



## novomind iAGENT : Aussi joignable qu'un ami – Logiciel de service client innovant

Toute nouvelle dimension du contact client, novomind iAGENT est le logiciel intelligent de service client offrant une gestion multicanale optimale, des chatbots, en passant par la gestion des e-mails, le chat, le chat vidéo et Whatsapp jusqu'aux médias sociaux. Une accessibilité garantie – tout comme un ami.

Les centres d'appels classiques qui répondent exclusivement par téléphone aux demandes des clients deviennent désormais des centres de contact client multicanaux. Vous utilisez tous les canaux de communication disponibles et vous offrez également à vos clients un selfcare intelligent et capable de dialogue (chatbot ou FAQ) basé sur l'intelligence artificielle (IA). novomind iAGENT couvre ainsi l'ensemble des interactions client via tous les canaux disponibles.

Notre solution IQ Dialog Engine à la base de novomind iAGENT, se fonde sur une association entre un procédé de linguistique électronique (transparence) et sémantique (auto-apprentissage). En ajoutant l'aptitude au dialogue de vos chatbots, vous obtenez un taux de reconnaissance optimal de toute communication écrite (e-mail, WhatsApp, médias sociaux, chat) dans votre centre de service. Le tout avec l'aide d'une base de connaissance cohérente. Par conséquent, vous proposez les mêmes réponses aux mêmes questions.

« Les performances du logiciel et le support toujours rapide et amical de l'équipe novomind nous ont impressionnés. Le passage de notre système précédent à novomind iAGENT s'est effectué de manière optimale. »

Holger Vogt, DKB Service GmbH

NOVOMIND

**iAGENT**



### VOS AVANTAGES

**Simplicité :** usabilité optimale avec une prise en main rapide

**Présence omnicanale :** joignable sur tous les canaux de communication depuis une seule interface

**Intelligent :** iQ Dialog Engine pour la reconnaissance automatique de texte et l'aptitude au dialogue

**Ouvert :** API standards et applications pour une personnalisation simple et rapide en toute autonomie

**Reconnu :** de nombreuses références et un réseau de partenaires performant

## Applications de novomind iAGENT :



### Gestion des e-mails

Gestion cohérente des réponses aux communications clients écrites (par ex. e-mail, médias sociaux, SMS, fax, courrier)



### Chat

Assistance personnelle en temps réel au moyen du logiciel de chat en direct de novomind



### Chatbots et FAQ

Selfcare efficace et intelligent grâce à l'intelligence artificielle (IA)



### Chat vidéo et chat vocal

Logiciel sans plug-in pour le dialogue immédiat en temps réel



### Messenger intégré au service client

Intégration directe de canaux de communication supplémentaires tels que Facebook Messenger, etc.



### Gestion des réclamations

Traitement centralisé des réclamations et des retours clients



### Reporting et analyse

Transparence multicanale pour les évaluations et les optimisations de processus de votre centre de service



### iQ Dialog Engine

Reconnaissance de texte automatisé et aptitude au dialogue via une base de connaissance cohérente

---

## L'entreprise

novomind AG est spécialisée dans le développement de solutions intelligentes et applicables dans le monde entier pour les services clients et le commerce. La société fait partie des leaders technologiques européens. Notre portefeuille de produits comprend :

NOVOMIND

**iSHOP**

Un système de boutique en ligne à la pointe de la technologie

NOVOMIND

**iPIM**

Atout commercial pour la croissance et la réussite des entreprises commerciales

NOVOMIND

**iMARKET**

Solution logicielle pour votre business stratégique sur les marketplaces

NOVOMIND

**iAGENT**

Logiciel de service client intelligent

Vous souhaitez en savoir plus ?  
Nous nous réjouissons de pouvoir répondre à vos questions !

+33 1 77 62 51 96 · [info@novomind.com](mailto:info@novomind.com)