



Le RCI du Centre de contact ice avec Intelligence artificielle

Le centre de contact ice de ComputerTalk mise sur l'intelligence artificielle (IA) pour libérer une plus grande efficacité et de meilleures expériences client au moyen d'une suite de puissants outils.

Le centre de contact ice offre une gamme de fonctions propulsées par l'IA qui bénéficient tant aux clients qu'aux agents. Ces fonctions incluent:

- La transcription automatique, la récapitulation de contact, l'analyse post-contact et l'analyse de la parole
- Les robots vocaux et conversationnels
- L'outil Assistance agent pour un guidage en temps réel
- Les capacités de Synthèse texte-parole
- Les robots multilingues

Qu'il s'agisse de réductions de coûts directes ou de manières indirectes comme des améliorations du service qui donnent lieu à des augmentations de revenu, l'IA peut offrir des taux de rendement sur capital investi importants (RCI).

De quelle manière le RCI est réalisé

Les résultats du RCI varient selon des facteurs comme les coûts actuels, la stratégie et les fonctions spécifiques utilisées. Avec une implantation efficace guidée par l'équipe de soutien de ComputerTalk, l'IA peut aider les centres de contact à réaliser d'importants bénéfices qui, directement ou indirectement, contribuent à réduire les coûts et à augmenter les revenus.

Ensemble, ces bénéfices peuvent donner lieu à un rendement sur capital financier investi appréciable:

Amélioration de l'efficacité des agent durant les interactions

Avec l'aide des outils propulsés par l'IA comme l'assistance agent de ComputerTalk, les agents du centre de contact reçoivent automatiquement de l'information et des ressources utiles, ceci leur permet d'économiser le temps de devoir rechercher l'information

Amélioration de l'efficacité
des agents de jusqu'à

65%

manuellement et les habilite à résoudre les questions des clients plus rapidement. Ceci favorise des temps de traitement plus courts, les agents peuvent traiter plus d'interactions sans travailler de plus longues heures.

Réduction des temps de post-contact

Réduction du temps de post-contact de jusqu'à

45%

Les améliorations de l'efficacité s'étendent au-delà de l'appel comme tel. Avec les transcriptions automatisées, les récapitulatifs d'appel et autres informations sur le contact, comme le motif de l'appel, le sentiment du client ou les actions de suivi requises, les agents n'ont pas à passer du temps à transcrire manuellement leurs appels ou à prendre des notes sur chaque interaction. Ils peuvent passer à la prochaine interaction plus rapidement, ceci leur permet de servir plus de clients en moins de temps.

Augmentation de la satisfaction du client

Grâce aux améliorations d'efficacité que l'IA procure aux agents, ils peuvent résoudre les questions des clients plus rapidement et passer à la prochaine demande plus tôt. Ceci contribue à maintenir de faibles temps d'attente pour les interactions qui nécessitent un agent tandis que les robots peuvent éliminer les temps

d'attente entièrement pour les types d'interaction qui ne requièrent pas un agent. Les robots peuvent également fournir le service dans la langue préférée du client et/ou en dehors des heures d'ouverture afin d'améliorer davantage l'expérience du client.

Ces améliorations peuvent

mener à une satisfaction et

une loyauté accrues de la part du client, générer un plus grand potentiel de revenus futurs et une réduction des pertes de revenu dues au roulement de la clientèle.

Augmentation de la satisfaction du client de jusqu'à

17%

Réduction des coûts de formation

Avec l'assistance agent, l'information est livrée automatiquement aux agents en temps réel, ceux-ci n'ont plus à se souvenir des détails, ceci leur permet de se concentrer sur le client. Les besoins et les coûts de formation des



Réduction de la formation
sur de l'information
routinière de jusqu'à

70%

organisations sont par conséquent réduits. De même, lorsque les robots propulsés par l'IA de ComputerTalk traitent les interactions simples, les agents n'ont pas à perdre du temps à mémoriser les heures d'ouverture des magasins et les réponses à des questions routinières. Ils peuvent laisser les robots traiter ces demandes et économiser leur temps de formation pour des sujets de plus grande valeur.

Réduction des coûts d'embauche et de recrutement de personnel pour les agents

Les fonctions d'IA de ComputerTalk favorisent une plus grande efficacité des agents, ceci signifie que chaque agent peut faire plus en moins de temps. Ces améliorations d'efficacité, combinées à la délégation des demandes simples aux robots, signifient que les organisations n'ont pas besoin d'embaucher autant d'agents, ils économisent de l'argent sur les salaires réguliers et les frais du processus d'intégration comme la formation.

Jusqu'à

40 à 50%

moins d'agents requis tout en
traitant de 20 à 30% plus d'appels



Réduction des besoins en
personnel de jusqu'à

50%

Réduction des coûts d'embauche et de recrutement de personnel pour le personnel de soutien

En plus de réduire le nombre d'agents requis dans un centre de contact, l'IA peut aider à réduire d'autres besoins de recrutement du personnel. Par exemple, la synthèse texte-parole diminue le besoin d'engager une voix professionnelle pour les menus de la RVI; la traduction et les bots multilingues propulsés par l'IA réduisent le besoin d'engager des traducteurs et les analytiques de la parole automatisés réduisent le besoin d'embaucher des analystes d'assurance de la qualité.

Assurance de la qualité plus cohérente

Comme les fonctions d'IA de ComputerTalk peuvent automatiser l'analyse de la parole, les organisations peuvent analyser de manière efficace 100% des interactions plutôt qu'un échantillon au hasard. Ceci aide à assurer que toutes les tendances ou problèmes soient identifiés dès que possible et permet aux organisations de les aborder avant qu'ils mènent à l'insatisfaction des clients ou à des pertes financières.

Réduction des interactions
client négatives de jusqu'à

28%

Essayez-le par vous-même!

Êtes-vous prêt à voir comment ComputerTalk peut utiliser l'IA pour améliorer l'efficacité et réduire les coûts de votre centre de contact? [Demandez une démonstration](#) dès aujourd'hui!

DEMANDER UNE DÉMONSTRATION

computer-talk.com/demander-de-demonstration

À Propos de Nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaire, l'IA, l'analyse sur tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer 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 seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise partout dans le monde. Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à computer-talk.com.



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo