

# IL EST TEMPS DE DIGITALISER VOTRE CANAL VOCAL



Intent Capture & Analysis (IC&A) utilise le Google Cloud Contact Center AI pour analyser les motifs des appels vers le centre de contact. En identifiant mieux les intentions de vos clients et en catégorisant les raisons de leurs appels, vous recueillez des données précises pour appuyer vos décisions stratégiques.



**DÉPLOYEZ EN QUELQUES JOURS**



**RECUEILLEZ DES DONNÉES IMPARTIALES ET INÉDITES**



**LIBÉREZ LA VOIX DE VOS CLIENTS**

**CARTOGRAPHIEZ LES INTENTIONS DE VOS CLIENTS EN 8 SEMAINES**

## POURQUOI NOUS RECOMMANDONS IC&A

La voix représente désormais une interface utilisateur digitale (IU) à part entière. Les entreprises innovantes l'ont bien compris. Elles n'hésitent pas à digitaliser leur canal vocal avec un objectif : en faire un levier pour optimiser toujours davantage leur service client, notamment via l'automatisation.

Mais pour tirer pleinement parti de l'automatisation du canal vocal grâce à l'IA, les entreprises doivent partir du bon pied. Première étape : recueillir scrupuleusement certaines données de base essentielles, à commencer

par les motifs d'appels des clients. En la matière, il vaut mieux éviter de se baser sur des suppositions qui s'avèrent souvent inexactes et partir d'un modèle repensé de A à Z.

### UN PROCESS DE HAUT NIVEAU

- Nous examinons les motifs réels des appels avant de les classer en catégories d'intention.
- Nous analysons en détail ces intentions de haut niveau plusieurs fois par semaine.
- Nous entraînons le système tout en répétant cette analyse approfondie plusieurs fois par semaine.

### RESULTAT

- Développer la granularité des intentions des clients afin d'identifier précisément les motifs de leurs appels et de leurs demandes.
- Identifier des tendances pour mettre en évidence les domaines dans lesquels le service a besoin d'être optimisé.
- Recueillir des données pour accompagner les décisions opérationnelles ou technologiques. L'objectif : améliorer l'efficacité des processus.
- Établir des données de base pour fonder une stratégie d'IA (ou d'automatisation).



Notre objectif est clair : nous voulons offrir à nos clients un service client automatisé lorsque c'est la meilleure option pour eux et pour notre entreprise. Nos agents peuvent ainsi se consacrer aux conversations plus complexes qui requièrent une assistance humaine.

Barry Webb, Groupe BGL

### L'ÉTUDE DE CAS BGL :

L'IC&A a permis à BGL de mieux comprendre les intentions de ses clients et de leur offrir un service client automatisé par le biais du canal vocal. En quelques jours, BGL a constaté que 1,5 % des appels avaient pour motif l'assistance routière, et non l'assurance, et qu'ils avaient été réacheminés hors du centre de contact, favorisant une lecture immédiate de l'IC&A. Cela n'a fait que renforcer la dynamique interne en faveur d'un canal vocal digitalisé.



**ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ? LISEZ L'ÉTUDE DE CAS INTÉGRALE**