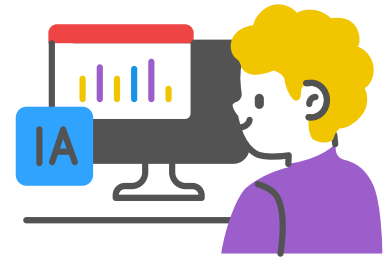
Les agents qui doivent récapituler leur interaction après qu'elle soit complétée trouvent ce processus fastidieux et vorace en temps. De plus, cette récapitulation peut être sujette à l'erreur humaine, les agents peuvent omettre des détails importants qui pourraient s'avérer utiles pour la résolution du problème. L'IA générative peut rapidement et fidèlement récapituler les interactions des clients tout en minimisant l'erreur humaine associée à la récupération d'information et à l'entrée de données.

# Comment optimiser les expériences des clients avec l'IA

## NOUVEAU

### Transcription

Lorsqu'ils évaluent la performance d'un agent, les superviseurs peuvent lire la transcription de l'appel plutôt que d'écouter l'enregistrement en entier. La lecture d'une transcription est utile pour obtenir plus d'information sur l'appel et permet aux superviseurs de rapidement balayer une transcription de la conversation et de se concentrer sur les éléments clés. La transcription est la première étape vers d'autres fonctions excitantes de l'IA comme la récapitulation, l'analyse du sentiment et plus! Elle aide les superviseurs à mieux comprendre si l'interaction était positive, à voir si la question du client a obtenu une réponse exacte et assure que l'agent a suivi les directives appropriées.



Les transcriptions peuvent être consultées dans la suite iceJournal. Les utilisateurs peuvent réentendre un enregistrement vocal et la transcription est synchronisée à la lecture de l'enregistrement, la phrase lue est mise en évidence. L'utilisateur peut également rechercher et télécharger la transcription.

## NOUVEAU

### Caviardage des renseignements permettant d'identifier une personne

Protégez la vie privée du client et maintenez la conformité, retirez l'information sensible, comme les noms, les numéros de téléphone et les détails de carte de crédit des enregistrements vocaux et des transcriptions. L'outil est facilement configurable pour cibler des types de données spécifiques que votre organisation doit sécuriser, ceci aide à minimiser le risque et à protéger l'information personnelle sur tous les canaux de communication.

## NOUVEAU

### Récapitulation de contact

Chaque interaction client contient des informations précieuses, toutefois, ces détails peuvent facilement être perdus dans de longues transcriptions ou des notes incohérentes. La récapitulation des appels assure que l'information correcte soit capturée et accessible, néanmoins, le faire manuellement est chronophage et sujet à l'erreur.

Avec l'IA générative, les récapitulations post-contacts sont créées instantanément et stockées dans iceJournal. Elles sont exactes, ne sont pas biaisées et il est facile de s'y référer – ceci aide les agents à résoudre les problèmes plus rapidement et donne à votre organisation une image plus claire de chaque interaction.

## NOUVEAU

### Assistance agent

Notre nouvel outil Assistance agent donne aux agents un accès à de l'information essentielle, contextuelle d'un coup d'œil. Ceci inclut l'information sur l'appelant, des articles de la base de connaissance, des récapitulations de clavardage ou d'appel à la suite d'un transfert, et plus. L'outil Assistance agent assure que les agents aient la bonne information au bon moment durant leurs interactions, favorise une meilleure productivité de l'agent et améliore les interactions des clients.

## Robot vocal

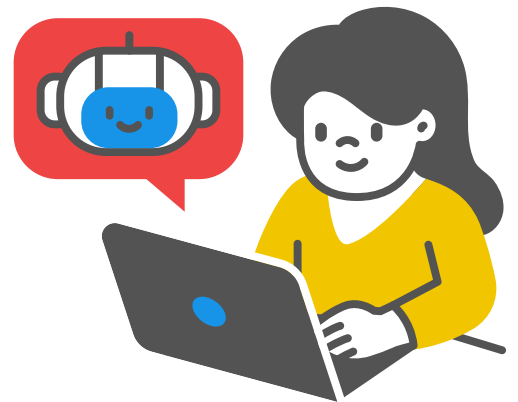
Améliorez les expériences de service à la clientèle avec un robot vocal, disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année; il procure des réponses rapides et habilite les clients à effectuer des tâches libre-service. Remplacer un menu DTMF par un robot vocal à compréhension du langage naturel (NLU) permet aux clients d'énoncer leurs besoins et de réduire le nombre de menus nécessaires pour atteindre l'agent le plus approprié.

