



DESDE EUROPA CON INTELIGENCIA:

Las soluciones de IA de NFON para
una comunicación empresarial
más inteligente



[NFON.COM](https://nfon.com)



Une communication plus intelligente, une valeur réelle pour l'entreprise

La journée commence comme d'habitude dans votre entreprise. Les téléphones sonnent, des courriels et des messages instantanés arrivent et les clients posent des questions au sujet des heures d'ouverture, de factures, de commandes, de rendez-vous ou de problèmes techniques. Vos équipes connaissent les réponses, mais passent beaucoup de leur temps à transférer des appels, à répéter des informations usuelles, à prendre des notes et à mettre à jour les systèmes, tandis que les clients attendent des services rapides et constants, à tout moment et en tout lieu.

Maintenant, imaginez-vous la même journée gérée par les fonctionnalités d'IA de NFON. L'assistant vocal IA répond immédiatement sur la ligne principale, salue vos appelants de façon professionnelle, comprend pourquoi ils appellent et répond à des questions simples ou les met directement en relation avec la bonne personne ou équipe. De nombreuses demandes courantes arrivant par e-mail ou messagerie instantanée sont traitées automatiquement. En arrière-plan, l'IA assiste vos équipes au niveau des notes, des synthèses et des actions de suivi afin qu'elles passent moins de temps à faire manuellement de l'administratif et plus de temps sur les conversations qui requièrent réellement leur attention. Les clients se voient apporter des réponses plus rapides et plus cohérentes, et les membres de votre équipe ont le sentiment de mieux maîtriser leur journée et d'être plus heureux parce qu'ils réalisent des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Chez NFON, l'intelligence artificielle est un levier stratégique qui améliore la façon dont les gens communiquent et travaillent. Nos solutions basées sur l'IA se concentrent sur l'automatisation des flux de travail et des tâches courantes, l'amélioration de l'expérience client et le soutien apporté à l'ensemble des équipes de l'entreprise grâce à une technologie intelligente et évolutive. Que vous soyez un dirigeant d'entreprise recherchant des gains rapides et rentables, une équipe informatique privilégiant des solutions sûres et conformes ou une équipe d'accueil ayant simplement besoin d'outils qui fonctionnent, NFON AI répond à vos besoins en facilitant l'adoption de l'IA en toute confiance grâce à des tarifs transparents, à une totale conformité au RGPD et au Règlement de l'UE sur l'IA ainsi qu'à un hébergement natif en Europe.

L'état de l'adoption de l'IA en Europe



92%

**l'adoption
de l'IA**

L'adoption de l'IA en Europe de l'Ouest a bondi de presque 92% au cours des trois dernières années.



5.4%

**de croissance
annuelle**

L'adoption de l'IA au niveau de l'ensemble des entreprises de l'UE a augmenté de 5,4 % l'année dernière, faisant de l'IA l'une des technologies pour les entreprises à la croissance la plus rapide.



63%

**croissance
d'activité**

63 % des entreprises ont connu une croissance de leur activité grâce aux solutions basées sur l'IA générative.

