

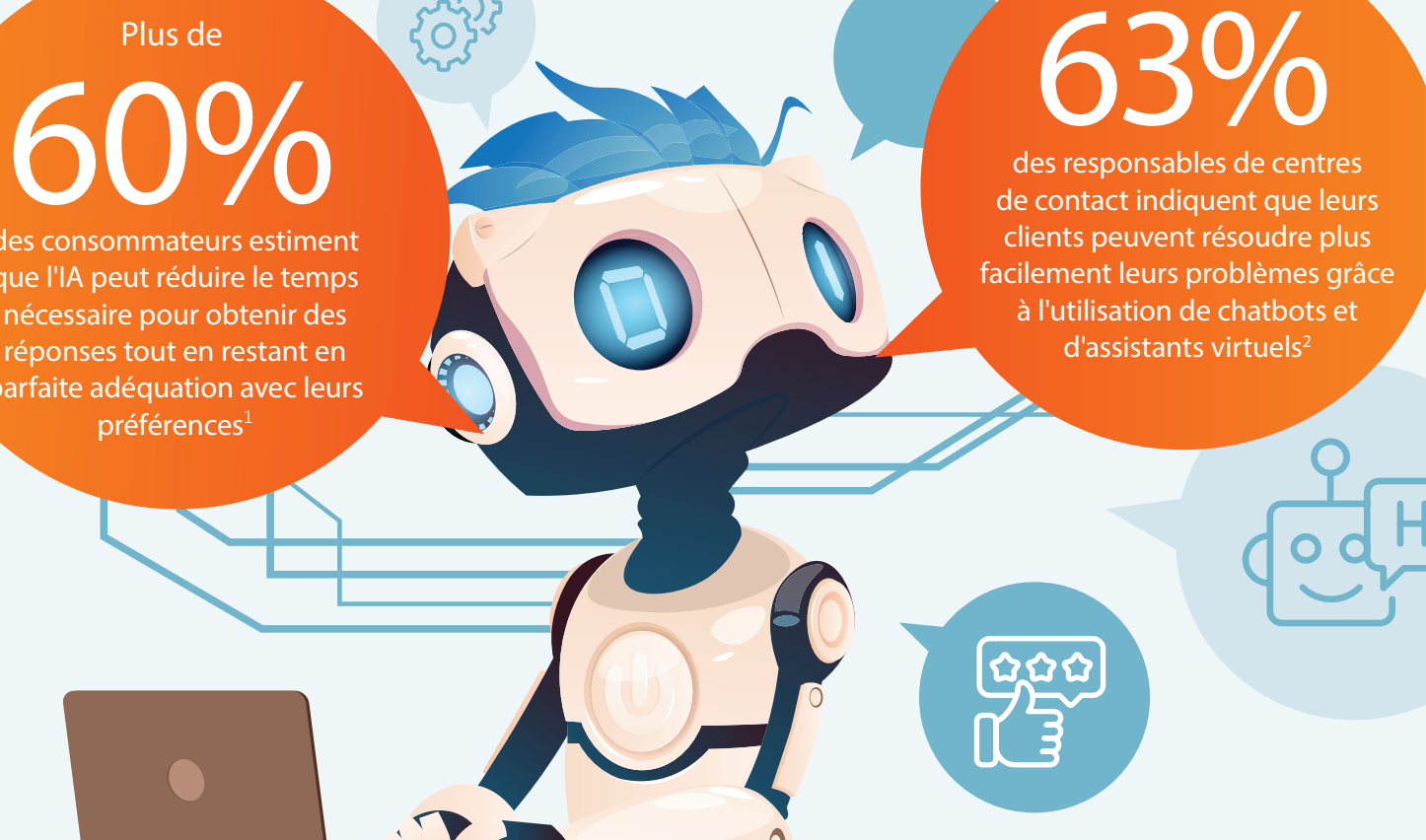
Grâce à l'IA, le super-agent augmenté améliore l'expérience client

L'intelligence artificielle (IA) et l'automatisation s'imposent comme des technologies essentielles pour les centres de contact et les services clients.

