



Votre Guide pour implémenter l'IA

et redéfinir la communication client à l'ère de l'IA

 Appel à 7 h 25

 **Traité par l'AI Voice Agent**

2min 54sec

Résumé

Transcription

Mesures à prendre

Jade envisage de passer au forfait pro. Elle a posé des questions sur les tarifs et les limites d'utilisation des données du forfait pro par rapport au forfait entreprise.

Quels bénéfices à ajouter de l'IA à vos communications client

Les attentes des clients augmentent plus vite que les capacités de nombreuses entreprises à y répondre. Les appels, les messages et les tickets sont souvent cloisonnés dans des systèmes distincts, privant les agents du contexte dont ils ont besoin et les dirigeants d'une vision claire sur les performances. Les conséquences ne se font pas attendre : du temps perdu et des opportunités manquées, la fidélité des clients s'en retrouve compromise.

L'IA n'est pas un concept futuriste. C'est une solution pratique aux défis d'aujourd'hui, mais elle doit être appliquée de manière réfléchie. Lorsqu'elle est déployée correctement, l'IA réduit les inefficacités, améliore la qualité de chaque interaction et fournit la visibilité nécessaire pour gérer votre activité en toute confiance. La question n'est plus de savoir s'il faut utiliser l'IA, mais comment l'adopter rapidement, en toute sécurité et de manière à créer de la valeur.

❖❖ Coordonnées

- Jade Edwards a été contactée pour la dernière fois il y a 5 jours par Catarina Barros, pour la première fois depuis 4 mois.
- Intéressée par une démonstration de la manière dont Acme peut aider ses 12 agents d'assistance.

Nos 21 000 entreprises clientes ont démontré que les équipes les plus performantes partagent un approche commune. Elles ont des objectifs clairs, intègrent l'IA dans leurs processus, et accompagnent l'humain d'outils utiles au quotidien. En automatisant les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, elles permettent à leurs agents de faire preuve d'empathie et d'expertise, des qualités d'autant plus recherchées aujourd'hui par vos clients.

Ce guide traduit ces leçons en une feuille de route à suivre. Il est conçu pour aider les responsables des ventes et du support à intégrer l'IA en toute confiance dans le quotidien de leurs équipes, à éviter toute perturbation et à obtenir des résultats rapidement.

