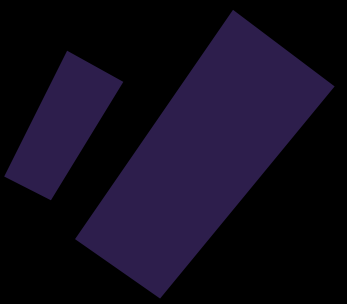




Live Conversation Intelligence pour
les centres de contact



**Les grandes entreprises ont du mal à gérer
efficacement la voix du client à travers de multiples
points de contact, entraînant des opportunités
manquées et des inefficacités coûteuses.**

Nous aidons les marques à optimiser l'expérience client
grâce au generative AI et à la reconnaissance vocale



Club Med

Schneider
Electric

AIRFRANCE KLM
GROUP



Sofinco

KAYAK

Emma



Ankorstore

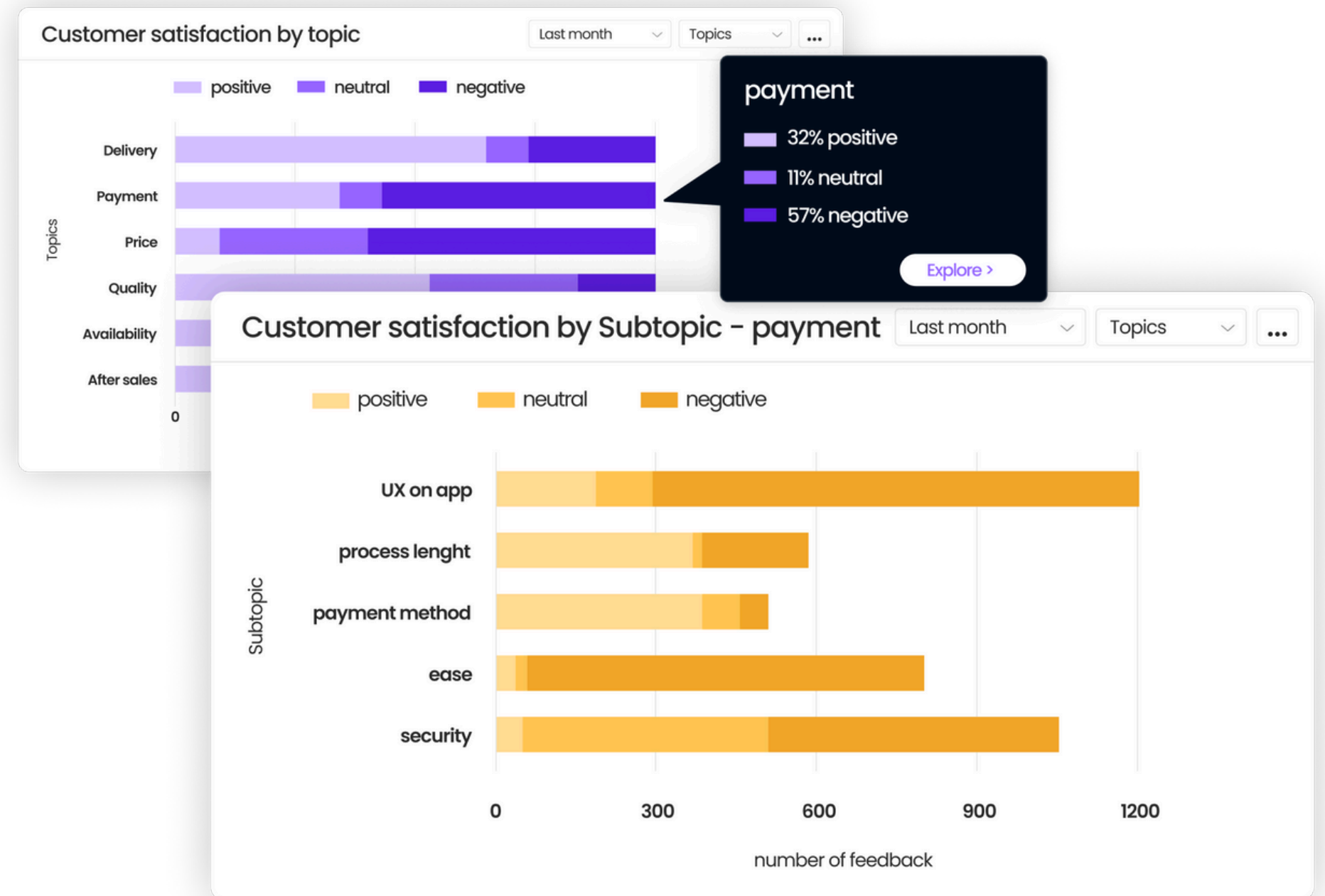
Parachut

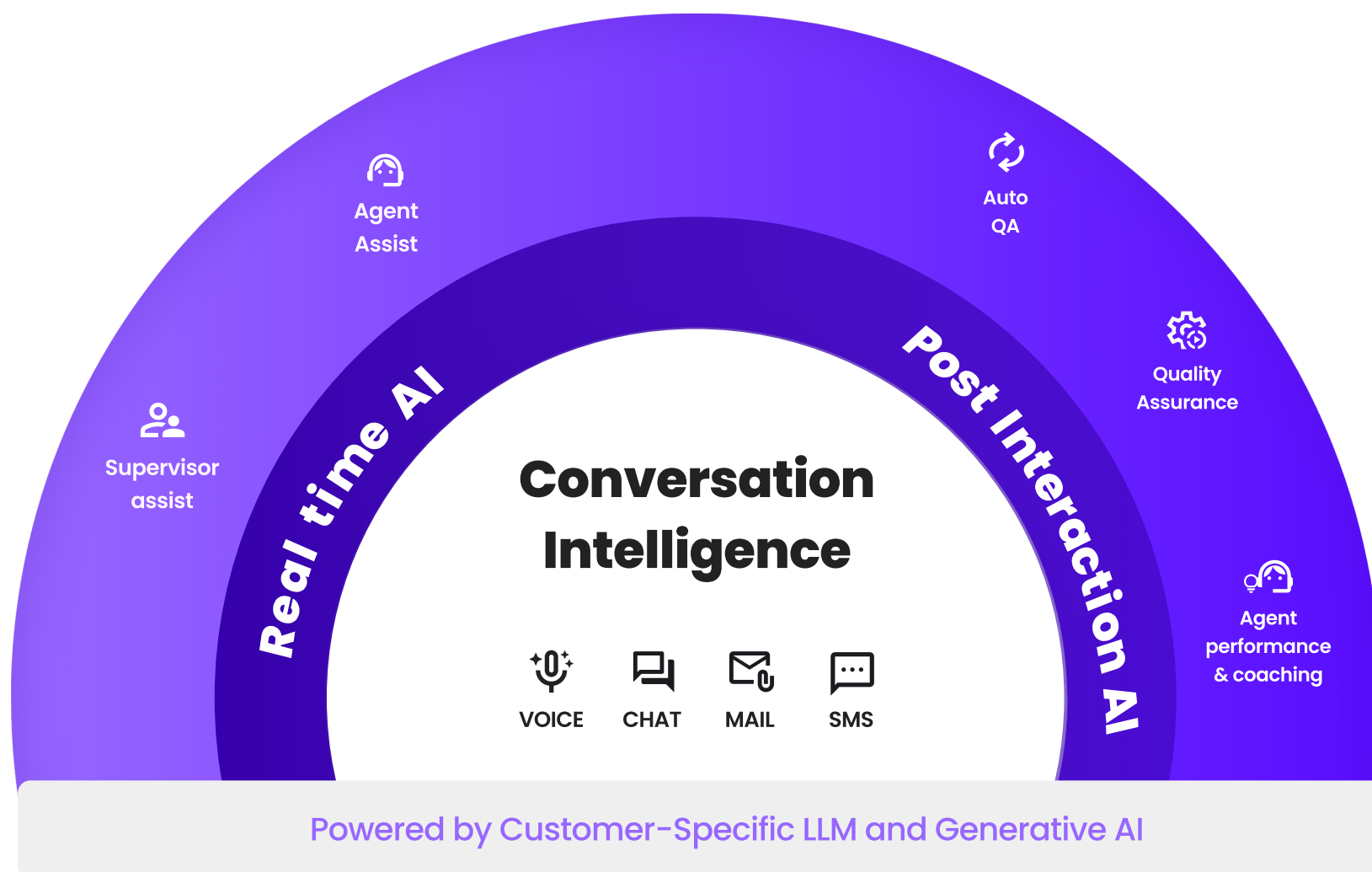
STATION F



The Live Conversation Intelligence pour les centres de contact

La solution d'IA générative et de Large Language Model (LLM) la plus précise conçue pour les centres de contact. Utilisez ses capacités pour tirer des enseignements de toutes les conversations avec vos clients, améliorant ainsi les performances des équipes de première ligne, stimulant les ventes, augmentant la fidélisation et garantissant la conformité.





