

Cognigy

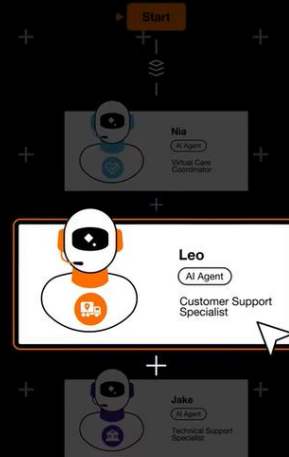
NiCE

Ensemble, construisons
l'expérience client portée
par l'IA



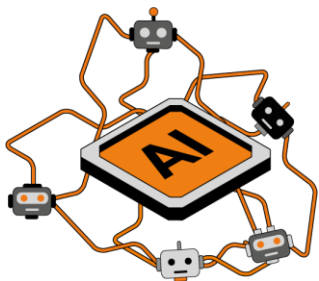
Business

Avec
Cognigy,
concevez,
déployez
et pilotez
des agents
virtuels intelligents.



Pourquoi l'IA conversationnelle ne peut plus avancer sans structure : quatre réalités du marché

1. Prolifération de bots



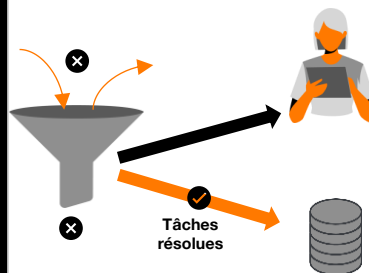
- À force de déployer des **automatisations isolées**, les entreprises se retrouvent **sans socle commun**.
- Chacune fonctionne en silo, les coûts grimpent sans bruit sans qu'**aucune vision claire de la performance d'ensemble** n'émerge.

2. Fragmentation des canaux



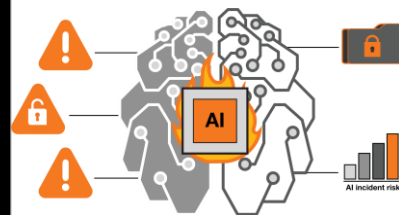
- Près de **90 % des clients attendent une expérience cohérente**, qu'ils appellent, écrivent ou envoient un message.
- Dès lors que l'automatisation se limite à un seul canal, **chaque changement de canal oblige à tout recommencer**, côté client comme côté agent.

3. Contenir ne signifie pas résoudre



- Une interaction **contenue** n'est pas pour autant **résolue**. Si le client rappelle une heure plus tard, la confiance est déjà compromise.
- Un self-service utile propose jusqu'à **l'exécution dans les systèmes de l'entreprise**, au lieu de se limiter à afficher de l'information.

4. L'IA générative seule n'est pas prête pour la production



- 51 % des entreprises ont connu au moins un incident lié à l'IA l'an dernier : **imprécision, non-conformité ou exposition de données** (McKinsey, 2025).
- Une CX opérationnelle promet d'allier **la puissance du génératif** à un **contrôle déterministe**.

Deux références du marché, saluées par les analystes

Gartner

Leader du Gartner Magic Quadrant for Global Network Services depuis 23 années consécutives.

GlobalData.

Reconnu Leader du Gartner Magic Quadrant, et distingué par GlobalData parmi les leaders des solutions de collaboration et de relation client.



***ISG**

NiCE
Cognigy

IDC



Leader du Gartner Magic Quadrant 2025 for Enterprise Conversational AI Platforms.

Gartner

FORRESTER

Leader du Forrester Wave for Conversational AI Platforms (Customer Service, T2 2026), avec le meilleur score global et la première place sur le critère de la stratégie.

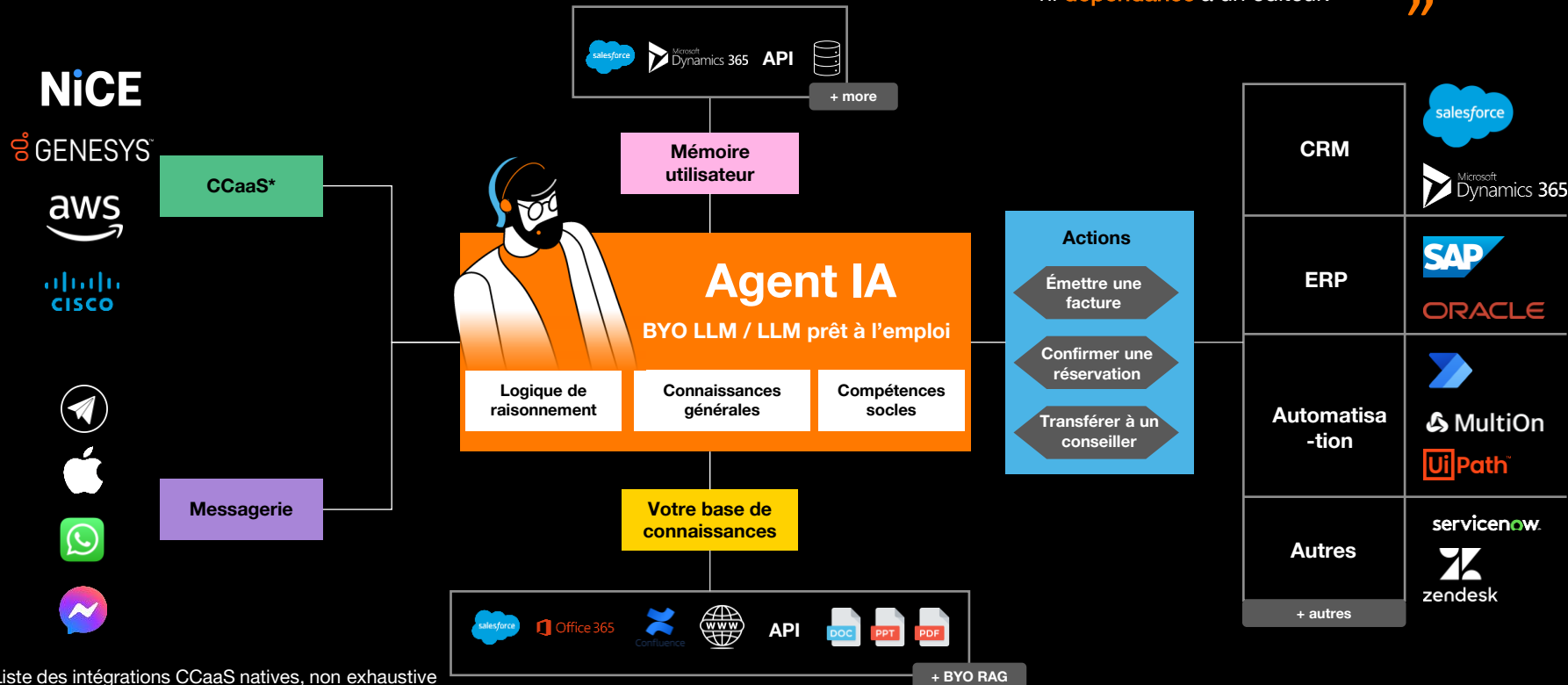
Gartner
Peer Insights

Seul éditeur distingué Customers' Choice dans le Gartner Voice of the Customer 2025 for Conversational AI Platforms.

Un Agent IA unique pour orchestrer chaque étape du parcours

Du premier contact à la résolution, un parcours sans rupture

“ Les AI Agents sont conçus pour **s'intégrer naturellement à votre centre de contact** et à vos systèmes d'entreprise, qu'ils soient sur site ou dans le cloud. Aucune refonte de l'existant, ni **dépendance** à un éditeur. ”



*Liste des intégrations CCaaS natives, non exhaustive

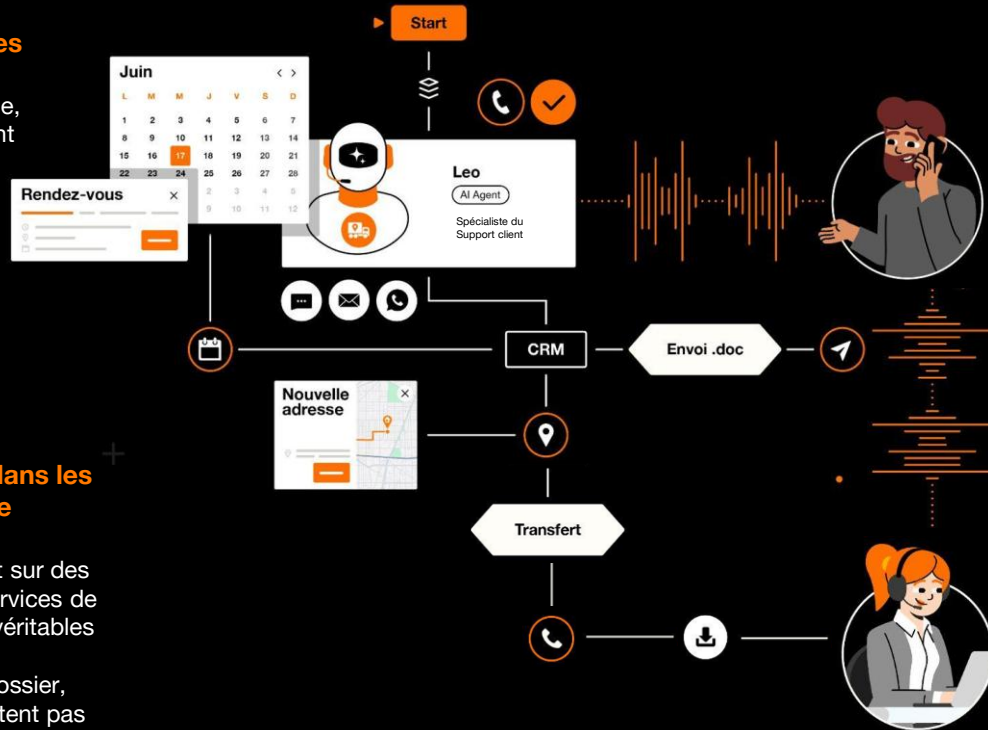
Une plateforme unique pour concevoir et piloter vos Agents IA à grande échelle

1. Conception et gouvernance centralisées

- Intentions, logique de dialogue, règles métier et comportement de l'IA sont réunis dans un environnement unique. La plateforme va plus loin en identifiant les interactions à automatiser en priorité.

3. L'exécution de tâches dans les systèmes de l'entreprise

- Les conversations s'appuient sur des API, des workflows et des services de back-office pour réaliser de véritables opérations : modification de commande, mise à jour de dossier, paiement. Elles ne se contentent pas d'apporter uniquement des réponses.



2. Une compréhension du langage qui dépasse les mots-clés

- L'Agent IA interprète le langage naturel, demande des précisions et valide sa compréhension avant d'agir. Des garde-fous encadrent son raisonnement pour garantir un comportement prévisible.

4. Un transfert structuré vers les conseillers

- Lorsque l'automatisation atteint ses limites, l'Agent IA transmet un dossier complet : demande qualifiée, données collectées, actions déjà engagées. Le conseiller prend le relais sans repartir de zéro.

Ni 100% SVI ni 100% LLM : l'approche composite tire le meilleur des deux

L'APPROCHE SVI PURE

Des arborescences de menus rigides. C'est au client de s'adapter au système, et non l'inverse.



«Appuyer sur 1 pour la facturation, 2 pour les sinistres...»

«Deux...»



«Veuillez patienter jusqu'au prochain agent disponible.»



«Nous connaissons actuellement des temps d'attente plus longs.»

Une expérience frustrante

Des impasses, répétitions et de longues attentes. Un coût par appel élevé, un faible taux de résolution, des clients exaspérés...

Le
meilleur
du SVI



L'APPROCHE COMPOSITE NICE COGNIGY

Le meilleur des deux :
un contrôle déterministe là où
c'est essentiel, une flexibilité
généraliste là où elle est utile.

«Bienvenue Alice ! Vous nous
contactez au sujet de votre sinistre ?»

«Oui, tout à fait !»

«Très bien, je vérifie ça tout de suite.»

«Merci beaucoup.»



Des garde-fous
déterministes
maintiennent
chaque interaction
conforme et dans
le cadre défini.



CRM
Base de
connaissances
Outlook



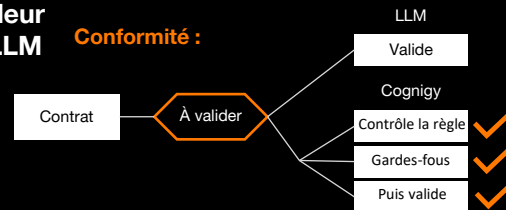
Super
Agent

L'APPROCHE LLM PURE

Un discours fluide, mais imprévisible :
rien ne garantit que les réponses soient
exactes, conformes, ni que l'échange
reste cohérent dans la durée.

