

Alvaria ajoute des capacités d'IA intelligentes en temps réel afin d'optimiser les performances des employés des centres d'appel d'entreprise

Alvaria, leader mondial des solutions d'expérience client et de gestion de la fidélisation du personnel, à l'échelle de l'entreprise, a annoncé le lancement d'**Alvaria Real Time Optimizer, une nouvelle application cloud au sein de l'Alvaria Workforce Engagement Management Suite**, visant à améliorer l'expérience des agents des centres d'appel.

En fonctionnant en tant qu'assistant et agent virtuel en temps réel, l'application des centres d'appel, **Alvaria Real Time Optimizer** permet de mener à bien les activités, de manière à produire un impact positif sur les indicateurs clés de performance, notamment en :

- contrôlant automatiquement le temps de repos des agents, ainsi qu'en assignant des séances de formation et de coaching ou des tâches hors téléphone, adaptées aux niveaux de service. – *Rationalisation des communications*
- Rehausse le moral des agents grâce à l'attribution de pauses surprises, pauses bien-être, etc. – *Renforcement du niveau de satisfaction et de fidélisation des agents*
- Identifie automatiquement le meilleur moment de mise en relation entre les agents et les superviseurs, afin de veiller à assurer un coaching individuel. – *Protection du niveau de service*
- Offre aux agents une assistance en continu lorsqu'ils dépassent les seuils établis en termes de temps de discussion, d'attente, ou de temps de travail post-appel. – *Amélioration de la gestion des appels*

Michael Harris, directeur Produits et Marketing, chez Alvaria, a déclaré : « Dans le monde d'aujourd'hui, les organisations se doivent d'être attentives aux innovations les plus récentes, pour préserver leur compétitivité et leur rentabilité. Les entreprises qui n'investissent pas dans les technologies d'IA avancées, seront complètement dépassées. Le lancement de l'application Alvaria Real Time Optimizer fait partie de notre engagement consistant à fournir des solutions de classe mondiale au marché des entreprises, en ce sens qu'elle améliore l'expérience des employés, tout en mettant en place des procédures plus efficaces pour les centres d'appel. »

Alvaria Real Time Optimizer a été créée en partenariat avec Intradiem, experts reconnus dans le domaine des technologies d'optimisation des agents.

« Les centres d'appel recherchent des innovations techniques qui leur permettent d'améliorer et d'optimiser l'expérience aussi bien des clients que des agents », a déclaré Donna Fluss, présidente de DMG Consulting. « Ce produit est conçu pour permettre aux centres d'appel d'identifier et de redistribuer les temps d'arrêt des agents, afin qu'ils puissent être mis à profit de manière productive. Il permet aux entreprises de répondre de manière opportune aux dynamiques

naturelles des centres d'appel, en leur conférant un avantage stratégique. »

La solution cloud Alvaria Real Time Optimizer est désormais disponible pour les clients nouveaux et existants d'Alvaria. [En savoir plus](#)

À propos d'Alvaria

Alvaria est le leader mondial des solutions d'expérience client (CX) et de gestion de la fidélisation du personnel (Workforce Engagement Management, WEM) à l'échelle de l'entreprise. Notre nom vient d'un mot latin signifiant « ruches », une forme parfaite de la nature depuis des millions d'années, pour vous offrir dans les plus brefs délais, avec efficacité et une extrême précision des solutions à la fois évolutives, résistantes et sécurisées. ALVARIA™. Reshaping Customer Experience™ (Redéfinir l'expérience client). Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.alvaria.com.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com) :
<https://www.businesswire.com/news/home/20220125005364/fr/>