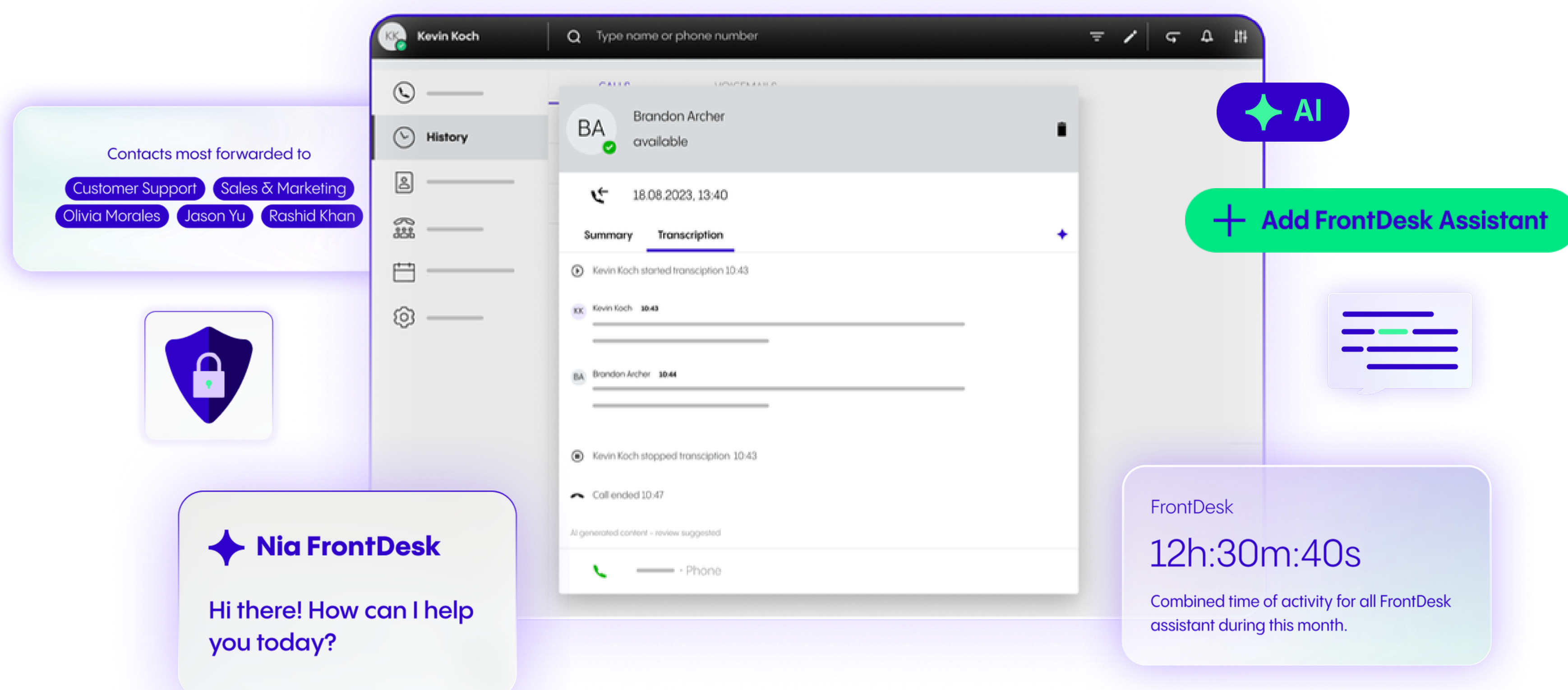


L'enjeu : deux réalités, un fossé croissant

Vue de l'extérieur, votre entreprise semble bien équipée. Elle dispose d'une ligne téléphonique principale pour les demandes de renseignements générales, de canaux numériques, d'une messagerie électronique et instantanée, ainsi que d'équipes d'assistance travaillant sur les dossiers. Les clients ne voient qu'une seule entreprise et qu'une seule promesse. En interne, le même parcours passe par la téléphonie cloud, le logiciel du centre de contact, le CRM, des outils de gestion de tickets et des bases de données internes. Chaque équipe voit une pièce du puzzle, mais rarement sa totalité.

Pour les clients, les attentes sont simples. Qu'ils appellent au sujet d'un contrat, envoient un message écrit concernant une facture, échangent par messagerie instantanée au sujet d'une commande ou qu'ils veuillent savoir si une panne de service sera bientôt réparée, ils veulent une réponse rapide et claire. Ils supposent que la personne à laquelle ils parlent sait qui ils sont et ce qui s'est passé auparavant. Peu leur importe de savoir quel système détient l'information ou quel service est chargé de la fournir. Lorsqu'ils subissent des transferts, sont mis en attente ou sont priés de répéter ce qui leur est arrivé, ils font directement l'expérience de votre complexité interne.

Au sein de l'entreprise, toute demande « simple » déclenche une chaîne d'étapes manuelles. Chaque appel fait l'objet d'une réponse, d'une interprétation et d'un transfert. Chaque courriel est lu, catégorisé, transcrit sous forme de ticket et reçoit une réponse sur la base des informations issues d'un autre système. Une conversation par messagerie instantanée nécessite la consultation de plusieurs écrans pour trouver les bonnes informations. S'ensuivent la prise de notes et la mise à jour de champs. Aucune de ces tâches n'est complexe, mais, à l'échelle de centaines ou de milliers d'échanges par jour, ces tâches génèrent une charge opérationnelle lourde à gérer. Le service ralentit, les files d'attente s'allongent, les coûts augmentent et la frustration de vos équipes grandit de jour en jour.





Vos collaborateurs ressentent cette charge comme un poids permanent qui nuit à leur concentration. Ils veulent solutionner des problèmes complexes et exploiter leurs compétences, mais passent une grande partie de leur temps à répondre à des questions récurrentes et à effectuer des vérifications manuelles et des tâches administratives élémentaires. En cas de pointe d'activité, ils sont contraints de passer en mode urgence et font tout ce qu'ils peuvent pour suivre la cadence. Au fil du temps, leur travail en devient plus stressant et moins gratifiant.

Les dirigeants et les équipes opérationnelles constatent le même phénomène au niveau des chiffres. Le personnel passe une grande partie de son temps à répondre à des questions courantes. Les temps de traitement restent élevés, même pour des choses simples. Recruter davantage n'offre qu'une aide temporaire et fait grimper les coûts, alors qu'ils ont conscience qu'il leur faut gérer plus d'échanges sans multiplier les effectifs et offrir aux clients une expérience améliorée et plus constante sur l'ensemble des canaux.

Les équipes informatiques comme les équipes chargées de la conformité voient le problème à travers le prisme du risque. Elles voient clairement que l'automatisation et l'IA peuvent potentiellement prendre en charge les étapes standard, synthétiser les conversations et transférer les communications plus intelligemment. Toutefois, elles travaillent dans un environnement réglementaire européen dans lequel le RGPD, le Règlement de l'UE sur l'IA et les règles de l'industrie ne sont pas négociables. Transférer des données de communication sensibles vers des outils opaques situés hors de l'Europe ou doter l'entreprise de systèmes supplémentaires gérés de façon médiocre n'est tout simplement pas acceptable.

Cela aboutit à un paradoxe bien connu. Le besoin de passer à l'IA est évident, mais une mauvaise approche de l'IA semble dangereuse : son intégration est trop difficile, non clairement conforme ou risque de complexifier l'organisation au lieu de la simplifier. De nombreuses entreprises restent prudentes, expérimentent à la marge alors que des flux de communication essentiels demeurent manuels et fragmentés. Les clients continuent de subir des lenteurs et des incohérences, les collaborateurs de supporter la charge de travail usuelle, tandis que la direction constate que les objectifs en matière d'efficacité et d'expérience client ne sont toujours pas atteints.

C'est dans cet environnement que les fonctionnalités d'IA de NFON sont conçues pour gérer des architectures de communication multicanal à fort volume, dans lesquelles l'expérience vécue de l'extérieur doit être simple et constante, bien qu'en interne, les choses soient complexes, et où toute solution d'IA doit être évolutive, sûre, conforme et intégrée aux outils existants.



**Suite de communication
tout-en-un**



**Conformité européenne
et confiance**



**Productivité renforcée
par l'IA pour chacun
(« L'IA pour tous »)**



**Simplicité et facilité
d'utilisation**



**Intégration et
extensibilité**

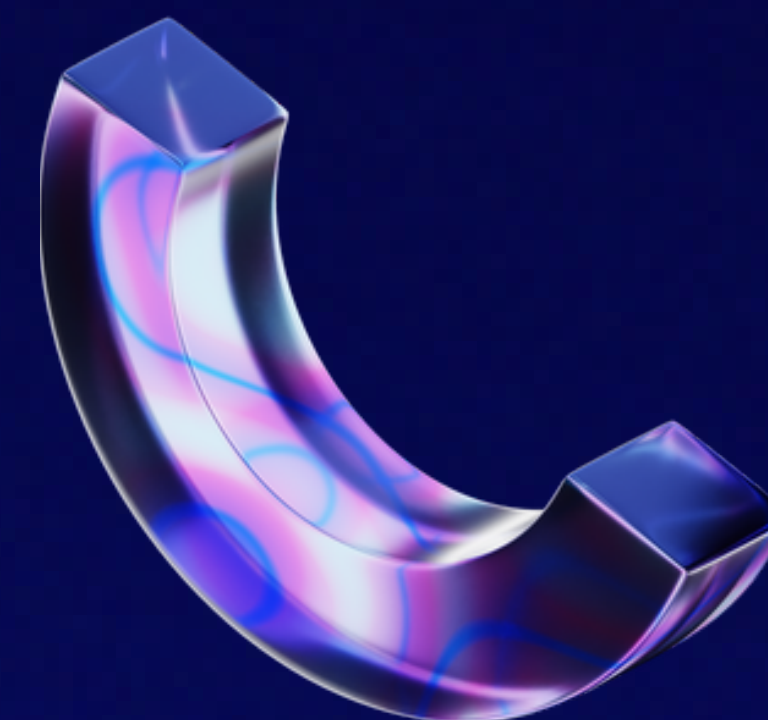


L'intelligence à chaque point de contact

**Desde Europa
con Inteligencia**



**Une
communication
plus intelligente**



**Une valeur
réelle pour
l'entreprise**



**Une IA de
confiance, à
grande échelle**

**NFON AI agit comme un réseau intelligent au sein de
votre architecture de communication existante.**

Les difficultés décrites jusqu'à présent n'émanent pas d'un canal ou système unique. Elles apparaissent partout où des clients et des collaborateurs échangent : au téléphone, dans les files d'attente du centre de contact, sur des canaux numériques et dans les outils que vos équipes utilisent au quotidien. La réponse de NFON consiste à doter l'ensemble de ces points de contact d'un supplément cohérent d'intelligence, plutôt que d'ajouter un outil isolé de plus à l'édifice.

Chez NFON, l'intelligence artificielle est un levier stratégique parfaitement intégré permettant de communiquer plus intelligemment et de travailler plus efficacement. Le point focal est toujours le même : automatiser les flux et les tâches courantes, améliorer l'expérience client et assister l'ensemble des équipes de l'entreprise grâce à une technologie capable d'évoluer au fur et à mesure que les besoins se multiplient. Au lieu de vous forcer à tout redéfinir d'un seul coup, NFON AI travaille avec l'architecture de communication dont vous disposez déjà et la rend petit à petit plus intelligente.

Dans le domaine de la téléphonie cloud, NFON AI se traduit par une assistance en temps réel et par une automatisation faisant gagner du temps, avec la possibilité de transcrire et de synthétiser les appels quotidiens, tout comme d'identifier et de consigner automatiquement les actions importantes à réaliser. Cela signifie que les informations issues d'une conversation ne restent plus prisonnières de la mémoire de quelqu'un ou de notes manuscrites. Elles deviennent structurées, interrogeables et disponibles pour toute personne en ayant besoin, sans effort supplémentaire de la part de vos équipes.



Elle constitue le lien entre ce que les clients extérieurs attendent, à savoir des services rapides, constants et personnalisés, et ce que vos équipes sont capables de fournir en interne.

Au niveau de la ligne principale et de l'accueil, Nia FrontDesk de NFON agit comme un assistant vocal virtuel qui salue les appelants de manière professionnelle, comprend la raison de leur appel, répond aux questions courantes et les met en relation avec la bonne personne ou équipe lorsque c'est nécessaire. L'appelant a ainsi le sentiment de joindre d'emblée quelqu'un de compétent. Pour votre entreprise, ceci se traduit par moins d'appels manqués, moins d'erreurs de transfert et moins d'interruptions dues à des demandes simples.

