

Intelligence artificielle de Connexion Affaires de TELUS^{MD}

Des solutions pour les entreprises de toutes les tailles

L'IA intégrée à la plateforme Connexion Affaires de TELUS améliore les appels, les messages et les réunions, et offre des fonctionnalités intelligentes pour vous aider à gagner du temps et augmenter votre productivité¹.



Assistant IA

L'Assistant IA de Connexion Affaires de TELUS vous aide à travailler plus intelligemment grâce à des fonctions comme :

- **Prise de notes en temps réel** : Transcription des appels et résumé des renseignements importants¹
- **Composition intelligente** : Rédaction des messages de suivi professionnels contenant les détails de la commande¹
- **Aide à la traduction en temps réel** : Aide à réduire les barrières linguistiques dans les messages¹



Connaissances IA

Les connaissances IA aident les équipes à travailler plus intelligemment grâce à des renseignements fondés sur des données par les moyens suivants :

- **Évaluation du rendement** : Des tableaux de bord en temps réel font le suivi du rendement de l'équipe¹
- **Qualité de la communication** : Assurer la cohérence des échanges entre les membres de l'équipe
- **Moins de tâches manuelles** : Réduire l'entrée manuelle de données en synchronisant automatiquement les notes avec les systèmes de Gestion de la relation client (GRC) compatibles²



Réceptionniste IA

Réceptionniste IA est un agent virtuel optimisé par l'IA intégré à Connexion Affaires de TELUS, conçu pour gérer les demandes et les appels de votre entreprise¹ :

- **Disponibilité continue** : Vous aider à répondre aux questions les plus courantes et à recueillir des pistes de vente en tout temps³
- **Prise de rendez-vous et textos intelligents** : Faciliter la planification des horaires et aider à réduire le nombre de rendez-vous manqués
- **Acheminement intelligent des appels** : Vous aider à réduire le temps d'attente des clients en acheminant les appels aux bonnes personnes



Clavardage IA

L'IA permet d'ajouter des messages en temps réel au clavardage sur le site Web, afin de susciter les visiteurs à l'utiliser :

- **Mobilisation proactive** : Aider à réduire le taux d'abandon du panier et guider les clients pendant leur parcours d'achat
- **Soutien à la clientèle en temps réel** : Aider à améliorer la résolution au premier appel et la productivité des agents¹
- **Expérience améliorée** : Créer des contacts personnalisés et recueillir des commentaires



Centre de contact IA

Il permet d'unifier l'expérience client avec la communication omnicanal intégrée et les conseils des agents propulsés par l'IA :

- **Acheminement intelligent et renseignements** : Associer les clients aux agents les mieux qualifiés et fournir des renseignements en temps réel grâce à la transcription en direct et aux résumés¹
- **Intégration omnicanal** : Communiquer avec les clients sur plus de 20 réseaux numériques⁴
- **Rendement accru des agents** : Aider les agents à trouver l'information et cerner les occasions de coaching

Prêt à travailler plus intelligemment avec l'IA? Pour en savoir plus, visitez telus.com/ConnexionAffaires

1. Le contenu généré par l'IA peut contenir des erreurs, des inexactitudes ou des renseignements incomplets. Les réponses générées par l'IA doivent être utilisées à des fins d'information générale seulement. Les utilisateurs sont invités à vérifier de manière indépendante toute information essentielle. L'utilisation de matériel généré par IA est à la discrétion du client et à ses risques. 2. L'intégration des systèmes de GRC nécessite des systèmes compatibles et n'est pas prise en charge par toutes les plateformes. Vérifiez la compatibilité avant d'activer l'intégration. Avant de les synchroniser avec votre système de GRC, vérifiez toujours l'exactitude des résumés et des données générés par l'IA, car vous êtes responsable de la qualité des renseignements synchronisés. 3. La disponibilité et le rendement du service peuvent varier, et TELUS ne peut garantir la prestation du service sans interruption. Le service peut être indisponible pour des raisons touchant les réseaux, l'entretien planifié ou urgent, des problèmes techniques ou d'autres facteurs indépendants ou liés au contrôle de TELUS. 4. Les canaux pris en charge peuvent changer sans préavis. Les fonctions d'intégration et le rendement varient selon la plateforme. Pour en savoir plus, communiquez avec votre représentant de TELUS.