Avec nos nouvelles capacités de l'IA générative, les robots vocaux peuvent maintenant fournir des interactions encore plus intelligentes et plus personnalisées. Ils peuvent récapituler l'état de billets, extraire de l'information clé d'articles de connaissance ou guider les clients à l'aide de l'information de manuels d'utilisateurs et aider les clients à obtenir des réponses précises rapidement tout en simplifiant la charge de travail de l'agent.

## Agents conversationnels

Les agents conversationnels peuvent interagir avec les visiteurs du site web 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année; ils répondent à des questions courantes et habilite les clients à effectuer des tâches libre-service. Les clients peuvent taper leurs requêtes en langage naturel et recevoir des réponses instantanées, il n'ont aucun temps d'attente et peuvent obtenir ce dont ils ont besoin rapidement. Les capacités de notre IA générative portent les agents conversationnels au-delà de simples réponses car elles contribuent à guider les clients à travers des processus et des décisions complexes. Il peut suggérer les prochaines étapes, clarifier des questions qui prêtent à confusion et anticiper ce dont le client pourrait avoir besoin par la suite. Ceci n'aide pas uniquement les clients à compléter leurs tâches eux-mêmes, mais réduit également les erreurs et les questions de suivi, les agents peuvent par conséquent se concentrer sur des interactions de plus-value.

Lorsque les clients et les organisations ne parlent pas la même langue, la barrière linguistique peut rendre la communication difficile, voire impossible et faire en sorte que les clients ne puissent pas obtenir l'assistance dont ils ont besoin. Avec un agent conversationnel multilingue, les clients peuvent interagir avec le robot dans leur langue préférée et ainsi réduire le besoin d'engager des agents qui parlent des langues additionnelles et assurer le meilleur service à tous les clients. Nous offrons des solutions apportez-votre-propre bot ou, si vous ne savez pas où débiter, nous avons l'expertise pour en construire un pour vous.



## Voix de l'IA pour la RVI

Éliminez le besoin d'engager la même voix professionnelle ou d'avoir plusieurs voix différentes dans un système de RVI lorsque les messages doivent être mis à jour ou modifiés. L'utilisation de la synthèse texte-parole infonuagique vous offre la flexibilité de la voix que vous désirez utiliser et l'uniformité à travers votre RVI. Avec l'application de l'intelligence artificielle à la modélisation de la synthèse texte-parole vient un nouvel ensemble de voix neuronales réseau de synthèse texte-parole de grande qualité. Ces voix sonnent entièrement naturelles sans aucun indice d'énonciation robotisée. Le centre de contact ice prend en charge les requêtes statiques et dynamiques.

## Analyse de la parole

Simplifiez le service à la clientèle avec l'automatisation de l'analyse de vos interactions. Découvrez des tendances émergentes dans les conversations et réagissez rapidement, analysez le sentiment d'un client pour constater comment s'est déroulé l'échange, étiquetez automatiquement des interactions, assurez-vous de vous conformer aux standards et plus. Le centre de contact ice s'intègre à des solutions tierces d'analyse de la parole pour procurer aux compagnies les informations dont elles ont besoin pour exceller en matière de service à la clientèle.



**DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION  
AUJOURD'HUI**

[computer-talk.com/request-demo](https://computer-talk.com/request-demo)

## À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'IA et l'analyse sur tous les canaux de communication, il aide les organisations à livrer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une interface unique. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations partout dans le monde.



1-800-410-1051  
[computer-talk.com](https://computer-talk.com)  
[computer-talk.com/blogs](https://computer-talk.com/blogs)

[computer-talk.com/request-demo](https://computer-talk.com/request-demo)