

Xavier FISSELIER



Co-fondateur et CMO de HelloMyBot

Le futur des agents conversationnels

ASSISTANTS VIRTUELS

Qui sont-ils ?



→ Il y a une volonté de pouvoir répondre à chaque client dans n'importe quel moment de la journée.

Que font les agents conversationnels ?

- Générer des prospects ;
- Convertir des prospects
- Support interne et externe

Les outils apportent un soutien lors de leads commerciaux, pour les professions de terrain en général.

D'un canal à l'autre, la conversation se poursuit sans interruption.

Parmi les fonctionnalités, on a :

- La reconnaissance naturelle du langage
- Le basculement de la conversation d'un canal à l'autre ;
- L'intégration dans votre téléphone
- Le multilingue

Fonctionnalités Clés

- ★ Reconnaissance Naturelle du Langage - **NLU**
- ★ **Basculement** à la volée de la conversation d'un canal à l'autre (texte<->voix)
- ★ **Enrichissement** de l'expérience (webchat) : Intégration carrousels, calendriers, images, documents, vidéos...
- ★ Intégration dans votre **téléphonie** et SVI (callbot) | **Appels sortants / Appels entrants**
- ★ Intégration de vos données de personnalisation via **API** : Ticketing, CRM, E-commerce, suivi de commande, ERP, catalogue produit...
- ★ **Multilingue** (+25 langues) - détection automatique de la langue
- ★ Transfert conditionnel et dans le flow de conversation vers un agent (**handover**)
- ★ Enregistrement et **retranscription** des conversations en temps réel
- ★ **Statistiques** comportementales détaillées, module BI

La relation homme - robot

« L'homme ne souhaite pas « parler à un robot ». Mais la réalité terrain est qu'on ne peut répondre à tous en temps réel. On peut toutefois avoir une expérience positive avec un robot, si l'on répond à la question du client », affirme Xavier FISSELER.