

# Cognigy et Telekom s'associent dans le domaine de l'IA conversationnelle

[Cognigy](#), leader mondial en IA conversationnelle, et [Telekom](#), l'un des principaux fournisseurs de télécommunications, ont annoncé aujourd'hui un nouveau partenariat destiné à améliorer l'expérience des clients grâce à une plus grande automatisation du service d'assistance. Grâce à sa suite d'IA conversationnelle, Telekom propose des solutions d'intelligence artificielle (IA), personnalisées et adaptées aux préoccupations des clients, en collaboration avec plusieurs partenaires technologiques de premier plan.

*« Nos solutions d'IA accompagnent de A à Z le parcours des clients en contact avec le service d'assistance, en gérant les demandes fréquentes de manière automatisée et efficace. Ceci permet de réduire la charge de travail des employés du service clients tout en diminuant les coûts », a expliqué Waldemar Mach, directeur produits des solutions gérées CU et IA, chez Telekom Germany GmbH. « Cognigy.AI est un ajout idéal à notre portefeuille de solutions, à la fois d'un point de vue fonctionnel et technique, dans la mesure où il s'agit d'une solution hautement intégrative et extrêmement flexible de par son utilisation aussi bien par le biais des services vocaux que de messagerie instantanée, et conçue pour gérer des volumes élevés de dialogue. »*

*« Nous sommes ravis d'avoir rencontré un nouveau partenaire solide et enthousiaste quant aux qualités de Cognigy.AI. Ce partenariat avec Telekom souligne la maîtrise de Cognigy dans le domaine de l'automatisation intelligente des communications avec les clients », a déclaré Marc Schneider, vice-président des partenariats EMOA chez Cognigy. « Le savoir-faire de Telekom dans les domaines du service, des opérations et de la gestion de projet, associée à notre plateforme low-code facile d'utilisation, garantit des projets conformes au RGPD (Règlement général sur la protection des données) et sans encombre, ainsi que des RSI rapides. »*

## **Premier projet d'IA conversationnelle pour les Telekom Baskets**

Dans le cadre d'un premier projet conjoint avec Cognigy.AI, Telekom a amélioré l'expérience numérique de l'équipe de basketball sponsorisée par la société : les Telekom Baskets. L'objectif consistait à utiliser un assistant numérique de manière à rendre l'interaction avec les supporters plus efficiente, plus sensible sur le plan émotionnel, et illimitée dans le temps. Parmi les éléments clés de la solution figure la numérisation de la mascotte des Baskets. « Bonni » a été mesuré et filmé dans différentes poses pour créer un avatar 3D sympathique qui jouit d'une grande notoriété auprès des supporters.

Les supporters peuvent discuter en direct avec la mascotte virtuelle et obtenir à tout moment des informations de sa part sur [www.telekom-baskets-bonn.de](http://www.telekom-baskets-bonn.de). Bonni répond à toutes les demandes relatives aux billets, à la boutique des supporters, au calendrier des matchs, à l'équipe, ou aux itinéraires pour se rendre au Telekom Dome. L'avatar réagit également aux événements en temps réel, en sautant en l'air par exemple à la réception d'un message positif, en tapant des mains ou en applaudissant, ce qui ajoute une touche d'émotion à l'interaction. L'équipe qui gère Bonni peut adapter et enrichir constamment les discussions de messagerie instantanée, grâce à la facilité d'utilisation intuitive de Cognigy.AI.

Outre Telekom, Cognigy offre à ses clients un vaste réseau de partenaires de mise en œuvre et de systèmes informatiques, locaux et internationaux, spécialisés dans des secteurs et domaines spécifiques. Trouvez un partenaire qualifié sur la page du réseau de partenaires de Cognigy : [www.cognigy.com/partner](http://www.cognigy.com/partner)

Cognigy propose à tous les utilisateurs professionnels la possibilité de découvrir par eux-mêmes l'IA conversationnelle. Faites un essai grâce à une [démonstration personnalisée](#) pour votre propre cas d'utilisation, ou essayez un [environnement de test gratuit](#).

### **À propos de Cognigy**

Cognigy est un leader mondial dans le secteur de l'IA conversationnelle destinée à automatiser le service clients. Sa plateforme low-code, Cognigy.AI, permet aux entreprises d'automatiser les centres d'appel gérant les communications avec les clients et les employés, en utilisant des technologies de voix intelligentes et des chatbots. À l'aide d'une reconnaissance d'intention précise et fiable, de dialogues similaires aux dialogues humains, et d'une intégration transparente aux systèmes backend, Cognigy.AI crée des expériences utilisateur supérieures, tout en aidant les entreprises à réduire les coûts liés à leur service d'assistance. Cognigy.AI est disponible aussi bien dans les environnements SaaS que sur site, et prend en charge les conversations dans toutes les langues et sur tous les canaux, notamment le téléphone, la messagerie instantanée sur Internet, les SMS et les applications mobiles. Le portefeuille de clients international de Cognigy inclut Daimler, Bosch, Henkel, Lufthansa, Salzburg AG et bien d'autres. En savoir plus sur [cognigy.com](http://cognigy.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/20201217005982/fr/>