

Agent IA Proactif

Anticiper les besoins clients grâce à des parcours proactifs pilotés par l'IA

Enjeux clés

- Le silence n'est pas un signe de satisfaction : une IA réactive n'aide que les clients qui prennent l'initiative de contacter le service.
- L'automatisation permet de dévier une partie de la demande, mais elle n'empêche pas la création de nouveaux irritants.
- Lorsque les parcours clients se dégradent en dehors du centre de contact, une IA limitée à l'entrant ne traite que la demande exprimée sans agir directement sur les sources de friction.



L'automatisation traditionnelle se limite à traiter les sollicitations entrantes. L'**Agent IA Proactif** identifie en amont les **points de friction** dans les parcours clients et déclenche des **interactions pilotées par l'IA** afin de les résoudre avant qu'ils ne génèrent un contact.



Moins de sollicitations entrantes grâce à l'anticipation des problèmes



Des parcours clés mieux convertis avec moins d'abandon



Plus de temps agent pour les cas complexes là où la valeur se crée

Contactez-nous pour une démo :



Fonctionnement en bref

- L'IA identifie, au sein des données disponibles, les parcours clients bloqués ou à risque, y compris ceux de clients dits « silencieux ».
- Elle s'appuie sur les règles métier et l'historique des comportements pour déterminer le moment opportun, le canal le plus pertinent et l'objectif à poursuivre pour chaque interaction.
- Les échanges peuvent s'inscrire dans la durée tout en conservant le contexte et en mettant continuellement à jour les systèmes back-office.
- Une large part de ces parcours est automatisée de bout en bout, permettant aux conseillers de se concentrer sur les situations à forte valeur ajoutée.



Business

Votre **partenaire** pour une transformation sur-mesure et réussie de votre centre de contact

1 **Expérience client unifiée**

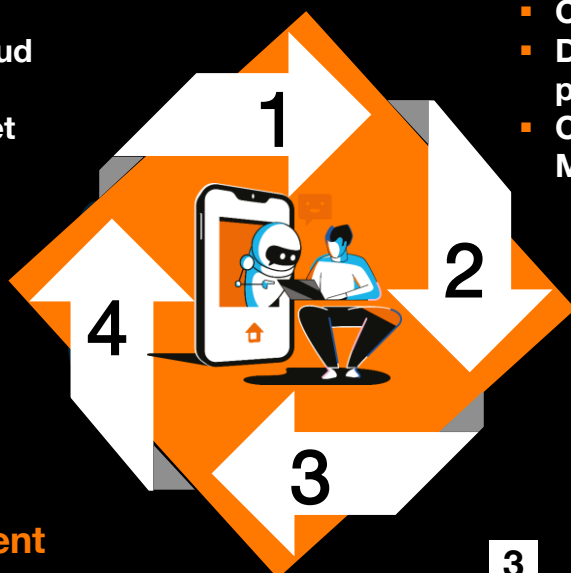
Quel que soit votre niveau de maturité dans les domaines du Cloud, de l'IA ou de l'intégration CRM, notre équipe d'experts vous accompagne pour offrir des expériences à la fois fluides et homogènes.

- Migration vers le cloud
- Intégration de l'IA
- Ecosystème ouvert et connecté

2 **Pilotage centralisé des services**

De la conception à la mise en oeuvre de vos projets, nous vous proposons un accompagnement opérationnel et stratégique dans la durée pour garantir votre succès.

- Conseil
- Déploiement et pilotage de projets
- Customer Success Management



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

3 **Sécurité et souveraineté**

Vous bénéficiez de solutions complètes pour assurer de manière proactive la conformité réglementaire, la souveraineté et la sécurité de vos données.

- Conformité réglementaire
- Souveraineté des données
- Sécurité renforcée



Une expertise déployée auprès de **200 000 agents** dans le monde



Des équipes détenant plus de **1000 certifications** sur les meilleures solutions du marché



Business