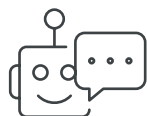


Le centre de contact ice avec **intelligence artificielle**

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



4 bénéfices de l'utilisation de **l'intelligence artificielle** dans votre centre de contact



Réduisez les coûts opérationnels avec l'automatisation

Réduisez les coûts avec l'automatisation des tâches répétitives, comme la réponse à des questions routinières et le travail post-appel. En misant sur les agents de l'IA, la transcription et les récapitulatifs automatisés, les équipes peuvent gérer davantage d'interactions, réduire l'effort manuel et s'ajuster efficacement sans augmenter les effectifs.



Permettez une performance des agents plus rapide et plus efficace

Augmentez la productivité et la performance des agents, procurez-leur l'information dont ils ont besoin exactement au moment où ils en ont besoin avec l'Assistance aux agents. Le fait de livrer le contexte pertinent, l'encadrement et les récapitulatifs automatisés dès que la conversation est présentée permet aux agents de passer moins de temps à rechercher de l'information ou à compléter des tâches manuelles et plus de temps à se concentrer sur le client. Ceci donne lieu à des résolutions plus rapides et à une meilleure performance dans le centre de contact.



Augmentez la résolution au premier contact

Résolvez davantage de demandes lors de la première interaction grâce à l'acheminement intelligent de l'IA. La compréhension de l'intention du client, du contexte et de l'historique de l'IA assure que chaque demande soit acheminée à la ressource la plus appropriée—ceci aide les clients à joindre le bon endroit dès le premier appel et réduit les transferts.



Améliorez la prise de décision avec des informations exploitables

Obtenez une compréhension claire de ce qui se passe dans votre centre de contact au moyen des informations de l'IA. En faisant apparaître les schémas comportementaux clés, le sentiment et les résultats, les équipes peuvent rapidement identifier les problèmes et découvrir ce qui stimule la performance. Et ceci permet de prendre les décisions qui améliorent les opérations et l'expérience client plus rapidement et de manière plus confiante.

Comment optimiser les expériences des clients au moyen de l'IA

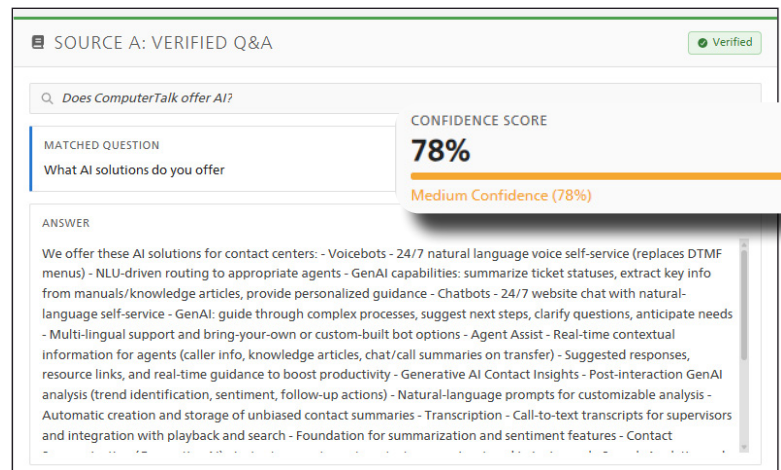
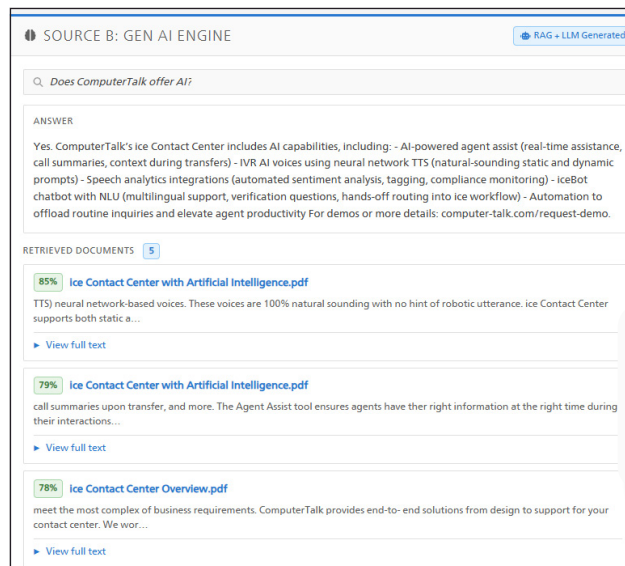
NOUVEAU

iceAI Studio

Livrez des expériences client plus rapides, plus pertinentes au moyen de la connaissance centralisée et de la gestion de l'intention de l'IA. iceAI Studio permet aux organisations de former des agents de l'IA avec des intentions et des énoncés, ceci assure des réponses exactes à chaque interaction tout en réduisant les temps de résolution.