Sur les canaux numériques et dans les flux automatisés, les robots NFON pilotés par l'IA prennent en charge une grande partie des échanges courants. Ils sont capables de traiter les questions usuelles, de collecter des informations, de réaliser des processus simples à l'aide d'assistants vocaux, de robots conversationnels et d'assistants vocaux téléphoniques toujours disponibles et multilingues. La pression subie par les agents humains et les équipes d'assistance s'en trouve allégée, tout en donnant aux clients des réponses plus rapides à tout moment de la journée.

Au sein du centre de contact, NFON Contact Center AI donne aux agents une vision plus claire du client et une assistance accrue en temps réel. Il rassemble les informations issues d'échanges et de canaux précédents afin que les agents aient une vue de l'ensemble du contexte et puissent répondre plus rapidement et plus précisément. Les questions courantes peuvent être traitées par des robots pilotés par l'IA, tandis que les agents humains se concentrent sur les cas complexes pour lesquels jugement et empathie sont réellement importants.

Au sein des plateformes de NFON elles-mêmes, Nia, l'Assistant intelligent NFON, assiste les clients, partenaires et collaborateurs dans leur travail quotidien. Intégré au site internet, au portail partenaire, au portail administrateur et à la suite d'applications, NIA répond aux questions, guide les flux de travail et automatise les tâches récurrentes. Les données et processus disséminés se transforment ainsi en une expérience unique et accessible qui permet aux gens de trouver plus facilement ce dont ils ont besoin et de parvenir à faire leur travail.

Toutes ces fonctionnalités s'appuient sur le même socle. NFON associe la sécurité d'un hébergement en Europe et le respect des normes européennes à une technologie intuitive et moderne. Par son hébergement natif en Europe, sa totale conformité au RGPD et au Règlement de l'UE sur l'IA et ses tarifs transparents, NFON AI est conçu pour les entreprises qui ne peuvent transiger sur la protection des données, tout en tenant à bénéficier d'une IA de pointe. Vous pouvez commencer par automatiser des parties ciblées de votre parcours de communication, démontrer rapidement le bénéfice obtenu, puis étendre la solution à d'autres canaux et équipes sans complexifier inutilement les processus.



IA pour la téléphonie cloud

Pendant une journée ordinaire, votre système téléphonique ne s'arrête vraiment jamais. Les clients appellent pour poser des questions, les collègues s'entretiennent avec des partenaires et fournisseurs et les messages vocaux s'accumulent lorsque personne n'est disponible. Après chaque appel, quelqu'un doit se souvenir des informations clés, rédiger des notes et mettre à jour les systèmes. Au fil du temps, cela ralentit le travail des équipes et fait qu'il est plus difficile de garder une trace de ce qui a été dit et de ce qui doit être fait en premier.

L'IA pour la téléphonie cloud change les choses en venant ajouter une strate d'intelligence supplémentaire à votre téléphonie cloud NFON existante. Au lieu de traiter les appels et les messages vocaux comme des éléments qui disparaissent une fois que vous raccrochez, elle les transforme en informations claires et exploitables et contribue à orienter les appelants plus rapidement vers le service approprié.

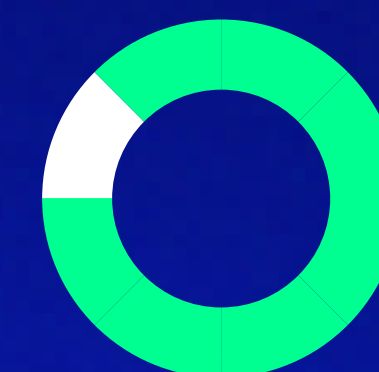
Nia FrontDesk

Nia FrontDesk, votre assistant vocal piloté par l'IA pour une gestion plus intelligente des appels, est l'une des formes qui mettent ce changement en évidence. Nia FrontDesk salue systématiquement les appelants de façon professionnelle, comprend ce qu'ils veulent en langage naturel, répond aux questions fréquentes et les met en relation avec la bonne personne ou équipe lorsqu'une intervention humaine est nécessaire. Les clients se voient toujours apporter une assistance au lieu d'être renvoyés d'un agent à l'autre, et vos équipes, au lieu d'être accaparées par la gestion élémentaire de l'accueil, peuvent se concentrer sur les choses les plus importantes.

Additif AI Essentials

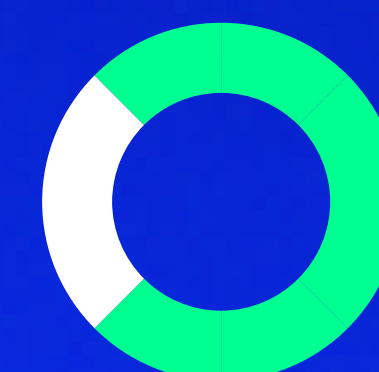
On retrouve cette même strate d'intelligence dans l'additif AI Essentials. L'additif AI Essentials offre des fonctionnalités clé pilotées par l'IA comme la transcription des messages vocaux, la transcription et la synthèse des appels, les actions de suivi ainsi que l'intégration de l'assistant numérique Nia dans la suite d'applications NFON et le portail administrateur. Les appels et les messages vocaux sont automatiquement transcrits, les points clés synthétisés et les actions de suivi également consignées sans travail de frappe supplémentaire. Grâce à la conjonction de l'IA pour la téléphonie cloud, de Nia FrontDesk et de AI Essentials, les appels quotidiens cessent d'être une source d'opérations manuelles pour devenir un flux stable d'informations claires et exploitables.

