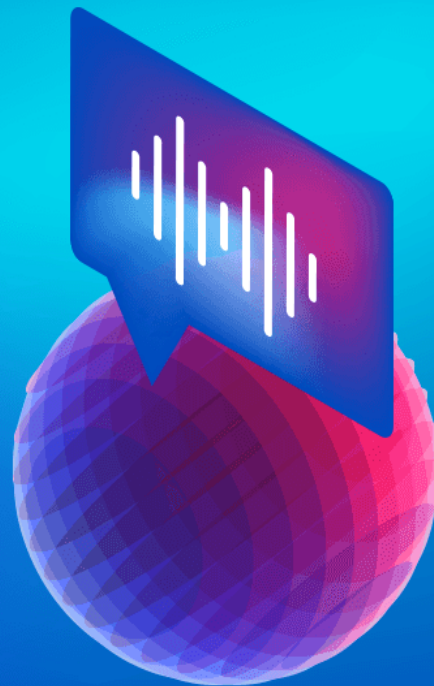


**Bonjour,  
je suis ivy**

**Enchanté de faire  
votre connaissance !**



**FICHE SOLUTION - IVY**

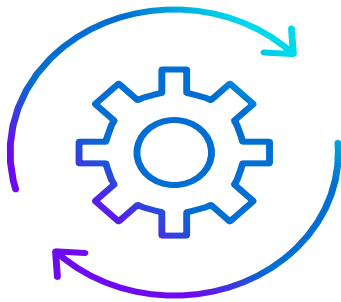
## **LE PREMIER ASSISTANT VOCAL CONVERSATIONNEL**

Découvrez Ivy, votre premier assistant virtuel alimenté par l'intelligence artificielle, qui répond aux besoins des environnements publics.

Ivy offre un double avantage : accompagner votre personnel et améliorer l'expérience client. Ses compétences conversationnelles reposent sur des technologies de pointe telles que l'apprentissage automatique et le traitement du langage naturel, toutes disponibles via nos services Symphony Cloud pour une performance fiable et résiliente.

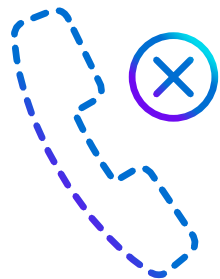
## ASSISTANT VIRTUEL IVY DOTÉ DE CAPACITÉS DE CONVERSATION NATURELLE

Ivy agit comme un véritable assistant en prenant en charge les tâches répétitives, en filtrant les appels non pertinents, et en fournissant des conseils et des informations instantanées. En tant que premier assistant virtuel conversationnel au monde, Ivy communique de manière naturel et fluide, et s'améliore avec chaque interaction, garantissant une assistance disponible 24h/24.



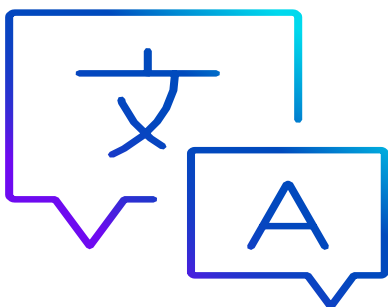
### AUTOMATISATION DES TÂCHES QUOTIDIENNES

Traite les appels pour des questions fréquemment posées, permettant au personnel de se concentrer sur les tâches urgentes et prioritaires.



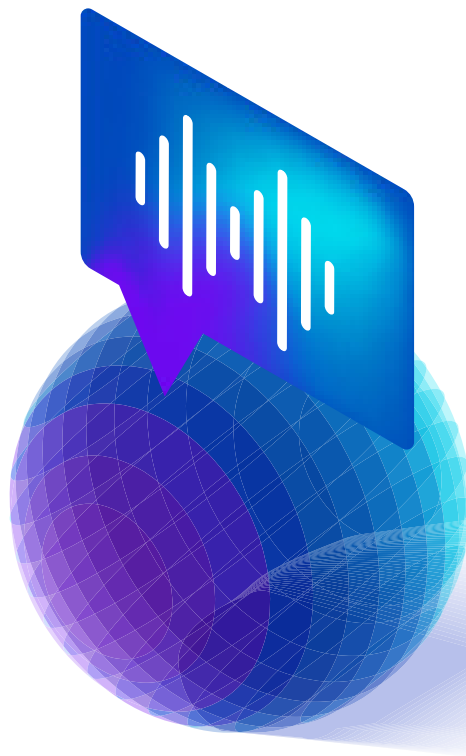
### LE DISPOSITIF 'ANTI-APPELS VIDES'

Identifie et gère les appels inutiles, qu'ils soient effectués accidentellement ou de manière malveillante, pour éviter toute



### MULTILINGUE

Conversation dans différentes langues, avec prise en charge en temps réel de la langue locale pour une meilleure expérience de la conversation bidirectionnelle.



### SERVICE CLIENT 24H/7J

Fournir une assistance immédiate et un service client réactif 24h/24 et 7j/7 pour résoudre les problèmes et fournir des informations vocales optimisées.

