

Autonomisez chaque agent. Améliorez chaque interaction

Comment l'IA augmente les performances des équipes et la satisfaction client

 Microsoft Dynamics 365



Absys Cyborg autonomise les équipes de service grâce à Microsoft Copilot et ses assistants.



Automatisez le cycle de vie des incidents : les assistants IA prennent en charge la création, la mise à jour, le suivi et la clôture des incidents, ce qui permet aux agents de se concentrer sur la résolution des problèmes plutôt que sur leur gestion.



Augmentez la productivité du personnel : Copilot résume les incidents, fait ressortir des informations, rédige des e-mails et guide les prochaines étapes afin d'aider les agents à travailler plus rapidement.



Obtenez une vue complète de chaque client : accès instantané à l'historique complet du client, à ses préférences et aux incidents ouverts, plus des recommandations proactives pour résoudre les problèmes plus rapidement et identifier des opportunités de ventes supplémentaires.



Accélérez l'intégration et la résolution : la gestion intelligente des connaissances, basée sur l'IA, crée et maintient de manière autonome une base de connaissances centralisée, afin de guider les conseillers en temps réel et de réduire le temps d'adaptation en compétence.



Guidez la performance grâce à une visibilité en temps réel : les superviseurs obtiennent des informations en temps réel sur la qualité du service à travers les interactions menées par l'IA et assistées par des humains, ainsi que des recommandations proactives pour améliorer les résultats.



Connectez le centre de contact au service sur site : un transfert fluide des données des incidents garantit des résolutions plus rapides et des transitions plus harmonieuses entre les équipes.



Optimisez les performances des équipes : des outils avancés de prévision et de planification de la capacité permettent d'optimiser l'allocation des ressources et la gestion du temps.



Évaluez la qualité des interactions clients à grande échelle : donnez aux superviseurs une visibilité en temps réel sur la qualité du service à travers des interactions dirigées par l'IA ou par des agents humains, ainsi que des recommandations proactives en vue d'améliorations.



Favorisez le partage d'informations entre les équipes : des données unifiées sur tous les canaux, grâce à Microsoft Fabric et Power BI, permettent d'identifier les tendances, de partager les connaissances et d'améliorer les prises de décisions dans tous les services.

En conclusion

L'IA permet à chaque agent de fournir un service plus rapide, plus intelligent et plus cohérent, ce qui améliore les performances de l'équipe et la satisfaction des clients, tout en réduisant les coûts et en favorisant des gains de croissance.

Prêt à rendre votre équipe plus efficace ?

Découvrez comment Absys Cyborg, avec Microsoft Dynamics 365, permet aux équipes de service de fournir des solutions plus intelligentes, plus rapides et plus fluides

[Contactez-nous](#)