Impact de l'IA et adoption par les utilisateurs



73%

des utilisateurs ayant essayé les notes d'appel générées par l'IA ont déclaré qu'elles étaient importantes pour leur entreprise.



57%

des utilisateurs ont fait état d'une amélioration de la relation client au téléphone grâce à des fonctionnalités d'IA comme la transcription et la synthèse des appels.

Source: Statista



Robots NFON pilotés par l'IA — un libre-service plus intelligent et une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Un peu plus tard pendant la même journée, la pression commence à se faire sentir dans tous les canaux de communication. Les lignes téléphoniques et les boîtes de réception se remplissent de questions courantes : « Où est ma commande ? », « Puis-je décaler mon rendez-vous ? », « Quelque chose n'a pas l'air correct sur ma facture », « Y a-t-il une coupure dans mon secteur ? ». Chaque demande est importante aux yeux du client, mais, en interne pour l'entreprise, elle concerne une fois de plus un point auquel il a déjà été apporté réponse de nombreuses fois auparavant.

Les sociétés adoptant les robots IA économisent plus de 250 000 € par an.

90.5%

Les robots NFON pilotés par l'IA gèrent plus de 100 000 appels par jour avec un taux de résolution des demandes lors du premier appel de 90,5 %

< 1 Sec

Le temps de réponse est inférieur à 1 seconde avec une disponibilité 24 jours sur 24, 7 jours sur 7.

Les robots NFON pilotés par l'IA interviennent comme ligne d'accueil numérique toujours opérationnelle aussi bien au téléphone que sur les canaux numériques. Grâce à des assistants vocaux, à des robots conversationnels et à des assistants vocaux téléphoniques, les clients se contentent d'énoncer ou de taper leur demande en langage naturel, obtiennent instantanément des réponses à leurs questions, vérifient un état d'avancement, mettent à jour leurs informations personnelles ou sont guidés pas à pas pour mener à bien un processus simple. Si, à un moment donné, un client veut parler à un interlocuteur humain, nos fonctionnalités de conversation instantanée rendent le transfert d'appel à un agent aussi aisé que possible, tout en mettant à sa disposition les informations de contexte, si bien que le client n'a pas besoin de recommencer à zéro.

Les robots NFON pilotés par l'IA étant toujours opérationnels, multilingues et entièrement conformes, ils sont naturellement adaptés aux environnements réglementés à fort volume. Un prestataire de soins de santé peut automatiser les demandes de renseignements des patients, la prise des rendez-vous et les questions relatives aux prestations ; une société de services financiers peut répondre en toute sécurité aux questions relatives aux comptes et transactions ; un commerçant en ligne peut traiter le suivi des commandes, les retours de marchandises et questions relatives aux produits sur l'ensemble des canaux, et un fournisseur de services publics peut offrir un libre-service pour la facturation, les demandes d'intervention et des informations actualisées en temps réel concernant les pannes. Les clients obtiennent une réponse plus rapide à leurs demandes et ont accès au libre-service 24 heures sur 24, les collaborateurs passent moins de temps sur des demandes répétitives et davantage sur les cas pour lesquels leur expertise importe vraiment, et l'entreprise se voit dotée d'une façon évolutive de gérer le volume croissant des échanges sans se contenter d'augmenter ses effectifs ou sans mettre en péril des données de communication sensibles.



NFON Contact Center AI — un service plus intelligent dans un monde aux multiples canaux

Dans le fonctionnement moderne des services à la clientèle, les conversations restent rarement sur un seul canal. Un client peut décider de commencer par une conversation instantanée en ligne, poursuivre par un courriel et appeler lorsque le problème est ressenti comme urgent. Les applications vocales, de messagerie électronique, instantanée et par texto ainsi que les réseaux sociaux convergent tous vers la même entreprise. Sans les bons outils, les agents ne voient que des fragments de cet historique dans différents systèmes. Les clients se répètent, les agents passent du temps à comprendre ce qui s'est passé au lieu de résoudre le problème et le retard continue tranquillement de s'accroître.

NFON Contact Center AI rassemble cet historique en un seul et même endroit avant de lui superposer une strate d'intelligence. Tous les canaux courants sont gérés au sein d'une seule interface, avec enregistrement de l'historique des clients et des tickets créés afin que les agents puissent voir ce qui s'est déjà passé dès qu'ils ouvrent un dossier. Dans cet environnement, l'automatisation pilotée par l'IA prend en charge de nombreuses demandes courantes arrivant aussi bien par messagerie instantanée, par message vocal ou par courriel, si bien que les questions usuelles et les mises à jour simples sont traitées rapidement en arrière-plan, tandis que les questions plus complexes parviennent à votre équipe avec consignation des éléments essentiels.