## SOLUTIONS IVY

# AMÉLIORATION DE VOTRE VIE QUOTIDIENNE



### ASSISTANT DE PARKING

Ivy est disponible pour répondre aux besoins de vos clients et assister vos opérateurs en continu, 24h/24, 7j/7. Il peut intervenir pour résoudre les problèmes rencontrés par les clients, comme la perte de tickets ou la recherche d'informations, et répondre dans leur langue maternelle. De plus, Ivy gère les appels fantômes, permettant ainsi à votre équipe de se concentrer sur les tâches essentielles et productives.

### ORIENTATION INTELLIGENTE DES PASSAGERS

Proposez des indications précises et des conseils utiles pour orienter les passagers et améliorer leur expérience grâce aux instructions audio. Cela permet aux urgences de transport d'économiser du temps et de l'argent tout en offrant une expérience de voyage améliorée.



### ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES CAMPUS

Ivy fournit un service de qualité aux nombreux étudiants présents sur un campus, répondant à leurs besoins, que ce soit pour les guider dans leurs premiers pas ou pour offrir un accompagnement au quotidien. Ivy devient un guide indispensable au sein de votre équipe, offrant aux étudiants un nouveau moyen d'accès à l'information.

### GESTION AMÉLIORÉE

Ivy s'intègre entièrement à votre équipe, offrant une valeur réelle par la prise en charge des tâches stressantes. Ainsi, le personnel peut se concentrer sur les aspects les plus valorisants de leur rôle. Avec Ivy, les appels incessants et les interactions agressives appartiennent au passé, créant un environnement de travail plus agréable et productif.



## TABLEAU DE BORD - IVY

# LE SECRET DERRIÈRE IVY

La clé du succès d'Ivy réside dans sa capacité à apprendre (par l'entraînement) des sujets ou des scénarios réels et à s'adapter pour les traiter.

L'assistant virtuel Ivy est fourni avec une suite d'outils puissants assurant le suivi des mesures de performance pertinentes :



### TABLEAU DE BORD DES STATISTIQUES

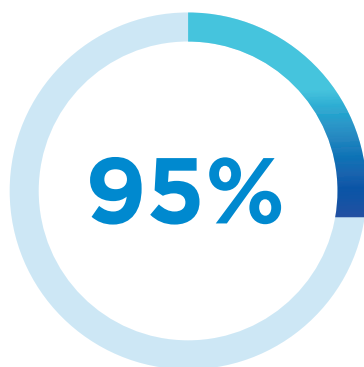
Le tableau de bord Ivy assure un suivi complet des performances des conversations, avec des indicateurs clés comme les temps de réaction et la fréquence des appels. Il offre des aperçus visuels comme la chronologie des appels et leurs statistiques de résolution.

### ANALYSE DE CONVERSATIONS

Le tableau de bord d'Ivy présente un historique exhaustif des réponses, comprenant des transcriptions complètes des conversations pour consultation et analyse, tout en respectant les réglementations locales sur la confidentialité des données. Il propose également des analyses de situation et des enregistrements audio au besoin.

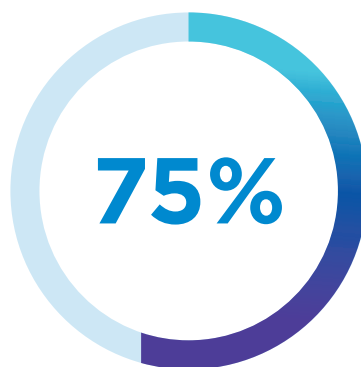
### TEMPS ÉCONOMISÉ

Les appels vides sont gérés par Ivy, libère l'opérateur pour traiter les appels urgents.



### TEMPS DE RÉPONSE

Le temps moyen peut être réduit à moins de 0,5 seconde, améliorant ainsi la qualité du service.



### DEMANDES DE TRAJET

Pendant que les opérateurs traitent les demandes d'assistance urgentes, Ivy gère automatiquement les demandes d'orientation ou les tâches répétitives fastidieuses.

