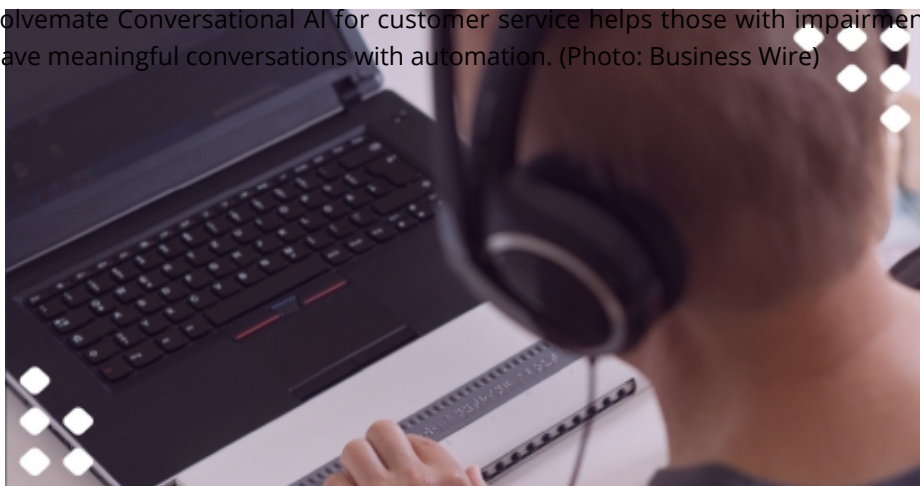


Solvemate permet une plus grande inclusion des clients grâce à des fonctionnalités d'accessibilité améliorées

Solvemate, le leader du secteur de l'IA conversationnelle pour le service client, annonce aujourd'hui la disponibilité d'une accessibilité améliorée pour sa plateforme d'automatisation du service client. Cette accessibilité améliorée permet aux équipes du service client d'étendre l'utilisation du libre-service aux personnes en situation de handicap afin que tous les clients aient immédiatement accès à des réponses.

Ce communiqué de presse contient des éléments multimédias. Voir le communiqué complet ici : <https://www.businesswire.com/news/home/20211123006015/fr/>

Solvemate Conversational AI for customer service helps those with impairments have meaningful conversations with automation. (Photo: Business Wire)



Améliorer l'expérience du service client pour tous

Selon l'Organisation mondiale de la santé, [plus d'un milliard de personnes](#) vivent aujourd'hui avec une forme de handicap. L'inclusion des personnes handicapées est une nécessité qui doit être intégrée à la stratégie de chaque entreprise et l'accessibilité est également un aspect important de l'expérience du service client lorsqu'il s'agit d'améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients.

Les agents conversationnels service client modernes reposant sur l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) offrent déjà une accessibilité et une convivialité numériques améliorées. Les interfaces utilisateur conversationnelles extraient des informations et des modèles à partir des données pour identifier et proposer les réponses les plus logiques aux utilisateurs finaux. Les clients peuvent alors résoudre leur problème en un minimum d'interactions. Contrairement à une page FAQ, même complète, les agents conversationnels modernes permettent aux personnes souffrant de troubles cognitifs d'obtenir les informations nécessaires, au moment opportun et de

manière concise.

Solvemate, la plateforme spécialisée dans l'automatisation des services clients est désormais davantage accessible aux personnes souffrant de troubles de la vue, auditifs et à mobilité réduite. Solvemate est conforme aux [règles pour l'accessibilité des contenus Web](#) (WCAG) 2.2.

Les fonctionnalités d'accessibilité améliorées de Solvemate incluent :

- Pour les personnes souffrant de troubles **cognitifs** :
 - Le [Solvemate Contextual Conversation Engine™](#) utilise à la fois des boutons logiques pour les [arbres de décision dynamique](#) et des champs de texte libre (TLN)
- Pour les personnes souffrant de troubles **auditifs** :
 - L'agent conversationnel de Solvemate propose des modalités de dialogue texte et image pouvant être lues ainsi que des transcriptions de texte
- Pour les personnes à **mobilité réduite** :
 - Le serveur **vocal** interactif (SVI) de Solvemate permet un accès intuitif au service client par téléphone
- Pour les personnes souffrant de **troubles visuels** :
 - Le widget Solvemate est entièrement compatible avec les **lecteurs d'écran**

Aucun travail supplémentaire pour les équipes de service client

Les fonctionnalités d'accessibilité de Solvemate fonctionnent immédiatement et ne demandent pas d'effort supplémentaire aux équipes configurant l'agent conversationnel. Les équipes peuvent étendre instantanément leur offre de services à davantage de clients grâce à une automatisation personnalisée en libre-service.

Jürgen Vogel, cofondateur et CTO de Solvemate, commente : « Fournir une accessibilité à ceux qui ont besoin d'une assistance supplémentaire est un impératif pour toutes les équipes de service client. Nous le constatons dans tous les secteurs et en particulier dans ceux des banques et des institutions publiques où les services doivent être équitablement accessibles à tous les utilisateurs. »

Découvrir [les raisons pour lesquelles les agents conversationnels sont essentiels à l'accessibilité des services clients](#).

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site solvemate.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/news/home/20211123006015/fr/>