- Lorsqu'un agent intervient, il ne repart plus d'une feuille blanche.
- Les longs historiques d'ouverture de tickets et les conversations antérieures sont condensés en une vue d'ensemble claire afin qu'il puisse immédiatement comprendre la situation sans avoir à lire chaque message.
- Des ébauches de réponse sont proposées et peuvent être adaptées, ce qui aide les agents à répondre plus vite et de façon plus cohérente.



Les courriels entrants sont prétriés afin que les demandes les plus importantes soient présentées en premier. Même les appels téléphoniques peuvent être consignés et transformés en texte, avec identification des points clés et de l'état d'esprit de l'appelant, ce qui fournit, sans effort manuel supplémentaire, une trace fiable de ce dont il a déjà été discuté.



En coulisse, l'IA vous aide également à comprendre et à améliorer votre fonctionnement. Les échanges sont automatiquement analysés pour y déceler les sujets récurrents, les mots clés et l'état d'esprit général des appelants, et des évaluations qualité peuvent être générées sur la base des critères que vous définissez. Les vues et tableaux de bord muraux en temps réel ainsi que des rapports personnalisés facilitent la supervision des performances et les prévisions sur l'ensemble des canaux, au lieu de dépendre uniquement de contrôles et d'échantillonnages manuels.

En pratique, cela se traduit par un fonctionnement des services dans lequel les clients choisissent le canal qu'ils préfèrent, tout en étant toujours accueillis de façon rapide et fluide ; les agents voient l'historique complet d'un seul coup d'œil et sont assistés par l'IA plutôt que de crouler sous les tâches administratives, et les équipes opérationnelles disposent des données et des informations dont elles ont besoin pour continuer à s'améliorer. NFON Contact Center AI transforme un centre de contact multicanal à forte affluence en un lieu où l'automatisation et le service humain se renforcent mutuellement au lieu de se nuire mutuellement.

Efficacité de l'automatisation par l'IA

Optimiser la productivité en automatisant les tâches courantes

**Plus de
70 %**

des tâches
répétitives peuvent
être automatisées
grâce à NFON
Contact Center AI.

**Plus de
86 %**

Le gestionnaire
automatique de courriels
automatise jusqu'à 86 %
des courriels courants
adressés aux clients

**Plus de
90 %**

L'intégration de ChatGPT
aide les robots à résoudre
jusqu'à 90 % des
demandes de
renseignements des clients

Nia — l'assistant intelligent NFON

Au cours de la journée, les acteurs internes et externes à votre entreprise ne cessent de chercher des réponses : un client qui essaie de comprendre une fonctionnalité de site internet, un partenaire qui parcourt le portail partenaire pour y trouver le bon document ou un administrateur cliquant ici et là dans la suite d'applications pour tâcher de se souvenir où modifier un paramètre. Toutes ces demandes sont simples en elles-mêmes, mais, à elles toutes, elles coûtent du temps, génèrent des tickets et empêchent les acteurs de se concentrer.

Nia — l'assistant intelligent NFON — est conçu pour intervenir précisément là où ces questions se posent.

Pour les clients, cela signifie qu'ils peuvent comprendre les produits, trouver des informations et résoudre des problèmes simples sans ouvrir un ticket d'assistance.



Pour les partenaires, cela réduit le temps passé à la recherche du bon document, processus ou de la bonne étape de configuration. Pour les administrateurs et collaborateurs, Nia centralise les données et offre une assistance concrète dans le travail quotidien, ce qui réduit les questions du type « Comment est-ce que je... ? » ainsi que les tâches répétitives. En pratique, Nia transforme chaque point de contact NFON en une expérience plus intelligente et plus intuitive dans laquelle les gens obtiennent rapidement ce dont ils ont besoin et peuvent se concentrer sur des travaux à plus forte valeur ajoutée.

10.000+

Plus de 10 000 questions traitées lors des deux premiers mois. Après son lancement, Nia a traité plus de dix mille questions internes en peu de temps, faisant gagner du temps à la fois aux utilisateurs et aux équipes d'assistance en résolvant de nombreux problèmes instantanément sur leur lieu de travail.

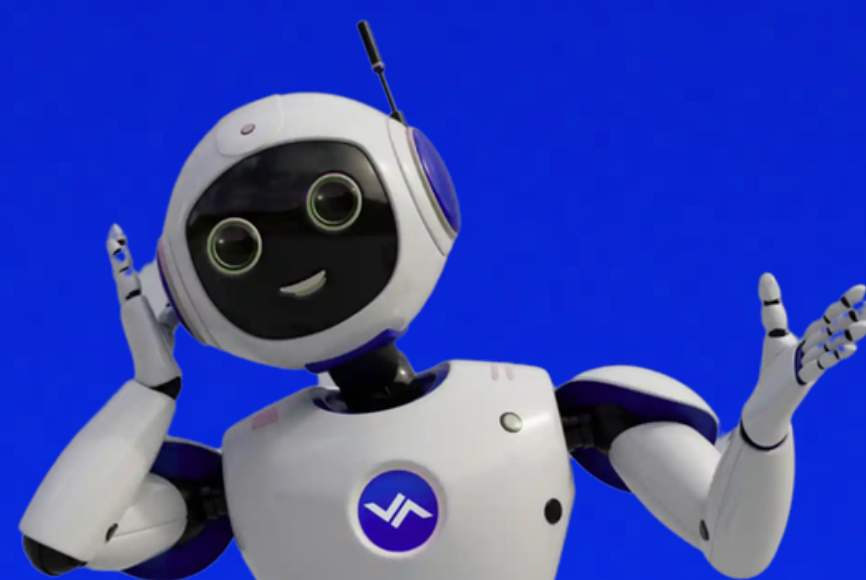
60%

Environ 60 % moins de temps passé sur des tâches de documentation complexe. Dans un exemple documenté, une tâche documentaire de plusieurs jours qui nécessitait auparavant 5 à 6 jours de travail a été réalisée en 2 jours environ à l'aide de Nia pour localiser, synthétiser et organiser les informations pertinentes, réduisant ainsi la charge de travail de deux tiers.