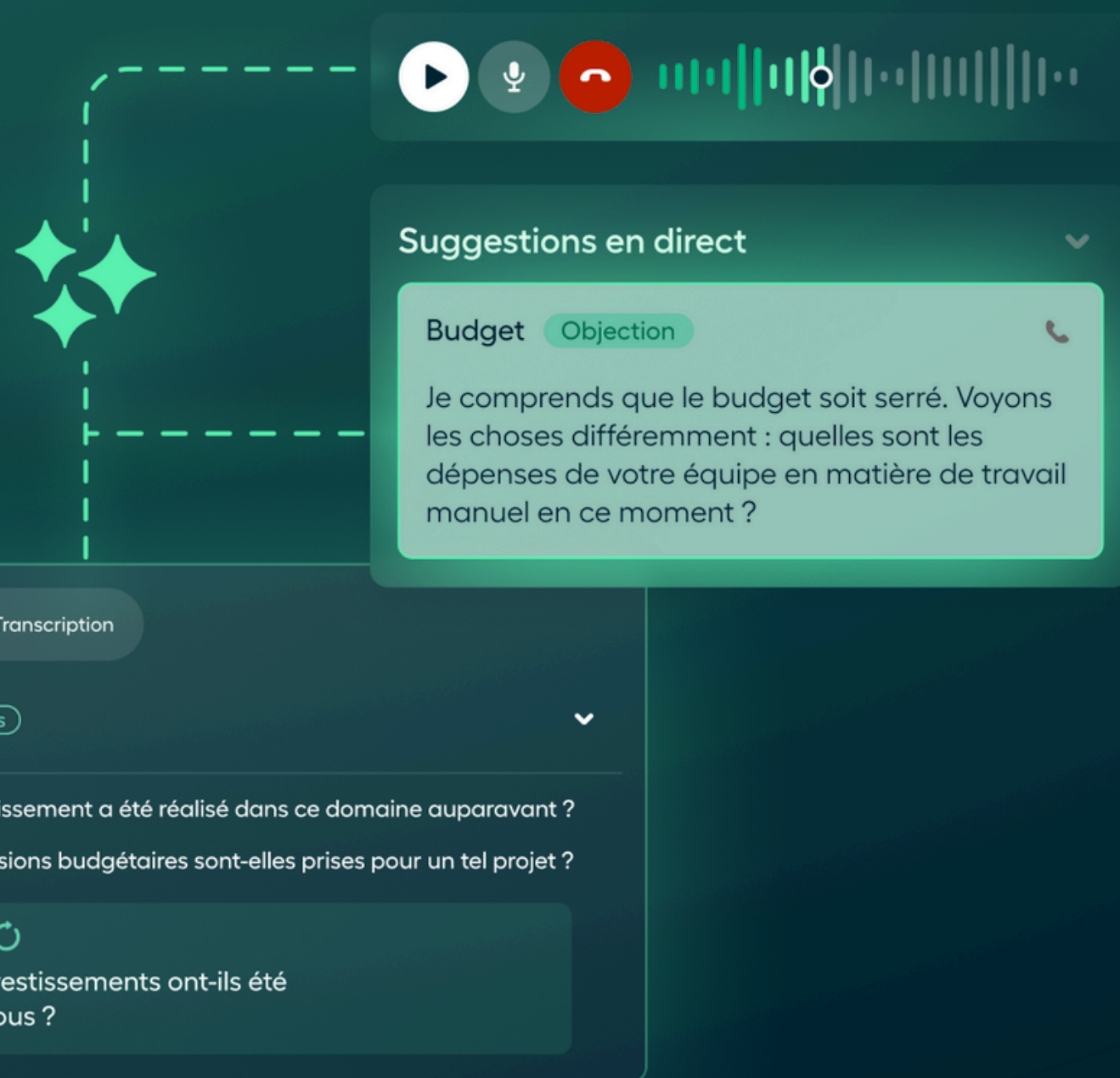
L'IA, un vrai état d'esprit

Une adoption réussie de l'IA commence par un bon état d'esprit. Trop souvent, les entreprises abordent l'IA comme une fonctionnalité « à tester ». Cela conduit à des projets pilotes qui stagnent, à des outils fragmentés et à des résultats qui n'atteignent jamais les attentes. Pour obtenir une réelle valeur ajoutée, il vaut mieux considérer l'IA comme un élément fondamental de la communication client, et non comme un ajout facultatif.

Les exemples d'adoption les plus réussis partent des résultats, pas de la technologie. L'objectif n'est pas simplement d'installer de nouvelles capacités, mais de gagner en efficacité. Réfléchissez à ce que vous voulez accomplir : réduire les temps de résolution d'un ticket, renforcer la fidélité des clients, accélérer les cycles de vente, améliorer les performances de vos équipes. Les fonctionnalités n'ont de valeur que si elles contribuent à des résultats mesurables.

Où intégrer l'IA est tout aussi important. De nombreuses solutions fonctionnent comme des systèmes distincts, obligeant les équipes à jongler entre les plateformes. Aircall adopte une approche différente : l'IA est intégrée directement à vos communications et fonctionne de manière transparente avec les CRM et les helpdesks qui gèrent déjà les processus quotidiens. Cela garantit une adoption naturelle, des flux de données ininterrompus et des avantages immédiats.

Enfin, les stratégies d'IA les plus efficaces ne cherchent pas à remplacer l'humain mais à faciliter le quotidien de vos équipes. L'automatisation gère les tâches répétitives, tandis que l'intelligence en temps réel permet aux agents d'exceller dans les conversations à forte valeur ajoutée. Plutôt que de remplacer les capacités humaines, l'IA les affine, permettant aux équipes d'offrir une expérience plus rapide, plus précise et plus personnelle que jamais.



