

## **VirtuOz dévoile les "Rapid Adapt", nouvelle génération d'agents virtuels intelligents.**

***Leur savoir-faire est aujourd'hui enrichi de capacités d'automatisation de l'apprentissage et d'analyse des verbatims clients, collectés sur les différents canaux d'interaction.***

VirtuOz, leader des solutions d'agents virtuels intelligents, lance "VirtuOz Rapid Adapt", la nouvelle génération d'agents qui s'adapte rapidement aux besoins des utilisateurs et fournit aux entreprises une connaissance approfondie de leurs clients. Basée sur une technologie inédite "AutoLearn", "VirtuOz Rapid Adapt" a rendu possible le lancement du premier agent virtuel qui apprend automatiquement et s'enrichit à chaque conversation client pour une évolution rapide de ses compétences et une amélioration continue de ses performances.

- **"AutoLearn" réduit la phase d'apprentissage de l'agent virtuel pour plus de performances.**

Cette technologie, permet de faire évoluer les compétences de l'agent et d'affiner constamment sa compréhension afin de s'adapter rapidement et de répondre pertinemment aux nouvelles demandes des clients. Grâce à une analyse sémantique et linguistique poussée, "AutoLearn" permet de catégoriser les interactions par thème. L'ensemble des analyses est ensuite exploitable instantanément par le gestionnaire de l'agent via une interface unique. En cas de besoin, "AutoLearn" propose automatiquement des solutions d'ajustement. En fonction de la pertinence des solutions proposées, l'administrateur va décider de les valider ou d'en créer des nouvelles en quelques clics seulement.

Conçu pour raccourcir considérablement la période de formation de l'agent, "AutoLearn" vise également à automatiser son apprentissage et à renforcer sa montée en compétences. Grâce à cette technologie, "**VirtuOz Rapid Adapt**" permet :

- **L'optimisation de l'expérience client** via une meilleure réactivité et des connaissances continuellement enrichies et à jour, fournies par des agents plus performants, plus réactifs.
- **La simplification du processus de gestion et d'administration** grâce à l'automatisation du processus d'apprentissage et l'enrichissement perpétuel du degré de connaissance de l'agent.
- **La réduction du temps de déploiement** : la phase d'apprentissage et de montée en compétences étant raccourcie, le déploiement de l'agent se fait en quelques jours seulement.

- **"Voice of the customer": pour une connaissance aiguisée de l'internaute !**

"VirtuOz Voice of the Customer" est une nouvelle application qui vient compléter la solution d'agent virtuel existante. Elle permet de capturer, d'analyser et d'extraire les remontées clients issues de leurs conversations avec l'agent virtuel, mais également lors d'échanges collectés sur les autres canaux de contacts et les réseaux sociaux (live chat, email, Twitter, etc.).

L'enjeu pour l'entreprise est d'être à l'écoute de son client où qu'il se trouve, de mieux le connaître afin de mieux répondre à ses besoins et même de les anticiper.

Cette application basée sur la même technologie "AutoLearn" permet de consolider les conversations par catégorie, mais surtout d'**analyser les tendances et les évolutions des interactions** sur une période donnée. Grâce à ce module, l'entreprise peut ainsi suivre l'évolution des thématiques abordées par les internautes et les exploiter dans la définition de ses plans commerciaux, dans la réorganisation de son offre, ou dans la redéfinition du contenu de son site web.

*« Nos agents virtuels sont conçus pour permettre aux entreprises de délivrer constamment une meilleure expérience client. Cette nouvelle version les aide à s'adapter rapidement aux besoins spécifiques de leurs clients et surtout à capturer et à analyser plus finement leurs remontées d'informations, centres d'intérêts, etc. pour mieux les servir »,* précise Alexandre Lebrun, Fondateur et Président de VirtuOz.

## **A propos de VirtuOz**

VirtuOz est le leader des solutions d'Agents Virtuels Intelligents et Multilingues. Avec plus de 10 millions de dialogues clients traités chaque mois avec succès, les solutions VirtuOz permettent aux entreprises d'optimiser leurs revenus en ligne, d'améliorer leur expérience utilisateur et de réduire leurs coûts opérationnels de support. Disponibles 24H/24 et 7J/7, les Agents Virtuels de VirtuOz apportent une « touche humaine » aux sites web et deviennent le point de contact privilégié des internautes en termes de demandes d'informations, d'aide à la navigation, de conseil ou d'assistance. Grâce à sa technologie d'intelligence artificielle avancée, VirtuOz assure une compréhension optimale du langage écrit et une mise en place de stratégies de dialogue naturel, personnalisé et en temps réel entre les internautes et l'Agent. Les Agents Virtuels de VirtuOz sont utilisés par plus d'une cinquantaine de références à travers le monde, parmi lesquelles : eBay, PayPal, SFR, Voyages SNCF, Fnac.com, L'Oréal, MMA, Banque Accord, Sofinco, Crédit Agricole, Gaz de France, etc.