Le
meilleur
du LLM

Conformité :



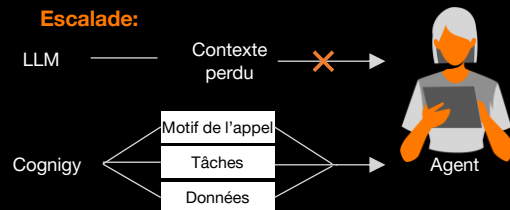
Exécution:

Les actions s'exécutent sans contrôle préalable : le modèle
peut prendre des engagements qu'il n'aurait pas dû.

Hallucination:

Des réponses crédibles en apparence, mais qui ne reposent sur
aucune donnée fiable. Un risque de non-conformité, qui fragilise
la relation de confiance avec le client.

Escalade:



Voix, digital, assistance humaine : Cognigy va plus loin sur chaque terrain

Sur l'ensemble des canaux et des secteurs, les interactions simples sont désormais bien maîtrisées. Cognigy est conçu pour les cas complexes, à plusieurs étapes, que l'agent virtuel standard finit par transférer à un conseiller.



Agent IA : Voix Téléphonie

Une demande transactionnelle **à plusieurs étapes**, en période de forte affluence, **dans la langue de l'appelant**.

Agent virtuel standard

Identifie l'intention, puis place l'appelant en file d'attente vers un conseiller. La transaction, elle, reste à traiter manuellement.

COGNIGY

Mène la demande à son terme directement dans les systèmes back-office et **maintient un niveau de qualité constant**, y compris sur plusieurs milliers d'appels simultanés.

Exécution autonome de bout en bout, et capacité à absorber les pics de charge.



Agent IA : Digital Chat & Messenger

Un client conteste une commande sur WhatsApp. L'agent doit **visualiser l'article endommagé** et vérifier son identité sans quitter la conversation.

Agent virtuel standard

Répond par écrit sur tous les canaux, mais demeure cantonné au texte : toute étape visuelle est renvoyée vers un formulaire, une application ou un conseiller.

COGNIGY

Intègre une interface visuelle au fil de la conversation, pour la capture photo, la vérification d'identité ou le suivi en temps réel, avant de reprendre le dialogue. **Un même agent sur la voix, le chat et la messagerie.**

Des xApps multimodales et une continuité omnicanale réelle, portées par un agent IA unique.



Agent Copilot : Cognigy Transfert humain

Un dossier trop sensible pour être automatisé est transmis à un conseiller. Ce dernier a besoin **d'une vision complète, immédiatement**, et non d'un transfert sans contexte.

Outil d'assistance séparé

Un produit distinct, doté de sa propre base de connaissances et de sa propre logique, à construire, intégrer et maintenir en parallèle.

COGNIGY

Le conseiller hérite du **même socle** que l'Agent IA : flux, base de connaissances et intégrations identiques. **Un seul développement**, au service du client comme du conseiller.

Une seule couche d'automatisation pour le self-service et l'assistance au conseiller, sans développement supplémentaire.

Conception & maintenance dans un environnement unique



AI Agent Studio

Conception low-code et collaboration en temps réel : les équipes métier conçoivent et font évoluer leurs agents sans recourir à un développeur.



Simulateur

Test sur des centaines de conversations simulées avant la mise en production. Le comportement de l'agent est validé avant même le premier contact client.



AI Ops Center

Indicateurs en temps réel, analyse détaillée et alertes proactives : les anomalies sont identifiées avant de s'aggraver.

Cas d'usage

Trois secteurs, trois approches, des gains concrets



[Cliquez ici](#)

Automobile

**Anticiper l'entretien du véhicule,
de l'alerte au rendez-vous**

L'IA est relié aux systèmes
embarqués du véhicule

+25 Agents IA

98% de satisfaction

95% de rendez-vous pris par l'IA

Dès qu'une alerte de diagnostic remonte,
l'Agent IA contacte le conducteur, lui explique
simplement la situation, fixe un rendez-vous à
l'atelier et transmet en amont les données
techniques à la concession.



[Cliquez ici](#)

Transport aérien

**Un self-service multilingue qui
fonctionne sous la pression**

Quand un incident majeur perturbe le trafic, les Agents
IA encaissent l'afflux de demandes, au format voix
comme digital, et dans plusieurs langues à la fois.

