NEWS RELEASE

Mitel renforce son partenariat avec Talkative et intègre de nouvelles fonctionnalités basées sur l'IA à ses solutions de centre de contact

2024-11-12

Les outils de GenAI intégrés et formés pour s'intégrer à l'univers de marque du client peuvent automatiser jusqu'à 90 % des demandes clients liées aux produits, avec des réponses très précises et semblables à celles que pourraient fournir des humains.

Mitel®, un leader mondial des communications d'entreprise, et **Talkative**, fournisseur innovant de solutions de service client basées sur l'IA, annoncent étendre leur partenariat pour apporter des outils d'IA générative (GenAI) de premier plan aux solutions de centre de contact de Mitel, conçues pour aider les organisations à simplifier les flux de travail quotidiens et à améliorer l'expérience client.

Les centres de contact modernes sont confrontés à des défis croissants. Ils ont souvent des difficultés à recruter et à fidéliser du personnel qualifié et doivent être en mesure de fournir des réponses 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux demandes de plus en plus complexes des clients, et ce sur de multiples canaux. Bien souvent, le fait de s'appuyer uniquement sur des agents humains et des systèmes préprogrammés et rigides ne permet pas de répondre à ces exigences changeantes. Grâce à ce partenariat renforcé, la suite d'outils de service client pilotés par l'IA de Talkative s'intègre désormais parfaitement à la gamme de centres de contact de Mitel, permettant aux entreprises de dialoguer avec leurs clients selon leurs préférences, y compris par le biais d'un chat amélioré par l'IA, d'agents virtuels, des réseaux sociaux, de SMS et du chat vidéo.

Les nouvelles capacités issues de l'IA permettent également aux entreprises de tirer parti de l'automatisation pour répondre aux questions quotidiennes des clients. En utilisant les informations existantes sur les produits et les FAQ d'une entreprise, les agents virtuels peuvent être formés à l'aide de bases de données d'IA spécifiques à l'entreprise afin de générer des séquences de conversation contextualisées. Les agents des centres de contact gagnent ainsi en efficacité et disposent de plus de temps pour traiter les demandes plus complexes. Des outils puissants comme AI Agent Assist et la traduction automatique en temps réel peuvent être déployés directement à partir des plateformes omnicanales de gestion de l'expérience client de Mitel, **MiContact Center Business** et **MiContact Center Enterprise**, afin de garantir que les agents fournissent aux clients des réponses plus rapides, contextuelles et, en fin de compte, plus précises à leurs questions.

Voici quelques-unes des fonctionnalités les plus importantes :

- AI Virtual Agents : ces agents virtuels flexibles, faciles à gérer et multilingues ont une compréhension fine du sens des demandes des clients, améliorant ainsi la pertinence des réponses.
- Chat en direct et appels vidéo : les employés des centres de contact peuvent dialoguer plus rapidement et plus efficacement avec les clients grâce au chat en temps réel amélioré par l'IA générative, et aux transcriptions faites par l'IA pour les appels vidéo qui peuvent être passés via un site web, une application ou une application de messagerie.
- Messagerie WhatsApp, SMS et Facebook : permet une compatibilité totale pour les interactions clients via ces messageries et MiContact Center Business et Enterprise.
- AI Analytics, Insights Reports, et plus encore : les fonctions d'analyse et de reporting fournissent des informations sur les données pour aider les centres de contact à améliorer en permanence leur expérience client, leur efficacité opérationnelle et leur performance globale.

« L'extension de notre partenariat avec Talkative apporte une nouvelle dimension à notre portefeuille de centres de contact et renforce encore notre **écosystème d'IA** », explique Martin Bitzinger, vice-président senior de la gestion des produits chez Mitel. « L'IA offre un potentiel énorme aux entreprises qui cherchent à offrir un service client exceptionnel, mais il est parfois difficile de s'y retrouver. Talkative rend la puissance de l'IA accessible à toutes les entreprises grâce aux fonctionnalités intuitives de GenAI. Désormais profondément intégrée aux solutions de centre de contact de Mitel, elle se traduit par de meilleures interactions avec les clients et une performance accrue des agents. »

« Notre partenariat avec Mitel permettra aux entreprises de disposer d'outils qui améliorent les interactions avec les clients tout en favorisant l'efficacité opérationnelle et une plus grande fidélisation de la clientèle », déclare Felix Winstone, cofondateur et PDG de Talkative. « Les capacités omnicanales de Mitel sont inégalées et, ensemble, nous pouvons redéfinir la façon dont les centres de contact fonctionnent, en intégrant des capacités d'IA dans le flux de travail d'un agent, avec des rapports et un suivi également inclus dans une même interface. »

Cas client : Healthspan

Healthspan, client de Mitel et l'un des plus grands fournisseurs de vitamines et de compléments alimentaires en vente directe au Royaume-Uni, a récemment déployé ces solutions et constate déjà une efficacité accrue et un meilleur service à la clientèle.

« Notre équipe de 57 agents d'assistance à la clientèle traite 150 000 interactions par mois, répondant aux questions sur l'une ou l'autre de nos 200 références produits », explique Rob King, responsable informatique chez Healthspan. « Notre rêve était d'avoir un expert produit automatisé pour nous aider à maintenir un service et une expérience client continus, tout en fournissant des réponses plus rapides. Après avoir mis en œuvre l'agent virtuel de Talkative avec notre plateforme de centre de contact Mitel, notre taux de résolution via l'IA est passé à un niveau stupéfiant de 90 % au bout d'un mois. La satisfaction des clients a augmenté et nos agents ont maintenant plus de temps pour s'occuper de tâches plus complexes. »

À propos de Talkative

Talkative fournit des solutions d'engagement client basées sur l'IA qui stimulent l'assistance et les ventes en B2C. Avec des outils tels que des chatbots alimentés par l'IA, la vidéo en direct et la messagerie via réseaux sociaux, Talkative aide les entreprises à fournir des expériences client rapides et personnalisées. Grâce à des fonctionnalités adaptables et à des intégrations avancées avec les centres de contact et de gestion de relation client, Talkative permet aux entreprises d'améliorer l'engagement et d'augmenter leurs chiffres d'affaires grâce à des solutions d'IA accessibles. Pour en savoir plus, consultez le site **gettalkative.com**.

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 **@Mitel_FR** 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