Pourquoi l'IA d'Aircall

Le marché regorge de solutions d'IA promettant une transformation mais qui, bien souvent, ne suscitent que de la frustration. Certaines sont trop superficielles : de simples robots qui redirigent les questions mais ne parviennent pas à instaurer la confiance. D'autres sont trop complexes et nécessitent un support informatique important, une implémentation fastidieuse et des intégrations coûteuses que peu d'entreprises peuvent se permettre.


L'approche adoptée par Aircall est différente. Notre IA est conçue pour être puissante et pratique dès le premier jour. Elle combine trois qualités qui comptent le plus pour les responsables des ventes et du support :

- **Capacité.** Gérez davantage de conversations sans augmenter les effectifs en automatisant les appels de routine, les mises à jour post-appel et en fournissant des informations instantanées.
- **Clarté.** Faites apparaître les bonnes informations au bon moment pour que les agents restent confiants, que les responsables gagnent en visibilité et que les clients obtiennent des réponses précises.
- **Contrôle.** Déployez l'IA facilement, faites-la évoluer à votre rythme et maintenez la cohérence de votre marque à chaque interaction.

C'est cet équilibre qui distingue Aircall. En intégrant l'IA directement dans la plateforme que vos équipes utilisent déjà, Aircall produit immédiatement des résultats quantifiables : des temps de résolution plus rapides, un CSAT plus élevé, des cycles de vente plus courts et un coaching plus efficace. Au lieu de vous demander de vous adapter à de nouveaux outils ou processus, c'est l'IA d'Aircall qui s'adapte à votre entreprise.

Résumé

Le client est intéressé par l'achat de la solution et souhaite savoir si des remises sont disponibles pour respecter son budget. Le commercial prévoit un autre rendez-vous pour conclure une nouvelle vente.

 **Humeur positive**

Mesures à prendre

- Aaron doit vérifier les possibilités de remise et faire une nouvelle offre.
- Aaron doit envoyer à Cameron un devis avec les nouveaux tarifs par e-mail.
- Aaron doit organiser un rendez-vous de suivi de confirmation de la nouvelle offre.

Planifier un suivi

Générer un e-mail

Comment adopter l'IA d'Aircall étape par étape

🔊 Appel à 7 h 25

✦✦ **Traité par l'AI Voice Agent**

2min 54sec

Résumé

Transcription

Mesures à prendre

Jade envisage de passer au forfait pro. Elle a posé des questions sur les tarifs et les limites d'utilisation des données du forfait pro par rapport au forfait entreprise.

L'IA d'Aircall n'est pas un produit unique, c'est un ensemble d'offres conçues pour fonctionner ensemble. Chaque couche s'appuie sur la précédente, offrant des gains rapides dès le départ et une valeur cumulée au fil du temps. En suivant cette logique, vous pouvez commencer par des cas d'utilisation simples et évoluer vers une transformation plus large.

Étape 1 : automatisez les échanges de faible valeur avec AI Voice Agent

AI Voice Agent agit comme un filtre pour votre équipe. Il répond aux questions de routine, qualifie les appels entrants et distribue les conversations de manière intelligente. Il retire la charge des questions simples et répétitives à vos agents, ainsi ils peuvent se concentrer sur des tâches et des échanges à forte valeur ajoutée, et vous êtes sûrs que chaque appel est traité et transmis de manière appropriée.

La valeur est immédiate : moins d'appels manqués, moins de temps à attendre une réponse et plus de conversations qui génèrent des revenus ou renforcent la fidélité client. De nombreux clients d'Aircall décrivent AI Voice Agent comme « un membre supplémentaire » sans augmenter les effectifs.

Son implémentation est simple. Placez AI Voice Agent pour qu'il prenne en charge les appels répétitifs et à faible risque, comme les questions fréquentes ou activez-le comme répondeur en dehors des heures de travail. Configurez des règles de transmission claires afin que les problèmes complexes parviennent toujours à un agent, et tenez les FAQ à jour pour garantir précision et confiance.