Dynamisez vos équipes de première ligne

Guidez les agents et les représentants commerciaux vers la réussite grâce à une assistance en temps réel et un coaching ciblé. Automatisez les flux de travail pour augmenter l'efficacité et la performance des agents.



Stimulez les résultats à travers toute l'entreprise

Établissez le lien entre les retours clients et les décisions commerciales qui influencent le produit, le marketing et plus encore.



Découvrez des informations à partir de chaque interaction

Comprenez ce qui se passe dans votre entreprise. Obtenez une visibilité sur 100% des interactions clients à travers tous les canaux et saisissez les nouvelles opportunités et risques.

Analyse en temps réel

Augmentez les revenus et améliorez les résultats en donnant aux agents des conseils et un coaching en temps réel.

Live Calls

All live calls (20)

Live calls with interest (5)

...

Agent ID	Status	Duration	Moments of interest
A-GH	On-call	03:31	Pricing objection (01:05) Supervisor escalation (01:25)
A-SG	On-hold (00:13)	04:28	Negative Customer feedback (00:13)
A-HS	On-call	05:53	Supervisor escalation (01:25)
A-ZO	On-hold (00:21)	06:09	
A-KS	On-call	04:32	Pricing objection (01:05)
A-AR	On-call	00:14	

On-call | A-GH

Moments of interest

Pricing objection (01:05)

Supervisor escalation (01:25)

00:54 - customer

Okay, how much is it ?

00:56 - agent

The expert plan start from \$25 per month.

01:05 - customer

It's to high for me. Is it possible to have a discount as I'm a customer since 3 years ?

01:15 - agent

I'll have to check with my supervisor



Agent Assistance

Générez des scripts personnalisés, des alertes qui guident les vendeurs et les agents vers une meilleure exécution des appels. Améliorez la productivité grâce à des actions automatisées qui permettent aux agents de se concentrer sur l'échange.



Superviseur Assistance

Donnez aux managers de première ligne le pouvoir d'intervenir, de fournir des retours instantanés, et un support aux agents lors des appels en direct. Fournissez-leur des tendances de données en temps réel et des transcriptions d'appels qui favorisent une action rapide.

Analyse en temps réel

Agent Assistance

AlloBrain

On call

01:34

Live Script

Live transcription

Great, the gold offer may well suit my needs.

Before signing up, is it possible to discuss the details of the offer with an adviser?

Yes, of course. I'll transfer your call to one of our specialists for further information.

Stay on the line, an agent will take care of you.

Perfect, thank you.

Call transfert

Hello, Jane, I'm Franck, nice to meet you. I see that you'd like some information about our Gold insurance offer. Is there a particular need I can help you with?

Hi, yes, I was wondering if the Gold plan could also cover my second home.

Smart Script

Call Opening (2/2) 🗨️

Change Insurance Offer (1/5)

☒ needs identification

☐ assessing needs and motivations

☐ presentation of details

☐ question management

☐ finalisation and confirmation

KNOWLEDGE AI

Live summary

Mrs called for information about Gold insurance. The callbot transferred her call to an agent. The agent took note of her request.

Topics

Gold plan

AI Assistant

Suggestion

Is Gold cover a second home?

Type a question

Details

Context

The customer wants informations about the gold coverage offer.

Call History

21/03/2020

Add beneficiary callbot

Mrs Williams called to add in the home insurance. The operation was carried out successfully.

02/09/2022

Declaring a car accident callbot agent

Mrs Williams called to report an accident with her son's car. The agent took over the declaration and mentioned additional costs.

