

CRM : LogMeIn dope Bold360 à l'intelligence artificielle proactive

LogMeIn, l'éditeur de Boston spécialisé dans les logiciels d'accès à distance aux terminaux, s'est lancé l'an dernier sur le marché des solutions [CRM en mode cloud](#) avec Bold360.

Aujourd'hui, pour mieux rivaliser avec les poids lourds du marché, [Salesforce en tête](#), LogMeIn renforce les capacités d'intelligence artificielle (IA) et de traitement du langage naturel de son offre de gestion de la relation client.

Pour ce faire, la nouvelle version de Bold360 intègre et renforce les éléments clés du logiciel initial. L'application s'appuie également sur « Bold360 ai ». Cette version dévoilée début 2018 regroupe agent conversationnel ([chatbot](#)) et assistant client virtuel.

Qui veut mieux faire que Salesforce ?

« L'IA proactive de [Bold360](#) permet aux entreprises d'être présentes pour leurs clients quand ils en ont le plus besoin, peu importe l'heure de la journée ou le canal d'engagement », a déclaré l'éditeur par voie de communiqué.

LogMeIn veut ainsi proposer aux entreprises dans le monde une solution « proactive » et multilingue (via l'intégration de GeoFluent de Lionbridge) pour « personnaliser et rendre l'expérience client plus pertinente lors du parcours en ligne ». Et ce durant les phases d'acquisition, de conversation entre clients et chatbots, et de soutien après-vente.

Pour Paddy Srinivasan, directeur en charge des solutions d'engagement client et de support de LogMeIn, il s'agit de proposer une expérience proche de celle d'un face à face.

Une ambition partagée par d'autres, de Salesforce à SAP.

(crédit photo © shutterstock)