

Pour une relation client plus performante et plus efficace

L'IA de Talkdesk et la visio-assistance d'Apizee s'allient pour un service client augmenté

L'entreprise française Apizee (Bretagne), spécialiste de solutions d'engagement visuel, et l'américain Talkdesk (San Francisco), un des leaders mondiaux des centres de contact cloud utilisant l'intelligence artificielle pour les entreprises de toutes tailles, annoncent allier leurs plateformes au service d'une relation client augmentée.

C'est une très belle annonce que font les deux entreprises : le rapprochement des deux plateformes va décupler les performances des services clients des entreprises utilisatrices. Pour faire simple : la visio-assistance d'Apizee et l'intelligence artificielle utilisée par le centre de contact de Talkdesk se complètent désormais pour accélérer le traitement des demandes, tout en garantissant une expérience client d'excellence et extrêmement performante. *« Ce partenariat gagnant-gagnant s'inscrit dans notre stratégie de créer des expériences client plus fluides »,* explique Michel L'Hostis, dirigeant et fondateur d'Apizee. *« On allie la qualité de la relation humaine favorisée par la visio-assistance d'Apizee à l'IA de Talkdesk pour générer des résultats exceptionnels et améliorer les résultats des entreprises utilisatrices ».*

Cette collaboration permet :

- **une plus grande efficacité sur les cas les plus complexes.** L'intelligence artificielle de Talkdesk permet de répondre plus vite aux demandes les plus simples. Mais lorsque la demande client devient plus complexe ou non documentée, c'est là que la présence d'un agent du service client prend toute sa valeur. La visio-assistance d'Apizee au cœur de l'application service client de Talkdesk, basée sur le cloud qui gère et suit les parcours client, ajoute un outil supplémentaire pour traiter plus rapidement les demandes clients, même les plus complexes.
- **de se concentrer sur l'essentiel : la relation client.** La visio-assistance d'Apizee permet d'avoir moins d'erreurs et plus de rapidité grâce à l'appel vidéo en un clic au sein de l'interface Talkdesk. Son IA va automatiser les comptes-rendus et générer des résumés d'appel.

Concrètement, les utilisateurs de Talkdesk peuvent désormais :

- utiliser les nombreuses fonctionnalités de la visio d'Apizee en installant la solution et en démarrant une visio en un seul clic de n'importe quel endroit sur la plateforme Talkdesk.
- **envoyer des invitations par e-mail ou SMS** avec pré-remplissage des numéros/adresse mail à partir des fiches contact ou du numéro de l'appelant.
- avoir à disposition toutes les fonctionnalités nécessaires pour **assister efficacement un utilisateur à distance**, en visualisant son environnement.

Apizee en bref

Apizee propose des solutions d'engagement visuel, aidant les entreprises à résoudre plus rapidement les problèmes complexes de leurs clients grâce à un support visuel à distance personnalisé. Ses clients comprennent des entreprises telles que Fnac Darty, Kiloutou, Groupe Atlantic, Enedis et Safran. Sa mission est de redéfinir la façon dont les organisations et leurs clients interagissent, favorisant des expériences humaines et authentiques. Fondée en 2013 par une équipe basée en France, Apizee accorde une importance primordiale à la sécurité, garantissant que les données de ses clients restent hautement sécurisées et stockées en Europe.