NEWS RELEASE

# Mitel annonce une nouvelle intégration avec Contact Center AI de Google Cloud

7/25/2018

La solution de Mitel permet aux clients Google Cloud d'offrir une expérience client plus intelligente et pertinente

Mitel® (Nasdaq : MITL) (TSX : MNW), l'un des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise, annonce une intégration avec Contact Center AI, une nouvelle solution de Google Cloud qui combine divers produits à base d'intelligence artificielle (IA) afin d'améliorer l'expérience client et la productivité des centres de contact.

Contact Center AI est une solution simple, sécurisée et polyvalente qui permet aux entreprises ayant une expertise limitée du machine learning de déployer l'IA dans leurs centres de contact. La solution s'intègre aisément avec les systèmes de partenaires tels que Mitel avec lesquels ces entreprises travaillent déjà.

L'intégration des solutions Mitel avec Contact Center AI se caractérise essentiellement par une combinaison de fonctionnalités que les entreprises de toute taille peuvent mettre à profit pour offrir des interactions plus pertinentes et personnalisées et, en définitive, une expérience client plus intelligente.

- Agent virtuel doté de l'IA : permet aux clients d'obtenir des informations sur les produits et services via un chatbot intelligent.
- Assistance aux agents avec l'IA : permet de transférer simplement la demande d'un client vers un agent. Ce

dernier bénéficie de l'historique complet de la conversation avec l'agent virtuel et du support continu de l'IA dans le cadre de ses recherches afin d'accompagner aux mieux les clients en temps réel.
- Analytique intégrant l'IA : apporte un niveau supplémentaire d'intelligence ainsi que de précieuses informations sur lesquelles les entreprises peuvent s'appuyer pour améliorer leurs offres et leur expérience client.

« L'expérience client constitue le nouvel enjeu pour se démarquer de la concurrence. Pour conserver une longueur d'avance, les entreprises doivent transformer la façon dont elles interagissent avec leurs clients afin de répondre aux attentes d'aujourd'hui et de contribuer à forger une relation fidèle et durable entre le client et la marque », souligne Joshua Haslett, Vice-président Innovation Stratégique de Mitel. « Notre intégration avec Contact Center AI de Google Cloud ouvre le champ des possibles en matière d'expérience client et offre aux entreprises une nouvelle opportunité d'apporter une réponse plus rapide et perspicace aux clients. »

« Contact Center AI permet aux entreprises de tirer profit de l'IA pour compléter et améliorer les capacités de leurs centres de contact », déclare Rajen Sheth, Directeur Produits de Google Cloud. « L'objectif de Google Cloud est de faciliter au maximum l'usage de l'IA dans les centres de contact de nos clients en s'appuyant sur des partenaires stratégiques tels que Mitel. »

Plus de 25 000 entreprises font confiance aux solutions de centres de contact Mitel, qui constituent le socle pour les interactions et l'engagement avec leurs clients.

En savoir plus sur **l'intégration de Mitel avec Google Cloud Contact Center AI**.

A propos de Mitel
Mitel fait partie des leaders mondiaux dans le domaine des communications d'entreprise en rendant possibles plus de 2 milliards de connexions chaque jour, Mitel (NASDAQ : MITL ; TSX : MNW). Mitel permet aux entreprises de se connecter, de collaborer et, aux opérateurs, de proposer des services innovants à leurs clients. Nos innovations et nos experts sont au service de plus de 70 millions d'utilisateurs professionnels dans plus d'une centaine de pays. Pour en savoir plus, rendez-vous sur **www.mitel.com/fr-fr/** ou suivez **@Mitel_FR** sur Twitter.