Un flux centralisé pour les questions d'intégration complexes

Nia transforme les données techniques et d'intégration disséminées en un unique flux centralisé afin que les équipes obtiennent plus rapidement des réponses claires et cohérentes sans avoir à se plonger dans de multiples systèmes et documents.

Intégré au site internet NFON, au portail partenaire NFON, au portail administrateur NFON et à la suite d'applications NFON, il fournit une assistance instantanée et appropriée au contexte, en répondant aux questions, en aidant les utilisateurs à accomplir des tâches successives et en automatisant directement des tâches courantes dans les outils qu'ils utilisent déjà. Au lieu d'alterner entre les manuels, les FAQ et les canaux d'assistance, les utilisateurs peuvent simplement interroger Nia en langage naturel et obtenir sur le champ une réponse claire et personnalisée. Et la même approche peut être appliquée à votre propre entreprise : les fonctionnalités d'IA dont est doté Nia peuvent également piloter des assistants sur votre site internet, vos portails et outils internes afin que vos clients et vos équipes bénéficient du même accompagnement simple sur l'ensemble de vos propres canaux.



Nia — l'assistant intelligent NFON



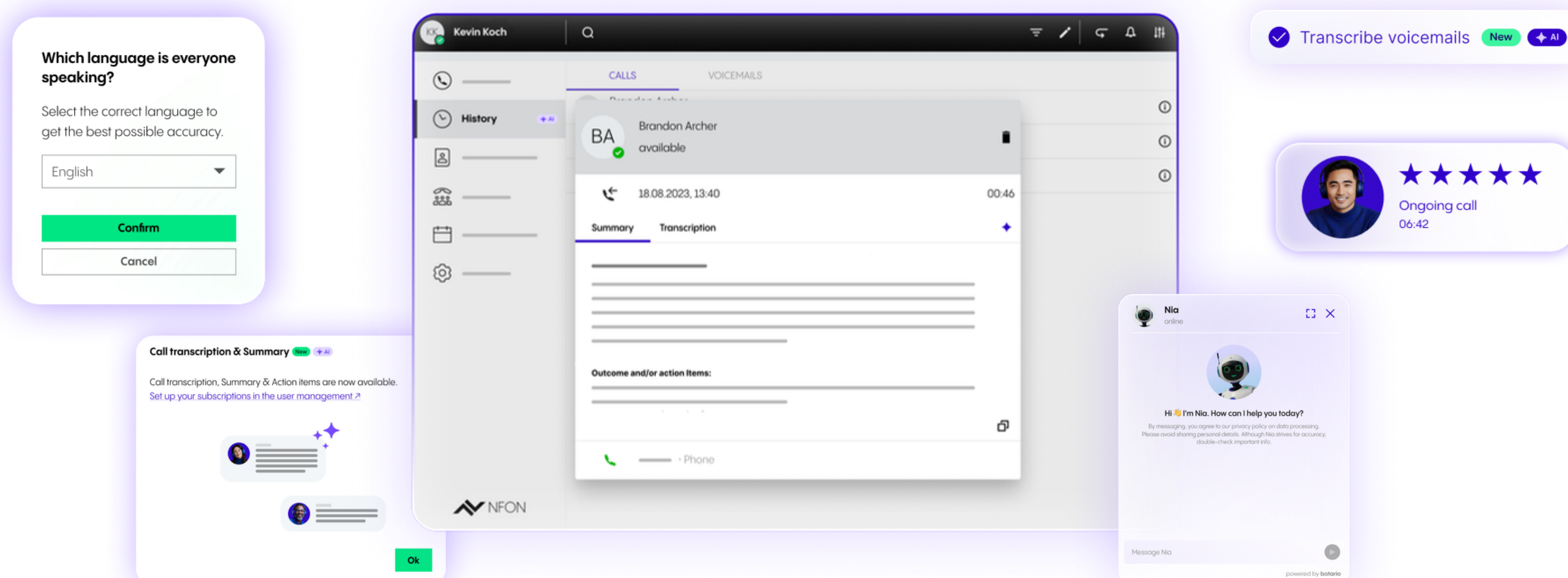
Conçu pour les affaires. Piloté par l'IA. Un partenaire de confiance en Europe.

Pour beaucoup d'entreprises, le réel obstacle à l'utilisation de l'IA n'est pas le manque d'idées, mais le manque de confiance. Les données de communication sont sensibles. Les appels, les courriels et les conversations instantanées contiennent des informations personnelles, des contrats, des données de santé ou des données financières. En Europe, le RGPD, le Règlement de l'UE sur l'IA et les règles spécifiques à l'industrie ne jouent pas un rôle secondaire, elles définissent ce qui est acceptable. Cela fait qu'il est difficile de justifier le choix d'outils d'IA « boîte noire » qui envoient des données on ne sait où, ou bien qui sont difficiles à gérer.