Grâce à l'automatisation des tâches répétitives et des interactions clients les plus simples, elles permettent aux agents de se consacrer pleinement aux conversations les plus complexes. En exploitant l'IA, vous réduisez les coûts et gérez plus efficacement le volume croissant d'interactions digitales. Vous améliorez la gestion du personnel, son intégration et sa formation. Vos agents peuvent offrir la meilleure expérience client possible, gage de satisfaction et de fidélisation des clients.

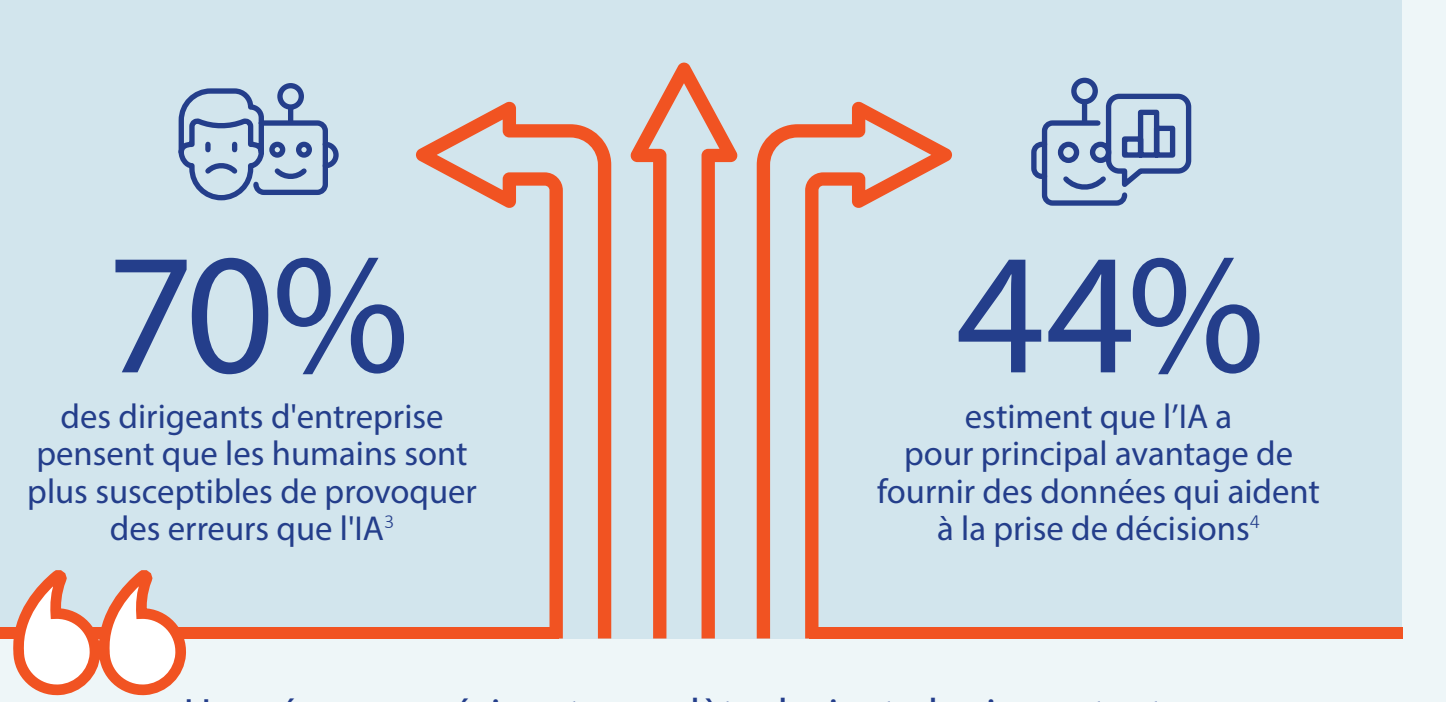
Des transactions plus rapides

Grâce à la machine learning, vous analysez en continu et à 360 degrés l'ensemble des informations clients pour offrir une personnalisation avancée. Que ce soit pour mettre en place un chatbot 24/7 ou router plus efficacement les demandes d'assistance, l'IA vous aide à traiter et générer des informations en temps réel afin d'offrir des expériences plus qualitatives qui augmentent la fidélisation et la satisfaction et dopent la croissance.



