NEWS RELEASE

Mitel améliore l'expérience client en lançant une solution d'analyse avancée des communications basée sur l'IA

2024-10-10

La solution Mitel Interaction Recording Insights AI analyse les données de communication des clients pour améliorer la gestion de la qualité et la conformité.

Mitel®, l'un des leaders mondiaux des communications d'entreprise, a annoncé aujourd'hui la disponibilité mondiale de Mitel Interaction Recording (MIR) Insights AI, solution visant à fournir aux entreprises des analyses commerciales plus approfondies en automatisant entièrement l'analyse et la catégorisation des communications enregistrées. S'appuyant sur un moteur d'IA générative intégré, adossé aux services d'IA de Microsoft Azure et aux modèles OpenAI, MIR Insights AI permet aux professionnels du service client d'accéder à des résumés d'enregistrement vocaux produits par l'IA et à la détection d'émotions et d'humeur dans les transcriptions d'enregistrements vocaux, et ce dans plus de 100 langues.

Les entreprises et organisations modernes génèrent d'énormes quantités de données de communication lorsqu'elles interagissent avec les clients. Bien que ces données constituent une source précieuse d'informations, l'étude des conversations pour en vérifier la qualité et la conformité est un processus long et souvent fastidieux. MIR Insights AI, développé en partenariat avec **ASC Technologies**, utilise une technologie sécurisée spécialement conçue pour fournir une analyse complète de ces données, grâce à l'intelligence artificielle, directement à partir de Mitel Interaction Recording. Les entreprises peuvent ainsi identifier rapidement les tendances émergentes susceptibles de minimiser les risques de conformité, analyser finement les interactions avec les clients et fournir

des informations commerciales détaillées et exploitables.

MIR Insights AI est la dernière solution en date de **l'écosystème AI de Mitel**, un portefeuille de solutions alimentées par l'IA qui répond à la demande croissante d'innovations de nouvelle génération susceptibles d'améliorer la connaissance d'une situation et la productivité pour une expérience client améliorée.

Les principaux avantages de MIR Insights AI comprennent :

- Le résumé de conversations et la détection de sentiments pilotés par l'IA : Intégrés directement dans la « wave bar » de MIR, les résumés de conversation et les listes d'actions proposées par l'IA permettent aux agents de comprendre l'essentiel d'une conversation en quelques secondes et même de poser des questions spécifiques à un cas grâce à un chatbot alimenté par l'IA générative. MIR Insights AI peut également fournir une analyse des sentiments perçus dans la conversation, ce qui contribue à une meilleure compréhension du client, à une réduction des délais de résolution, tout en offrant des informations précieuses pour la formation continue des agents et le développement de la politique commerciale.
- Des informations visuelles : Les puissants tableaux de bord et rapports de MIR Insights AI fournissent aux organisations des informations précieuses et facilement compréhensibles, disponibles en quelques clics.
- La gestion de la conformité : Aide à minimiser les erreurs humaines et à être en conformité avec la réglementation en s'assurant que les clauses de non-responsabilité sont énoncées au cours des appels, en catégorisant les appels en « réglementés » ou « non réglementés », en identifiant les données personnelles sensibles, et en signalant les appels contenant des informations sensibles tels que les détails d'une carte de crédit.

Une solution adossée à une technologie d'IA de pointe

MIR Insights AI utilise les services Microsoft Azure AI et les modèles OpenAI pour rechercher des mots-clés, des modèles et des phrases critiques basés sur des modèles prédéfinis. Cela permet aux entreprises d'obtenir des informations plus détaillées, d'améliorer l'expérience client, d'automatiser les processus de conformité et de parvenir à une gestion efficace de la qualité.

« Mitel Interaction Recording Insights AI souligne l'accent mis par Mitel sur l'innovation pratique en s'appuyant sur les capacités des IA de nouvelle génération pour aider les clients à accroître leur efficacité et à simplifier leurs activités quotidiennes », déclare Martin Bitzinger, Vice President Senior Product Management chez Mitel. « Dans le monde entier, des organisations utilisent quotidiennement Mitel Interaction Recording pour assurer la gestion de la qualité. Désormais, avec l'ajout de Mitel Interaction Recording Insights AI, elles peuvent bénéficier de la puissance de l'IA pour offrir une expérience client plus qualitative tout en rationalisant la charge de travail des collaborateurs et la gestion de la conformité. Grâce à la flexibilité accrue du Common Communications Framework de Mitel,

Insights AI peut être associée à nos solutions hybrides de communications unifiées et d'expérience client afin d'apporter une réelle valeur ajoutée aux entreprises qui cherchent à réussir sur un marché de plus en plus compétitif. »

"Nous franchissons une nouvelle étape de notre partenariat de longue date avec Mitel grâce au pouvoir de transformation de l'IA. En combinant les technologies de communication avancées de Mitel avec l'expertise d'ASC en matière de capture et d'analyse des données, nous permettons aux entreprises de transformer les interactions avec les clients en informations commerciales. MIR Insights AI porte l'assurance qualité à un nouveau niveau, aidant les entreprises à accroître leur efficacité, à minimiser les risques et à améliorer l'expérience client", a ajouté le Dr Gerald Kromer, PDG d'ASC Technologies AG.

Ressources complémentaires
Vidéo : **Mitel Interaction Recording (MIR) - Open AI Introduction Demo**

A propos de Mitel
Parmi les leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de deux milliards de connexions chaque jour, Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et aux fournisseurs de services de proposer des services innovants à leurs clients. Notre innovation et nos experts sont au service des utilisateurs dans plus de 100 pays. Pour en savoir plus, visitez notre site **mitel.fr** ou suivez-nous sur **X** et **LinkedIn**.

Mitel est une marque déposée de Mitel Networks Corporation.
Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Contact
Sandrine Quinton
+33 (0)1 30 96 43 01
sandrine.quinton@mitel.com