Customer details

First name

Jane

Last name

Williams

Client number

00039371938

Date of birth

01/03/1989

Current coverage

Standard

Subscription date

23/06/2021

Fonctionnalités principales

- ✔ **Smart Script** : Donne aux agents une liste au cours de chaque conversation afin qu'ils restent sur la bonne voie.
- ✔ **Context** : Donne à l'agent le contexte après un transfert
- ✔ **Call History** : Historique des appels du client
- ✔ **AI Assistant** : Chat avec suggestion intelligente qui apporte une réponse à partir de tous les documents de la base de connaissance
- ✔ **Customer details** : Connexion en direct au CRM pour fournir à l'agent des informations sur l'appelant
- ✔ **Topics** : Détection des sujets de l'échange et de la satisfaction liée
- ✔ **Live summary** : Prend des notes pour réduire le temps de traitement des agents après l'appel

IA post-interaction

Exploitez des insights précis basés sur l'IA provenant de toutes les interactions avec les clients pour dynamiser les évaluations clés et les processus de coaching des agents qui accélèrent les résultats commerciaux.

Areas of opportunity

Major missed opportunities (4)

1. Agents don't give the right answer after a tariff objection

[see the 5 agents concerned](#)

2. Agents lack knowledge of the "expert plan" offer.

[see the 7 agents concerned](#)

3. Inappropriate use of the call open/close script

[see the 6 agents concerned](#)

4. Agents missed the opportunity to do upsales on the "basic plan" customers

[see the 12 agents concerned](#)



Performance des Agents & Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la performance des agents et soutenez-les avec des retours ciblés pour le coaching.



Quality Assurance

Suivez la qualité des conversations les plus importantes – sur tous les canaux. Évaluez rapidement la performance des agents et fournissez des retours contextuels qui inspirent l'action.