AMELIORER L'EFFICACITE DU SERVICE TOUT EN DIMINUANT LA CHARGE DE TRAVAIL DE L'OPERATEUR SIMULTANÉMENT

## CARACTÉRISTIQUES IVY

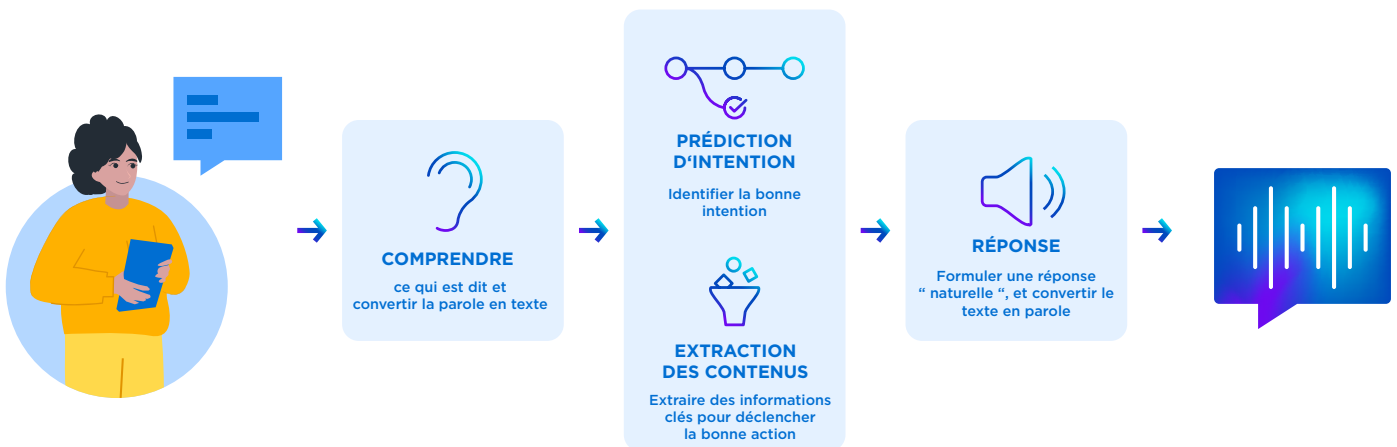
# QU'EST-CE QUE L'IA CONVERSATIONNELLE ?

L'intelligence artificielle (IA) est un terme futuriste en vogue qui fait fureur dans le monde entier ! Des voitures autonomes aux robots intelligents, l'IA a révolutionné notre monde. Mais son impact ne se limite pas seulement aux machines.

Dans le monde de la communication, l'IA a transformé notre manière d'interagir avec la technologie. Avec des solutions de pointe qui simulent des conversations humaines, l'IA a propulsé les robots vocaux au rang de véritables plateformes automatisées qui favorisent l'efficacité opérationnelle. En outre, la capacité de calcul incomparable de l'IA a permis aux entreprises de fournir des services professionnels d'assistance à la clientèle, autrefois considérés comme impossibles ! Notre avenir est là !

## COMMENT ÇA FONCTIONNE

L'intelligence artificielle conversationnelle vise à simplifier les échanges entre les individus et les systèmes, en "interprétant" les demandes des utilisateurs afin de répondre correctement aux demandes des utilisateurs. Mais comment fonctionne-t-elle ?



## LA VALEUR DE L'IA CONVERSATIONNELLE



### MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

L'IA conversationnelle assure une présence continue, 24h/24 et 7j/7, renforçant ainsi le service et l'expérience client.



### SYNERGIE PUISSANTE ENTRE L'HOMME ET L'IA

Renforcez votre équipe grâce à l'IA conversationnelle. Les appels automatisés et les appels vides sont identifiés et filtrés, ce qui permet à votre équipe de se concentrer sur les appels prioritaires.

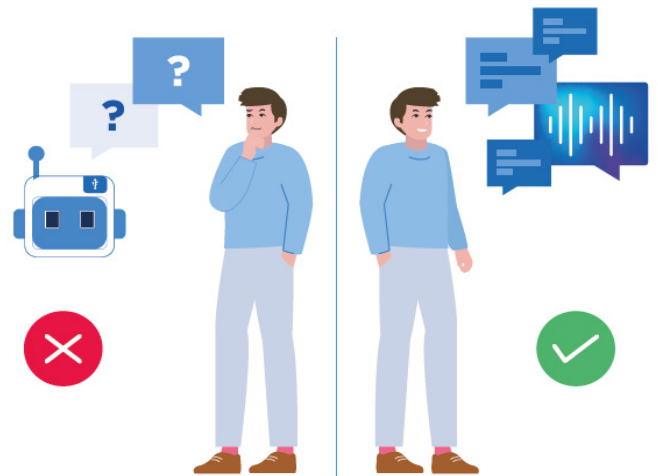
## QU'EST-CE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE ?

# CHATBOT VS. IA CONVERSATIONNELLE

En principe, les Chatbots et l'IA conversationnelle peuvent sembler similaires, mais en réalité, ils fonctionnent de manière totalement différente.

Les robots vocaux utilisent la correspondance de mots-clés, ce qui leur permet de résoudre uniquement un ensemble limité de problèmes prédéfinis, contrairement à l'IA conversationnelle qui utilise des techniques avancées pour "comprendre" l'intention qui se cache derrière une question et fournir des réponses précises et pertinentes. L'IA conversationnelle est donc une solution beaucoup plus puissante pour les requêtes et les tâches complexes.

	CHATBOT	IA CONVERSATIONNELLE
En ligne 24h/24 et 7j/7	✓	✓
Peut traiter le langage naturel	Détection de mots-clés	✓
Identification des appels d'urgence	✗	✓
Réponse Vocale Interactive (RVI)	✗	✓
Auto-apprentissage au fil du temps	✗	✓
Multilingue	✗	✓



## DONNÉES IVY

# INFORMATIONS TECHNIQUES

### IVY - VOTRE ASSISTANT VIRTUEL

Appels simultanés :	max. 5 par assistant virtuel Ivy
Temps de réponse initial :	Typique 0.5 sec, max. 3 sec
Langues :	Anglais, néerlandais, français, allemand, italien, espagnol