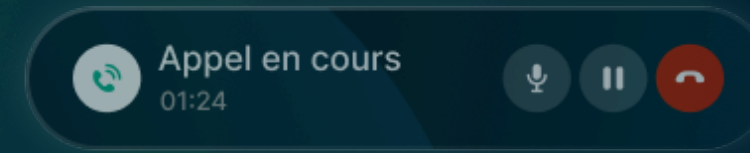
Comment adopter l'IA d'Aircall étape par étape

Étape 2 : coachez plus intelligemment avec AI Assist Pro

La priorité suivante est d'améliorer la qualité des conversations en temps réel. AI Assist Pro vous apporte des informations pendant l'appel. Les agents reçoivent des éléments de réponse en temps réel, comme des informations sur un produit ou un process, des conseils pour gérer les objections, et des suggestions de questions tirées de guides éprouvés. Les tâches administratives post-appel (transcript live de la conversation, rédaction de l'email de suivi, analyse automatique d'un ensemble d'appels, etc) sont quant à elles effectuées automatiquement.

Les effets sont flagrants. Les équipes concluent des affaires plus rapidement, gèrent les objections de manière plus cohérente et renforcent la confiance des clients au moment où cela compte le plus. Les managers obtiennent également une vision plus claire des performances sans avoir à écouter chaque appel.

Pour l'adoption d'AI Assist Pro, commencez avec un groupe pilote. Suivez les indicateurs clés tels que le temps de résolution, le taux de conversion et le CSAT avant et après le déploiement. Partagez les réussites au sein de l'équipe pour accélérer l'utilisation des nouvelles fonctionnalités et la confiance.



Budget **Objection**

Je comprends que le budget soit serré. Voyons les choses sous un autre angle : combien votre équipe dépense-t-elle actuellement en travail manuel ?

Étape 3 : éliminez les tâches fastidieuses avec AI Assist

L'étape finale consiste à supprimer les tâches répétitives qui entourent chaque conversation. AI Assist transforme des heures de conversation en informations structurées : résumés d'appels, mises à jour du CRM ou du helpdesk, actions de suivi et détection des sujets de conversation.

Pour les managers, cela revient à examiner les appels deux fois plus vite et garantir une assurance qualité de 100 %. Pour les agents, cela signifie un coaching cohérent et une charge administrative réduite. Pour l'entreprise, cela se traduit par des capacités accrues sans augmenter les effectifs.

L'implémentation est simple, connectez Aircall directement à votre CRM ou à votre helpdesk pour que les données circulent automatiquement, et faites correspondre le style des résumés aux préférences d'équipe pour garantir la cohérence. De nombreuses organisations déploient parallèlement AI Assist et AI Assist Pro pour maximiser à la fois l'efficacité et la qualité.

La gestion du changement simplifiée

Le succès de toute nouvelle technologie ne dépend pas seulement de ce qu'elle peut faire. Elle dépend aussi de la facilité avec laquelle les équipes peuvent l'adopter. L'un des avantages de l'IA d'Aircall est qu'elle s'intègre naturellement aux systèmes et aux processus que vous utilisez déjà. Cela signifie une adoption plus rapide, une formation plus fluide et des résultats mesurables sans interruption de service.

Le déploiement de l'IA dans votre CRM ou helpdesk est souvent la solution la plus efficace. Comme Aircall est entièrement intégré, la synchronisation fonctionne dès le premier jour; ainsi, vos équipes bénéficient immédiatement de l'enregistrement automatique, du click-to-call et des statistiques. Au lieu d'ajouter un nouvel outil auquel il faudra se former, l'IA améliore simplement les processus que les agents et les managers connaissent déjà.

Cette approche réduit la charge pesant sur le service informatique et évite les longues périodes de transition. Les agents gagnent du temps presque instantanément en réduisant le travail manuel, les responsables gagnent en visibilité sans avoir besoin de nouveaux tableaux de bord ou outils de reporting, et les clients bénéficient d'un service plus rapide et plus cohérent, souvent avant même de se rendre compte que l'IA est en place.

