Toujours plus proche de nos clients grâce à l'intelligence artificielle

«Nous connaissons les attentes de nos clients, leur état d'esprit et nous réagissons vite en conséquence.»

Swisscom développe des prestations de service dans le domaine de l'intelligence artificielle pour ses grands clients. Les solutions sont individualisées: le logiciel «Sonar» agrège et analyse les feedbacks des clients. Swisscom Channel Management améliore avec celui-ci les interactions avec les clients.

Swisscom Channel Management

- Secteur d'activité: télécommunications
- Site: Berne
- Clients: clients privés, PME, grandes entreprises
- Collaborateurs: 200
- Ambition: créer la meilleure expérience client qui soit: en ligne, hors ligne et au POS

Stephan Mignot
Head of Channel Management
Swisscom

Défi
Comment reconnaître avec précision, rapidité et de manière complète l'humeur de ses clients? Ce processus était jusqu'à présent difficile: les feedback et opinions des clients étant répartis sur de nombreux canaux – Facebook et forums, p. ex. – mais aussi entre différentes sources internes comme les protocoles de chat clientèle, les centres d'appel ou les e-mails.

Solution
Sonar collecte les réactions des clients concernant des thèmes définis (p. ex., «nouvelles offres inOne») sur les canaux internes et externes. L'IA reconnaît automatiquement l'humeur qui émane d'une déclaration, génère des connaissances à partir de celle-ci et visualise les résultats. Grâce à des algorithmes avancés, l'IA saisit le sens de textes.

Monsieur Mignot, veuillez compléter la phrase.
L'intelligence artificielle de Sonar …
«… nous fournit des données pour prendre de meilleures décisions.»
La solution nous plaît parce que …
«… nous captons rapidement et complètement les témoignages clients.»
Nos clients profitent de Sonar parce que …
«… les chances que leur voix soit entendue augmentent.»
Mon slogan pour Sonar est:
«Une intuition reposant sur des données.»

swisscom.ch/ai

swisscom

Swisscom Enterprise Customers
Case postale, CH-3050 Berne, tél. 0800 800 900, www.swisscom.ch/enterprise