Intégré à la plateforme ice et géré au moyen de l'interface familière de iceManager, iceAI studio simplifie la manière dont les équipes créent, maintiennent et optimisent les agents de l'IA. Il peut automatiquement remplir les bases de connaissance par l'extraction d'informations de

votre site web et permet le téléversement de documents approuvés afin d'assurer que les réponses de l'IA correspondent à l'information existante



À l'aide des tableaux de bord intégrés, les équipes peuvent surveiller les tendances des agents de l'IA, consulter les classifications de l'interaction et analyser des interactions individuelles de manière approfondie. iceAI Studio permet également des essais sécuritaires et le raffinement des réponses de l'IA avant le déploiement, ceci aide les organisations à faire évoluer leur IA avec confiance.

CONFIDENCE SCORE
85%
High Confidence (85%)
DB Confidence: 90%

NOUVEAU

Assistance aux agents

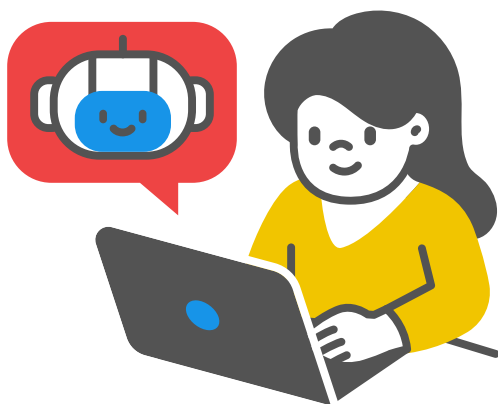
Stimulez la productivité des agents et livrez des expériences client plus rapides, plus personnalisées avec l'Assistance aux agents. Cet outil offre un soutien en temps réel propulsé par l'IA car il procure aux agents un accès instantané à du contexte pertinent—comme les informations de l'appelant, l'historique de l'interaction précédente et les sommaires des transferts—afin qu'ils puissent répondre en toute confiance sans devoir effectuer des recherches dans tous les systèmes.

Avec le guidage en temps réel, des actions suggérées et des récapitulatifs automatisés, l'Assistance aux agents réduit le temps de traitement, simplifie le travail post-appel et assure des dossiers constants, exacts à chaque interaction. Elle peut également aviser de manière proactive les superviseurs lorsqu'un agent peut avoir besoin d'aide—par exemple, si la cote de sentiment d'un appel affiche un résultat inférieur à 3/10— et permet une intervention opportune durant les interactions qui présentent un défi.

Agents de l'IA

Procurez un soutien instantané, toujours disponible avec des agents de l'IA qui peuvent traiter des demandes de clients sur les canaux voix et numériques. Ces agents virtuels propulsés par l'IA comprennent le langage naturel, résolvent des questions routinières et escaladent de manière transparente les problèmes complexes à des agents en direct au besoin. L'automatisation des interactions à volume élevé permet aux agents de l'IA de réduire les coûts opérationnels, d'améliorer les temps de réponse et assurent que les clients reçoivent un service rapide et pertinent au moment où ils en ont besoin.

Accélérez votre parcours vers l'IA, misez sur nos agents prédéfinis. Que ce soit pour le traitement des questions fréquentes au moyen d'agents de connaissance de l'IA, pour la résolution de demandes de service au moyen d'agents de service de l'IA ou pour la stimulation de revenu au moyen d'agents de vente de l'IA, nos solutions prêtes à être utilisées traitent des interactions à volume élevé rapidement et précisément. Créez des agents de l'IA personnalisés adaptés à vos besoins d'affaires — construisez-les vous-même ou travaillez avec notre équipe pour concevoir la bonne solution pour vous.



Transcription de l'IA

Capturez chaque interaction de client avec la transcription en temps réel et post-appel de l'IA, ainsi les conversations se transforment en texte interrogeable pour des informations rapides sans devoir s'en remettre aux enregistrements.

Les superviseurs et les agents peuvent consulter les transcriptions pour vérifier des résultats et extraire des moments clés de la conversation. Les superviseurs peuvent accéder aux transcriptions de leur file d'attente, alors que les agents n'ont accès qu'à leurs propres interactions. Pour les superviseurs, ceci permet des évaluations plus rapides, une vision plus claire de l'intention du client et de l'exactitude de la résolution et une conformité aux directives améliorée. Dans iceJournal, les enregistrements se synchronisent à la lecture des transcriptions en temps réel et il est possible d'effectuer une recherche

parmi les transcriptions et de les télécharger pour un accès facile.

La transcription de l'IA sert également de fondement pour les capacités avancées de l'IA, incluant la récapitulation, l'analyse du sentiment et des informations additionnelles qui améliorent davantage la gestion de l'expérience client.