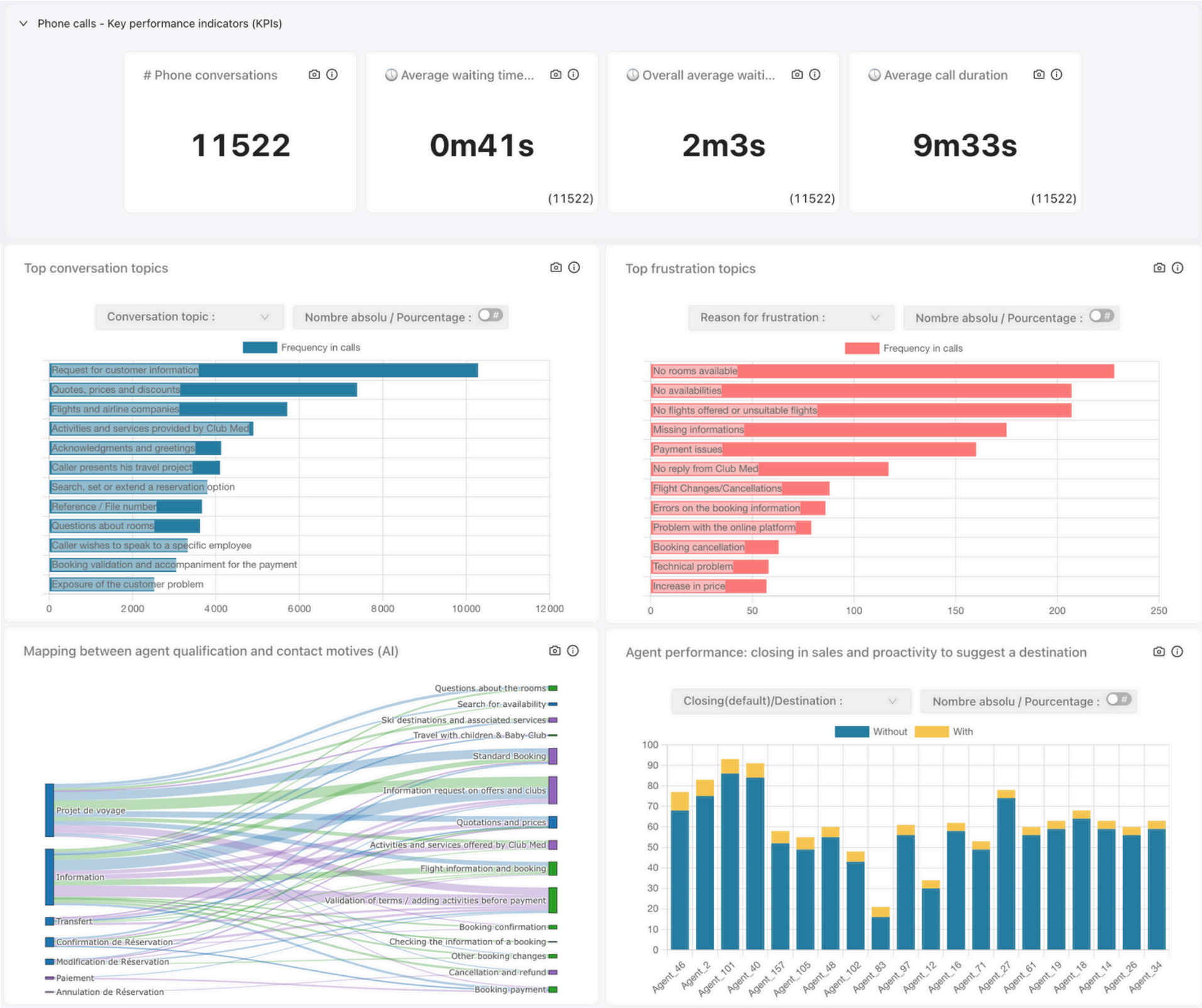


Assurance Qualité Automatique

Automatisez votre processus d'assurance qualité et analysez 100% de vos interactions, vous offrant une visibilité sans précédent sur chaque conversation avec les clients. Transformez chaque interaction en insights pour agir.

Transformez l'intelligence conversationnelle en insights exploitables

Exploitez des insights précis basés sur l'IA provenant de toutes les interactions avec les clients pour dynamiser les évaluations clés et les processus de coaching des agents qui accélèrent les résultats commerciaux.



Fonctionnalités principales

Général

- ✓ Diarisation des locuteurs
- ✓ Transcription des appels
- ✓ Enrichissement des informations clients
- ✓ Écoute des enregistrements

Analyse sémantique

- ✓ Détection des sentiments et des émotions exprimés par les clients
- ✓ Identification des sujets de conversation et des thèmes
- ✓ Détection des tendances émergentes
- ✓ Analyse de la satisfaction des clients
- ✓ Identification automatique de la structure idéale d'un appel réussi

Contrôle de qualité

- ✓ Évaluation de la qualité des interactions entre les agents et les clients sur la base de grilles de performance personnalisées
- ✓ Suivi de KPI tels que la durée de l'appel, le taux d'abandon, le taux de conversion
- ✓ Suivi des performances par agent
- ✓ Recommandations en matière de coaching
- ✓ Une vue par agent, équipe, agence, pays...

Allez plus loin avec AlloBot

Automatisation des appels

Automatisez les appels répétitifs

- + Une expérience humaine
- + Une IA à l'état de l'art
- + Automatisez jusqu'à 45% de vos appels entrants et 90% des appels sortants

Smart Assistant

AI Chatbot qui répond à vos clients et donne des superpouvoirs à vos collaborateurs.

- + Apporte des réponses personnalisées en identifiant l'interlocuteur
- + Réduit de 15% les sollicitations du service client

Nos références

Plus de 30 entreprises utilisent AlloIntelligence – rejoignez-les.



ADP maximise la performance des agents avec une IA en temps réel et réduit la durée moyenne des appels de 15%.

+

43% des appels entrants sont automatisés.



100% des appels analysés

+

Amélioration du CSAT de 32% sur les motifs d'appel complexes

Grâce au suivi de la qualité, Bâloise Assurances a affiné le coaching des agents en fonction des performances individuelles et a réduit le temps consacré aux activités de double écoute.



La SNCF réduit le temps d'écoute double de 83% et améliore le CSAT de 32% sur des sujets difficiles

+

En écoutant la véritable voix des passagers, avec une analyse en temps réel pour s'assurer que les mesures appropriées sont prises.

Club Med

Club Med obtient des informations sur les prospects susceptibles de convertir et augmente ses taux de conversion de 16%.

Résultats

15%

réduit les tickets d'assistance de 15 % en identifiant les problèmes en amont

80%

réduit de 80 % le temps consacré par les superviseurs à la double écoute.

16%

Augmentation du taux de conversion.