NFON AI a été conçu avec cette réalité à l'esprit. Toutes les fonctionnalités d'IA sont conçues sur la base d'un hébergement natif en Europe, d'une totale conformité au RGPD et au Règlement de l'UE sur l'IA ainsi que sur des principes clairs de gestion des données. Les données de communication restent maîtrisées, sont gérées en Europe et ne sont pas utilisées pour entraîner des modèles publics. Cela signifie que les entreprises peuvent puiser dans l'IA moderne, de la transcription des appels, des synthèses et des assistants intelligents aux robots pilotés par l'IA et aux agents virtuels sans sortir de leur zone de confort réglementaire.

La simplicité est la deuxième composante de cette confiance. NFON AI n'est pas une plateforme séparée et expérimentale ; elle est intégrée à la téléphonie cloud de NFON et peut être intégrée à votre infrastructure existante. Vous n'avez pas besoin de grand projet informatique pour pouvoir commencer. Vous pouvez activer des fonctionnalités spécifiques comme AI Essentials, Nia FrontDesk, les robots NFON pilotés par l'IA ou Contact Center AI là où leur utilisation est la plus judicieuse, mesurer l'impact, puis déployer la solution à partir de là.

Pour les entreprises et les organisations, cette combinaison d'hébergement en Europe, de conformité réglementaire et d'activation pas-à-pas fait que l'IA cesse d'être une idée risquée pour devenir une décision gérable. Elles peuvent dire « oui » à l'automatisation et à une communication plus intelligente en sachant que la complexité, les coûts et les risques restent sous contrôle.





Commencez votre parcours IA aujourd'hui.

Dans une entreprise utilisant pleinement les fonctionnalités d'IA de NFON, une journée ordinaire se présente de façon tout à fait différente de celle que nous avons commencé par décrire. Les appels, les messages et les demandes arrivent toujours de toutes parts, mais leur traitement paraît calme, structuré et parfaitement maîtrisé.

La téléphonie quotidienne s'opère sur la plateforme clé de téléphonie cloud haute qualité de NFON. Les appels et messages vocaux sont transcrits et synthétisés, des actions de suivi sont générées et les conversations ne se volatilisent plus lorsque la ligne s'éteint. Les équipes savent ce qui a été convenu, quelle est la prochaine chose à faire et qui en est responsable. Sur la ligne principale de l'entreprise, Nia FrontDesk répond à chaque appel de façon professionnelle. Il comprend ce que l'appelant veut, répond sur le champ aux FAQ et les met en relation avec la bonne personne ou équipe lorsque c'est nécessaire. La ligne principale se présente comme un bureau d'accueil organisé, au lieu d'être un goulet d'étranglement. Les clients obtiennent rapidement de l'aide. Les équipes internes ne sont plus soustraites à leur travail pour traiter des demandes élémentaires et répétitives.

Sur l'ensemble des canaux téléphoniques et numériques, les robots IA constituent un premier niveau d'assistance, gérant même les demandes les plus complexes. Ils prennent en charge des sujets comme les commandes, les rendez-vous, les questions de facturation ou les informations relatives à la disponibilité des stocks. Les clients peuvent gérer eux-mêmes leurs demandes à toute heure de la journée en s'authentifiant plus rapidement ou en modifiant sur le champ les informations qui les concernent, et lorsqu'ils ont besoin de parler avec un interlocuteur humain de l'équipe, leur appel est transféré en toute fluidité à un agent humain ayant également reçu toutes les informations de contexte préalablement collectées. Le volume des demandes courantes s'amenuise tandis que la disponibilité, la constance et la satisfaction des clients augmentent.

Des portails aux applications et aux équipes, tout est interconnecté. Les clients, les partenaires et les collaborateurs reçoivent des instructions claires sans avoir se plonger dans les manuels ou à envoyer des e-mails supplémentaires. Les données et les processus qui étaient auparavant disséminés sont désormais accessibles au travers d'un assistant intelligent unique.

Le client utilisant idéalement NFON AI n'est pas un client dont le cas n'est pas complexe, mais celui pour lequel cette complexité est gérée intelligemment. Nos fonctionnalités d'IA travaillent ensemble en arrière-plan, transformant un environnement de communication à fort volume en un environnement plus intelligent et plus résilient. Les clients se voient offrir un service rapide et constant. Les collaborateurs passent plus de temps sur les tâches qui importent, tout cela de façon sécurisée et conforme à l'ensemble des exigences réglementaires applicables du RGPD et du Règlement de l'UE sur l'IA. C'est à ce moment-là que l'IA n'est plus un sujet à part, mais entre naturellement le mode de communication et de travail quotidien de l'entreprise.

C'est maintenant, idéalement, qu'il convient de commencer votre parcours avec NFON, le partenaire européen de confiance pour la communication d'entreprise pilotée par l'IA.

Contactez-nous et explorons ensemble la façon dont nous pouvons améliorer votre activité en utilisant l'IA à bon escient.

NFON.COM