

Copilot

Améliorer la performance des agents et des superviseurs grâce à l'IA

Enjeux clés

- Les agents et les superviseurs évoluent dans des environnements fragmentés, où l'information utile est dispersée et rarement disponible au bon moment.
- Côté supervision, les indicateurs arrivent souvent après coup, trop tard pour influencer sur la qualité des échanges en temps réel.
- Dans ce contexte, la cohérence de service repose encore largement sur les pratiques individuelles, faute d'un véritable pilotage assisté par l'IA.



Copilot apporte une assistance directement intégrée au travail quotidien des agents, avec des recommandations contextualisées en temps réel et une visibilité immédiate pour les superviseurs.



Une résolution plus efficace dès le premier contact et des temps de traitement réduits



Une qualité de service plus homogène et une conformité renforcée



Une visibilité en temps réel sur la performance et le ressenti client

Contactez-nous pour une démo :



Fonctionnement en bref

- Pour les agents, Copilot fournit une assistance en temps réel directement intégrée à l'espace de travail : synthèse des échanges en cours, réponses issues des référentiels de connaissance, aide à la réalisation des tâches et récapitulatif des parcours et transferts.
- Pour les superviseurs, Copilot génère des alertes en temps réel sur les interactions en cours, notamment en cas d'urgence ou de signaux de sentiment négatif, afin de permettre une intervention et un accompagnement ciblés.
- Après l'interaction, Copilot produit une synthèse afin de réduire la prise de notes manuelle et d'harmoniser les phases de clôture.



Business

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

1 **Expérience client unifiée**

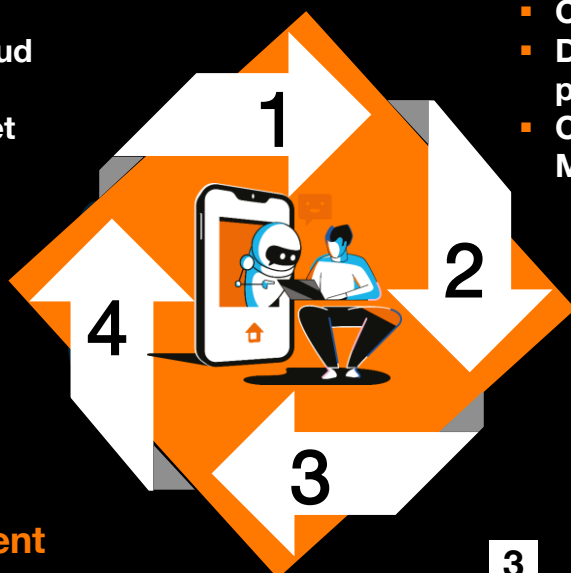
Quel que soit votre niveau de maturité dans les domaines du Cloud, de l'IA ou de l'intégration CRM, notre équipe d'experts vous accompagne pour offrir des expériences à la fois fluides et homogènes.

- 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