Genesys Cloud AI Experience

Accélérer les résultats de l'expérience client grâce à Genesys AI

AVANTAGES

- Automatisez et optimisez les expériences des clients et des conseillers
- Innovez sans avoir besoin d'intégrations supplémentaires
- Réduisez la dépendance vis-à-vis des solutions ponctuelles et du développement personnalisé
- Gardez le contrôle sur l'IA avec des interfaces utilisateur intuitives et des analyses clé en main
- Orchestrez des parcours client proactifs et personnalisés grâce à l'IA prédictive, conversationnelle et générative

Genesys Cloud AI Experience

Grâce à AI Experience, les entreprises peuvent intégrer des données et des signaux clients en temps réel pour orchestrer et optimiser facilement un engagement proactif et personnalisé sur les points de contact numériques et vocaux. Lorsque l'intelligence artificielle (IA) fonctionne de manière harmonieuse dans le contexte de chaque expérience, les clients découvrent de nouveaux niveaux de compréhension et d'attention, et les collaborateurs sont équipés d'outils et d'informations plus intelligents pour améliorer chaque interaction.

Genesys Cloud AI Experience élimine les obstacles à l'accès à l'IA pour la plupart des entreprises en combinant l'IA prédictive, conversationnelle et générative pour automatiser le routage, les conversations et l'assistance des conseillers dans une solution intégrée unique. Cela permet de renforcer les parcours client en seulement quelques semaines. En éliminant la friction entre systèmes isolés, cette solution intègre l'intelligence et l'intention dans l'intégralité de l'expérience, ce qui permet aux entreprises de reconnaître les besoins spécifiques de chaque client, à n'importe quelle étape du parcours.

Avec une mise en œuvre clé en main et un délai de rentabilisation rapide, les entreprises disposent de tous les outils dont elles ont besoin pour orchestrer de meilleures expériences à grande échelle à l'aide des fonctionnalités d'IA, numériques et en libre-service incluses dans Genesys Cloud AI Experience.

Présentation de la solution

Genesys Cloud AI Experience est disponible pour la voix et le numérique. Il inclut l'engagement prédictif, des bots numériques et vocaux, des connaissances, l'assistance aux conseillers et le routage prédictif.

Facilitez l'application de l'IA à votre expérience client

- Créez des bases de connaissances basées sur l'IA qui mettent automatiquement en avant les réponses et fonctionnent sur les canaux de self-service client et d'assistance aux collaborateurs pour un public international.
- Automatisez les conversations avec des bots qui ont un facteur humain et qui peuvent être créés à l'aide d'une interface utilisateur intuitive par glisser-déposer.
- Saisissez et assemblez l'historique des interactions sur tous les canaux afin de fournir du contexte aux bots et aux collaborateurs.
- Offrez à vos conseillers des connaissances contextuelles en temps réel et une automatisation des tâches.

Réf. : 24.05.24-11:49

L'avantage Genesys

Mise en œuvre simplifiée

Les fonctionnalités conviviales et les analyses clé en main facilitent la mise en œuvre de l'IA dans de nombreux cas d'utilisation. Les clients peuvent également tirer parti de l'apprentissage en ligne au rythme de leur choix grâce à Genesys Beyond, d'une documentation et de didacticiels complets, ainsi que d'une communauté dynamique pour les aider à utiliser l'IA afin d'offrir des expériences de service exceptionnelles.

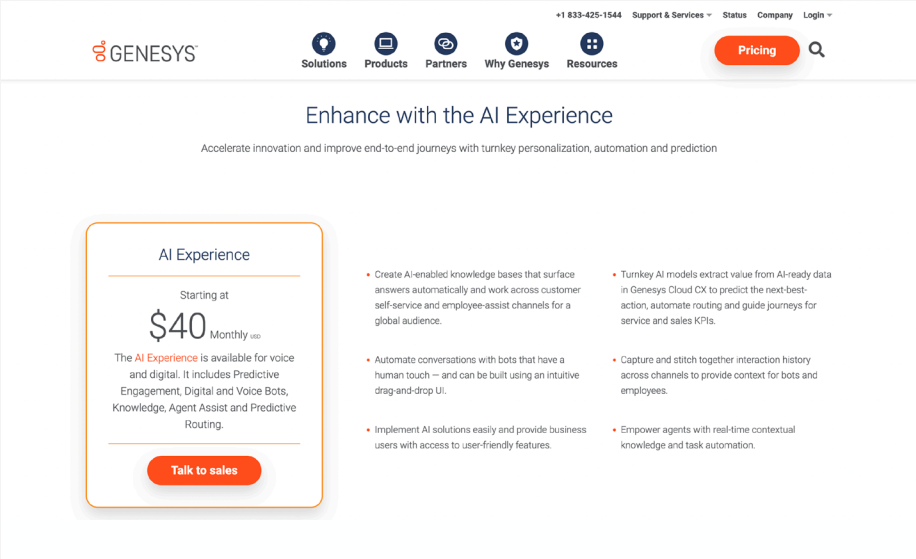
IA clé en main intégrée

En tirant parti de Genesys AI, la base intégrée de l'IA de Genesys Cloud CX, les modèles d'IA clé en main tirent de la valeur des données de la plateforme afin de prédire la meilleure action à venir, d'automatiser le routage et de guider les parcours pour les KPI de service et de vente.

Conçus pour fonctionner ensemble

Les fonctionnalités d'IA Experience sont conçues pour fonctionner ensemble, ce qui réduit le besoin d'intégration personnalisée et de solutions ponctuelles. En tirant parti de cette solution complète, les clients peuvent obtenir un retour sur investissement plus élevé grâce à une efficacité accrue, à une réduction des coûts de contact, à des taux de libre-service plus élevés et à une expérience client améliorée.

Genesys Cloud AI Experience est disponible en tant que module complémentaire. Les fonctionnalités incluses dans cette offre peuvent également être adoptées à la carte.



À propos de Genesys

Chaque année, Genesys® orchestre des milliards d'expériences client remarquables pour des entreprises de plus de 100 pays. Grâce à la puissance de nos technologies cloud, numériques et d'intelligence artificielle, les entreprises peuvent tirer pleinement parti de l'Experience as a Service® et de notre vision pour des expériences client empathiques à grande échelle. Avec Genesys, les entreprises ont le pouvoir de fournir des expériences proactives, prédictives et hautement personnalisées pour approfondir leur connexion client à chaque étape marketing, de vente et de service, sur n'importe quel canal, tout en améliorant la productivité et l'engagement des collaborateurs. En transformant la technologie de back-office en un moteur de vélocité de revenus moderne, Genesys permet une véritable intimité à grande échelle pour favoriser la confiance et la fidélité des clients.

Appelez le 01 41 10 17 17 ou rendez-vous sur www.genesys.com/fr-fr.

Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms d'entreprise et logos peuvent être des marques, déposées ou non, de leurs détenteurs respectifs. © 2024 Genesys. Tous droits réservés.