

Diabolocom renforce sa position de leader de l'IA pour les centres de contact avec le lancement de son produit *Agent Assist*

Paris, le 26 novembre 2024 – Diabolocom, leader européen de solution cloud de gestion des interactions clients pour les centres de contact augmentée par l'intelligence artificielle, annonce le lancement de son produit *Agent Assist*. Ce nouveau copilote intelligent augmente la satisfaction client et réduit les durées moyennes de traitement en automatisant les tâches répétitives des téléconseillers. Une aide contextuelle permet aussi une résolution plus rapide de la demande client dès le premier contact.

Redéfinir la performance des agents pour maximiser la fidélité client

Dans un contexte où plus de 50 % des clients envisagent de changer de prestataire après une seule mauvaise expérience¹, *Agent Assist* propose des solutions concrètes pour améliorer les interactions :

- **Automatisation des workflows métiers** grâce à la technologie *Dynamic Object Completion* : les agents accèdent en temps réel aux informations essentielles, réduisant ainsi les tâches administratives et se concentrant sur la satisfaction client.
- **Transcription temps réel et résumés intelligents** : chaque conversation est transformée en données exploitables, intégrées aux outils métiers, et prêtes pour une analyse rapide. Fini les répétitions : le client n'a plus besoin de redire ses informations.
- **Guidage contextuel et personnalisable** : des suggestions en temps réel permettent aux conseillers d'anticiper les besoins clients et d'optimiser le taux de résolution dès le premier contact.

Une IA au service de la performance et de la satisfaction client

Grâce à des technologies avancées, *Agent Assist* permet également d'analyser les intentions des clients en temps réel. Cette capacité permet aux conseillers d'anticiper les besoins, de personnaliser les réponses et d'améliorer le taux de résolution au premier contact.

Autre atout majeur : la génération automatique de résumés structurés, personnalisables et adaptés à différents cas d'usage. Ces résumés sont directement intégrés aux outils métiers des entreprises, offrant ainsi une meilleure gestion des historiques et un accès simplifié à la donnée client pour des interactions futures optimisées.

Une expérience augmentée pour des résultats concrets

Agent Assist a été conçu pour offrir des bénéfices mesurables :

- Une réduction significative de la Durée Moyenne de Traitement
- Une augmentation des scores de satisfaction client grâce à une préparation et une réactivité optimales
- Un soutien constant pour les agents, transformant leur rôle et maximisant leur impact dans chaque interaction.

¹ Etude Zendesk 2024

Pour en savoir plus sur *Agent Assist* ou pour planifier une démonstration, visitez <https://fr.diabolocom.com/intelligence-artificielle/agent-assist/>

A propos de Diabolocom

Depuis plus de 20 ans, Diabolocom révolutionne les interactions client avec sa solution cloud CCaaS enrichie d'une IA générative propriétaire. Automatisation intelligente, meilleure joignabilité et analyses fiables : nous donnons aux équipes de service client et commerciales les outils pour réussir.

Notre IA, conçue pour la relation client, intègre des fonctionnalités telles que la transcription en temps réel, l'analyse de satisfaction et des recommandations d'actions, tout en réduisant les tâches répétitives. Résultat : des interactions hyper-personnalisées, une fidélisation accrue et des ventes optimisées.

Grâce à des intégrations natives avec les CRM tels que Salesforce, Microsoft et Servicenow, nous offrons une visibilité complète sur chaque interaction et aidons des entreprises leaders comme Carrefour, Air Liquide, Meilleurtaux, et Leboncoin à transformer leur relation client dans plus de 60 pays.

Contact Presse

Nada NACHIT

nada.nachit@diabolocom.com