16M de conversations / an

80% de taux d'automatisation

+16 Agents IA

L'IA prend en charge les modifications de réservation,
propose des solutions de report, traite les
remboursements et tient les voyageurs informés en
temps réel, avec une qualité de service constante. Les
équipes humaines, elles, s'occupent des cas délicats.



[Cliquez ici](#)

Retail

**Reconnaître le client par le dialogue,
l'orienter sans erreur**

Un client appelle pour retourner un article.

**+70% de vérifications d'identité
automatisées**

**+50% de suivi de commande automatisé
30 s gagnées par appel**

Au lieu de se perdre dans un menu SVI, le client
est identifié au fil de l'échange : l'IA retrouve sa
commande dans le CRM en temps réel, édite
l'étiquette de retour en toute autonomie et ne
passe le relai à un conseiller que sur les cas
complexes.

Orange Business, le partenaire d'une transformation maîtrisée et adaptée à vos enjeux

1 Des cas d'usage ancrés dans votre quotidien opérationnel

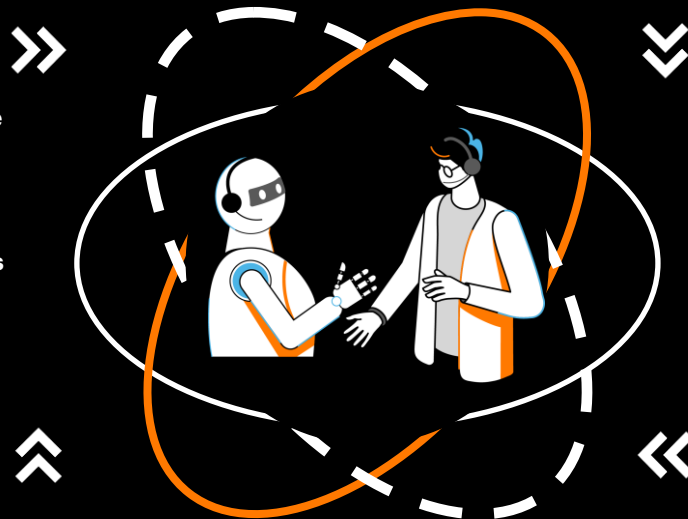
Notre démarche est issue de votre réalité opérationnelle, et non d'un cas type : motifs d'appels, cartographie des processus et système d'information existant. Vous bénéficiez ainsi d'Agents IA adaptés à vos métiers, à votre cadre réglementaire et aux attentes de vos clients.

- Une conception ancrée dans vos opérations
- Des Agents IA sur-mesure pour vos métiers
- Une expérience pensée pour vos clients

4 Accompagnement continu

Vous bénéficiez d'un accompagnement et de formations personnalisées pour renforcer l'autonomie et la performance de vos équipes.

- Assistance 24/7
- Services à la carte
- Formations personnalisées



2 Une intégration en profondeur à vos systèmes existants

CRM, ITSM, téléphonie et communications unifiées s'articulent dès le départ au sein d'une architecture cohérente. Orange Business garantit que chaque composant s'inscrit pleinement au sein de cet ensemble, plutôt que d'y être ajouté a posteriori.

- CRM, ITSM & téléphonie
- Une architecture cohérente dès le départ
- Une intégration native

3 Sécurité et souveraineté

Vos données sont intégralement chiffrées et demeurent votre propriété exclusive. Notre infrastructure SaaS sécurisée assure une fiabilité à tous les niveaux.

- Données chiffrées et maîtrisées
- Haute disponibilité
- Dimensionné pour les gros volumes



Conseil et intégration assurés par plus de 2 000 experts IA et data scientists



Une expertise déployée auprès de 200 000 agents dans le monde



Des équipes détenant +1000 certifications sur les meilleures solutions du marché



Commencez par un cas d'usage, démontrez sa valeur, puis déployez à grande échelle

Comment contacter Orange Business?

- Pour aller plus loin, scannez le QR code ci-dessous afin d'entrer en relation avec notre équipe.
- Un **expert Orange Business** vous recontactera pour identifier, avec vous, les automatisations à fort impact et les adapter à votre contexte métier



- Un premier échange permettra de mieux comprendre votre environnement, avant une session de cadrage dédiée à vos cas d'usage prioritaires.



Cliquez ici pour voir la vidéo.
Cognigy en action !