



[All4Customer] Quelles solutions des entreprises en matière d'IA ?



AccueilTechno & UX Solutions

Présents sur le salon All for Customer 2024, Diabolocom, **Stelliant**, **Eloquent** et Genesys mettent à disposition du client des solutions d'IA ciblées. Entre optimisation et gains de productivité, découvrez les spécificités de chacune des sociétés. Je m'abonne

L'analyse et la retranscription des appels chez Diabolocom

Diabolocom, le fournisseur de solutions cloud de gestion des interactions clients pour les centres de contact, développe ses propres solutions d'IA.

Avec des chercheurs travaillant dans les universités françaises, la société se sert des solutions d'IA pour **retranscrire les communications audio, résumer les appels**, ce qui apporte un soutien aux conseillers en temps réel. "Notre offre permet d'obtenir jusqu'à 50 % de gains de productivité", affirme Diabolocom.

Après ces étapes d'analyse et de retranscription, l'IA établit ainsi un **résumé automatique** des messages vocaux des clients.

L'outil ma.AI de Stelliant

La société spécialisée dans les services aux acteurs de l'assurance **Stelliant** a développé un nouvel outil intelligent nommé **ma.AI**.

Il s'agit d'une plateforme qui **analyse l'aspect qualitatif de l'appel**, pour décrypter la satisfaction globale de la conversation. Défini comme un "**outil sécurisé venant en plus de nos prestations de base en tant que centre d'appels**", il permet d'obtenir des statistiques tirées des appels, et propose aux clients un retour **plus humain** sur la nature de la communication.



Une plateforme cloud d'expérience client basée sur l'IA pour **Eloquant**
L'éditeur de solutions de gestion la relation client **Eloquant** propose une solution de **centre de contact et de voix du client**. Pour ce faire, il a développé une **plateforme cloud** d'expérience client fonctionnant sur l'IA.

Les trois étapes clés sont la **personnalisation** des conversations (voix ou digitales), leur **automatisation** avec l'appui de **chatbot** ou callbot, et enfin la réalisation d'**enquêtes de satisfaction** des clients à chaud et à froid, en analysant et écoutant leur voix.

Cap sur la fidélisation client pour Genesys

L'entreprise de logiciels de gestion de l'expérience client **Genesys** dispose d'une plateforme d'orchestration d'expérience client basée sur l'IA, nommée "**Genesys Cloud**"

Basée sur la technologie AWS, elle englobe l'utilisation des **canaux vocaux et digitaux**, et a pour mission de créer des conversations unifiées, avec son interface destinée aux collaborateurs en contact permanent avec les clients.

Genesys Cloud souhaite **engager le client et favoriser la satisfaction client** avec l'aide de l'IA, en utilisant un moteur de recherche intelligent qui gère les files d'attente selon les sujets, les priorités et les compétences. Elle transmet les conversations de n'importe quel canal aux collaborateurs, qui répondent aux sollicitations en **temps réel** (appels vocaux, chats), et aux **conversations asynchrones** (messages textes, e-mails, réseaux sociaux). "*Avec cette solution, les gains de productivité sont visibles*", conclut Genesys.

Retour au début du diaporama

- Relation client
- Salon
- Intelligence artificielle
- Solution de relation client