Des décisions mieux informées

L'IA complète l'intelligence humaine en permettant d'analyser les données de manière plus exhaustive et de construire des modèles de prédiction des intentions et des comportements. Vous améliorez ainsi la qualité, l'efficacité et la créativité des décisions des agents. L'IA réduit l'effort client en anticipant les problèmes ou les besoins et en menant des actions préventives de manière proactive.



Une réponse précise et complète devient plus importante que le temps de traitement et la vitesse de réponse. Forrester⁵

Volume élevé, faible coût

L'IA réduit les coûts du service client en raccourcissant les délais de réponse, en donnant du temps aux agents pour les tâches les plus exigeantes et en traitant jusqu'à 80 % des questions de routine.



Donner du temps aux agents pour traiter des problèmes plus complexes

L'IA peut gérer les tâches de routine pour que les agents se consacrent aux tâches à plus haute valeur ajoutée.



Stimuler la productivité

L'IA améliore l'analyse et l'utilisation des ressources dans l'ensemble de l'organisation et réduit ainsi significativement les coûts. Elle peut également automatiser des processus complexes et réduire les temps d'indisponibilité au minimum en prévoyant les besoins de maintenance.



Une combinaison gagnante

L'IA améliore mais ne remplace pas la capacité d'un agent à servir le client et à influencer son expérience



L'amélioration de l'engagement est étroitement liée à l'accroissement de la fidélité qui se traduit par l'augmentation de la rétention, du panier moyen et de la transformation des clients en promoteurs. Ces mesures ont un impact sur le chiffre d'affaires et contribue à donner de contact un rôle beaucoup plus stratégique au sein des entreprises. Forrester⁵

Découvrez comment Enghouse Interactive peut permettre à votre centre de contact de faire entrer l'expérience client dans une **nouvelle dimension** grâce à l'IA.

Rendez-nous visite sur enghouseinteractive.fr



Sources

- ¹<https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>
- ²<https://www.businesswire.com/news/home/20190501005423/en/Contact-Center-Leaders-Confident-Artificial-Intelligence's-AI's>
- ³<https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>
- ⁴<https://chatbotmagazine.com/the-importance-of-chatbots-in-every-business-infographic-8a8f990be0aa>
- ⁵<https://www.forrester.com/report/The+Three+Customer+Service+Megatrends+in+2020+Fuse+AI+And+Agents+To+Drive+Better+Experiences/-/E-RES158838>
- ⁶<https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/chatbots-a-game-changer-for-banking-healthcare>
- ⁷<https://www.financedigest.com/blog/customer-support-automation-statistics>
- ⁸<https://www.ibm.com/blogs/watson/2017/10/how-chatbots-reduce-customer-service-costs-by-30-percent>
- ⁹<https://www.zdnet.com/article/ai-is-revolutionizing-customer-service>
- ¹⁰<https://newsroom.accenture.com/subjects/technology/artificial-intelligence-poised-to-double-annual-economic-growth-rate-in-12-developed-economies-and-boost-labor-productivity-by-up-to-40-percent-by-2035-according-to-new-research-by-accenture.htm>
- ¹¹<https://www.pwc.com/us/en/industry/entertainment-media/publications/consumer-intelligence-series/assets/pwc-botme-booklet.pdf>
- ¹²https://go.helpshift.com/rs/113-UDY-599/images/Report_State_of_CS_Automation.pdf
- ¹³<https://www.zdnet.com/article/ai-is-revolutionizing-customer-service>
- ¹⁴<https://www.zdnet.com/article/ai-is-revolutionizing-customer-service>