Les stratégies de changement les plus efficaces commencent par un déploiement progressif. Commencez avec un groupe pilote, suivez les résultats par rapport à des indicateurs clairs, tels que le temps de résolution, le CSAT et l'efficacité des appels, et utilisez les premiers succès pour renforcer la confiance. Les champions internes jouent un rôle essentiel à cet égard : lorsque des pairs expliquent en quoi l'IA les aide à conclure des affaires plus rapidement ou à résoudre des problèmes plus vite, l'adoption se propage naturellement dans toute l'organisation.

Avec Aircall, la gestion du changement n'est pas un obstacle, c'est une opportunité d'unifier les systèmes, d'améliorer les processus et de responsabiliser les équipes, tout en apportant une valeur ajoutée immédiate à l'entreprise et aux clients.



Des résultats concrets

La meilleure preuve vient de la façon dont des entreprises comme la vôtre utilisent déjà l'IA d'Aircall. Dans tous les secteurs et toutes les régions, nos clients transforment leurs communications client grâce à l'automatisation, à l'intelligence en temps réel et à des informations exploitables.

Unbiased, la principale plateforme de conseils financiers du Royaume-Uni, s'est tournée vers AI Voice Agent pour gérer des volumes d'appels élevés sans agrandir son équipe. Les appels de routine sont désormais gérés automatiquement, tandis que les cas complexes sont transmis de manière transparente avec un contexte complet. Cela s'est traduit par une augmentation de 23 % des appels répondus dans le respect des accords de niveau de service, se stabilisant à une couverture de 93%, sans nouvelle embauche.

Ruby, un fournisseur de services de communication basé aux États-Unis, a utilisé AI Assist pour étendre l'assurance qualité à une équipe dispersée. Grâce aux résumés générés par l'IA et aux transcriptions consultables, les responsables peuvent analyser les appels en seulement quelques minutes au lieu de plusieurs heures. Le taux d'abandon a chuté, passant de 7 à 1 %, tandis que la satisfaction client a bondi de 50 %.

Accademia Italiana Fitness, une entreprise leader en matière de bien-être et de fitness en Italie, a fourni AI Assist Pro à son équipe de service client. Des suggestions en direct apparaissent en cours d'appel, aidant les agents à répondre aux questions plus complexes sur les comptes. Les effets ont été immédiats : la précision s'est améliorée, les bévues qui coûtaient autrefois 500 \$ par erreur ont été évitées et les agents ont gagné en confiance dans la gestion des interactions sensibles.

Chez l'ensemble de nos clients, les effets quotidiens de l'IA d'Aircall sont clairs :

- 70 % de tâches administratives post-appel en moins pour les agents
- Plus de 16 heures économisées par équipe chaque mois
- Plus de 1 000 % de retour sur investissement sur l'automatisation des appels de routine

Ces résultats ne sont pas isolés, ils reflètent une vérité plus large : lorsque l'IA est intégrée directement aux systèmes que les équipes utilisent déjà, l'adoption est fluide, les résultats sont quantifiables et les avantages se cumulent rapidement.

Construire l'avenir

Implémenter l'IA dans vos communications client ne consiste pas seulement à résoudre les inefficacités d'aujourd'hui. Il s'agit de créer les bases d'une entreprise capable de croître, de s'adapter et de rivaliser sur un marché où les attentes ne cessent d'augmenter.

Avec Aircall, chaque étape que vous franchissez – automatisation des appels de routine, coaching en temps réel, transformation des conversations en informations – prépare le terrain pour un déploiement plus large de l'IA au sein de votre organisation. Comme l'IA est directement intégrée à Aircall, il n'est pas nécessaire de procéder à des projets de remplacement complet ou d'adopter de nouveaux systèmes complexes. Vous pouvez vous développer à votre propre rythme, en ajoutant de nouvelles capacités à mesure que votre équipe et vos clients en ont besoin.

En choisissant Aircall, vous n'expérimentez pas avec l'IA, vous vous associez à une plateforme conçue pour évoluer avec vous. Alors que les attentes s'accroissent et que les concurrents cherchent des réponses, vos équipes seront déjà équipées des outils nécessaires pour offrir des résolutions plus rapides, une plus grande fidélité et une croissance évolutive.