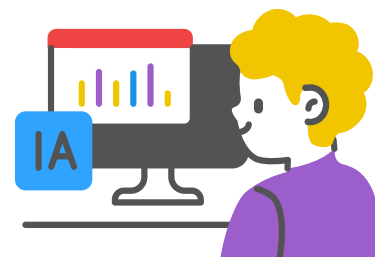
Récapitulation de l'IA

Chaque interaction avec un client contient de précieuses informations, toutefois celles-ci peuvent facilement se perdre dans de longues transcriptions ou des notes incohérentes. La récapitulation des interactions assure que la bonne information soit capturée et accessible, le faire manuellement est vorace en temps et sujet aux erreurs.

Avec la récapitulation de l'IA, les sommaires peuvent être produits en temps réel durant l'interaction ou instantanément après le contact et stockée dans iceJournal. Elles sont exactes, sans biais et il est facile de les consulter.

Contexte conversationnel de l'IA pour la GRC

Prenez des décisions plus rapides, plus éclairées avec le contexte complet de l'interaction. Les transcriptions, les récapitulations et les informations produites par l'IA sont intégrées directement à votre GRC. Tout étant centralisé, votre équipe peut répondre rapidement et commodément.



Informations issues de l'IA

Obtenez une vision exploitable de chaque interaction de client avec les informations issues de l'IA. Cet outil analyse les transcriptions afin de mettre en évidence le sentiment, les tendances et les résultats clés de chaque interaction, ceci aide les équipes à comprendre rapidement ce qui s'est passé et à identifier les aspects à améliorer sans effort manuel.

Avec des requêtes personnalisables, les utilisateurs peuvent adapter les informations à leurs besoins—qu'ils capturent des récapitulatifs, produisent des actions de suivi ou qu'ils identifient des situations spécifiques qui demandent une attention particulière (par ex. des interactions difficiles ou non résolues). Les informations sont créées automatiquement après chaque interaction, les équipes peuvent ainsi revoir les résultats rapidement sans écouter les enregistrements en entier ou lire les transcriptions.

Acheminement intelligent de l'IA

Acheminez chaque client au bon agent plus rapidement avec l'acheminement intelligent, fondé sur le contexte. L'acheminement intelligent de l'IA utilise des facteurs comme les compétences de l'agent, la disponibilité, l'historique du client et le contexte de l'interaction pour associer chaque demande à l'agent le plus approprié—ceci contribue à réduire les temps d'attente et à éviter les transferts inutiles.

Comme le bon contexte est envoyé à l'avance, les agents peuvent traiter les demandes plus rapidement et réduire le besoin de répéter les interactions. Ceci favorise la résolution au premier contact, le maintien de la productivité de l'agent et la livraison d'expériences client pertinentes.

Acheminement en langage naturel

Comprenez l'intention des clients dès qu'ils parlent et acheminez-les plus rapidement et plus précisément. L'acheminement en langage naturel utilise l'IA pour interpréter les questions du client et l'acheminer automatiquement à l'agent humain, l'agent de l'IA, la file d'attente ou l'option de libre-service le plus approprié, le tout sans s'en remettre à des menus d'options rigides. Ceci réduit la frustration, diminue le temps de traitement et assure que les clients joignent le bon soutien la première fois et améliore l'efficacité et la satisfaction des clients.

Caviardage des renseignements personnels

Afin de protéger la vie privée des clients et de maintenir la conformité, retirez automatiquement l'information sensible, comme les noms, les numéros de téléphone et les informations de carte de crédit des enregistrements voix et des transcriptions. Cet outil peut aisément être configuré pour cibler des types de données spécifiques que votre organisation doit masquer, ceci contribue à réduire le risque et à protéger l'information personnelle sur tous les canaux de communication.

Analyse de parole



Automatisez l'analyse de vos interactions pour simplifier le service à la clientèle. Découvrez les tendances émergentes dans les conversations et réagissez rapidement, analysez le sentiment d'un client pour savoir comment s'est déroulé l'interaction, étiquetez automatiquement les interactions, assurez-vous d'être conforme aux standards, et plus. Le centre de contact ice s'intègre à une solution d'analyse de la parole tierce pour procurer aux compagnies les informations dont ils ont besoin pour exceller dans la prestation du service à la clientèle.

Voix de synthèse texte-parole de l'IA

Éliminez le besoin d'engager le même talent vocal ou évitez d'avoir de multiples voix dans un système de RVI lorsque les messages doivent être mis à jour ou modifiés. L'utilisation de la synthèse texte-parole vous offre la flexibilité de la voix que vous désirez utiliser et l'uniformité à travers toute votre RVI. L'application de l'intelligence artificielle à la modélisation de la synthèse texte-parole apporte un nouvel ensemble de voix en réseau neuronal de grande qualité. Ces voix sont entièrement naturelles sans un soupçon d'énonciation robotique.

**DEMANDEZ UNE DÉMONSTRATION DÈS
AUJOURD'HUI**

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
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo