

Partenariat

TSC noue un partenariat stratégique avec Zaion et intègre à son offre une solution de callbots intelligents fondée sur l'IA

Paris le 23 juin 2020 - TSC, agence CX digitale spécialisée dans l'Expérience Client, annonce avoir noué un partenariat avec Zaion, l'expert européen des solutions de relation client augmentée. Grâce à une technique unique et innovante de callbot, chatbot, voicebot et messagingbot, Zaion place la voix au cœur d'échanges riches et émotionnels. TSC, qui travaille pour des grands comptes - Accor, Citroën, L'Oréal, Nestlé...- intègre désormais à son offre une expertise de callbots intelligents utilisant l'IA pour répondre aux demandes simples ou récurrentes. L'agence pourra ainsi proposer à ses clients et prospects d'automatiser le traitement des conversations téléphoniques à grand volume. De son côté, Zaion pourra s'appuyer sur les équipes de TSC, filiale du leader mondial Sitel Group, pour faciliter l'équipement des Conseillers Sitel en charge des conversations plus élaborées et déployer un modèle hybride. Cette technologie augmentée par l'IA associée à une expertise fine de la relation client digitale permettra à TSC et Zaion de proposer une offre complète, inédite sur le marché.

Zaion, un modèle hybride qui associe la force de l'IA à l'efficacité humaine

En s'appuyant sur l'IA, Zaion a créé une solution vocale de callbot sans réponses préconçues, qui permet à la startup d'automatiser de nombreux cas d'usage. Lorsqu'un client appelle, le bot d'accueil identifie et qualifie sa demande avant de décider, en fonction des informations collectées, vers qui l'orienter. Les demandes simples ou répétitives (signaler une panne et demander une assistance, effectuer une commande, demander une prise en charge hospitalière...) sont traitées par le callbot qui effectue une réponse immédiate, tandis que les demandes plus complexes sont redirigées vers les Conseillers. Libérés des appels les moins sensibles, ceux-ci peuvent se concentrer sur les contacts à plus forte valeur ajoutée.

Et là encore, l'IA intervient, transformant les collaborateurs en « Conseillers augmentés ». Durant l'échange téléphonique, chaque Conseiller est assisté par une solution qui lui fournit des éléments complémentaires, lui permettant d'apporter immédiatement toutes les réponses pointues et complexes.

Le partenariat avec TSC accélèrera le développement de ce modèle hybride, alliance de la technologie et de l'humain. Grâce à son appartenance à Sitel Group, leader mondial de services dédiés à l'Expérience Client, TSC facilitera le déploiement des Conseillers augmentés outillés par Zaion.

Cap vers la relation client 4.0

Agence CX digitale, TSC conçoit, réalise et anime des dispositifs innovants visant à réduire les frictions et alimenter les conversations entre marques et consommateurs. Déjà experte des chatbots, qu'elle déploie notamment pour Parc Astérix, Ramsay Santé, Total Direct Energie, TSC enrichit encore son offre avec l'automatisation de la relation client vocale. L'intégration de la solution Zaion va également offrir aux équipes de TSC une solution supplémentaire pour gérer les gros volumes de flux, tout en garantissant une expérience conversationnelle optimale.

« Le confinement a marqué l'explosion de l'activité de plusieurs de nos clients. Nous avons dû faire face à une évolution soudaine des flux et à une raréfaction des ressources humaines. Dans ce contexte, le partenariat avec Zaion prend encore plus de sens. En permettant d'automatiser les demandes simples, récurrentes, et de passer d'un modèle « full humain » à un modèle hybride, alliant le bot et les ressources humaines, nous répondons aux problématiques de recrutement tout en garantissant une relation client de qualité. »

Geoffrey Boulakia,
Managing Director EMEA de TSC

« Nous sommes ravis de nouer ce partenariat avec TSC, avec qui nous partageons la même vision de la relation client 4.0. Cette collaboration s'inscrit dans notre stratégie de développement et va nous aider à accélérer notre déploiement à l'international. Nous avons de grandes ambitions pour révolutionner notre secteur. L'hybridation du canal vocal est en marche. L'association bot-humain permet d'apporter aux clients un service beaucoup plus rapide et performant. »

Franz Fodéré, Fondateur de Zaion.

A propos de TSC

Agence CX Digitale spécialisée dans l'Expérience Client, TSC conçoit, réalise et anime des dispositifs innovants visant à réduire les frictions et alimenter les conversations entre marques et consommateurs. TSC fait partie de Sitel Group, leader mondial de services dédiés à l'Expérience Client. Implantée en France et à l'international, forte de 50 collaborateurs, TSC optimise les canaux digitaux de ses clients - Accor, Caisse d'Épargne IDF, Citroen, L'Oréal, Nestlé, Orange, Parc Astérix, Total Direct Energie, ...- en identifiant les opportunités et en implémentant de nouvelles solutions.

A propos de Zaion

Zaion est l'expert européen des solutions de relation client augmentée. Grâce à une technique unique et innovante de Callbot, Chatbot, Voicebot et Messagingbot, Zaion place la voix au cœur d'échanges riches et émotionnels.

Contact Presse

TSC Laetitia Munoz | 06 20 49 90 39 | lmunoz@presse-cie.com

Zaion Nicolas Doudoux : Marketing & communication – ndoudoux@zaion.ai - 06 29 50 64 36

Marie-Chantal Phéné : Business Development Manager - mcphene@zaion.ai - 06 61 31 38 38