

## Communiqué de presse

Paris, novembre 2024

**Vocalcom signe un nouveau partenariat avec Yactraq pour améliorer sa célèbre solution de centre de contact Hermès, révolutionnant le service client grâce à l'analyse des conversations alimentée par l'IA.**

**Vocalcom, l'un des leaders, fournisseur français de solutions d'engagement client omnicanal, et Yactraq, pionnier dans les technologies appliquées à l'analyse de contenu audio utilisant l'IA, ont récemment annoncé un partenariat technologique permettant aux entreprises d'analyser les informations stratégiques issues des enregistrements des interactions client-agent et de transformer leurs expériences mutuelles.**

Cette collaboration marque une étape importante dans l'utilisation de l'intelligence artificielle pour analyser et optimiser les interactions, vocales ou numériques, entre les centres de contact et leurs clients. Selon Michael Anthonijsz, Directeur Produit chez Vocalcom, ce partenariat représente l'union parfaite : "Nous avons le meilleur dialer, avec la meilleure solution de gestion des interactions omnicanales, et ce depuis près de 30 ans. Yactraq, pour sa part, possède une grande expertise dans l'écoute, l'analyse et la synthèse des conversations, ce qui rend le travail des agents plus facile et plus humain."

Les conversations dans un centre d'engagement client, ainsi que toutes les informations qui en découlent, constituent un avantage stratégique pour les entreprises. Elles améliorent considérablement l'efficacité opérationnelle des agents et des superviseurs, tout en suscitant un plus grand intérêt de la part des clients.

### **La « Voix du Client » comme source d'innovation et de bénéfices :**

L'utilisation de l'IA de Yactraq permet d'analyser 100% des enregistrements d'interactions vocales et digitales. Une analyse conversationnelle basée sur le ton de la voix, les sentiments, la sémantique et les silences identifiés lors des échanges, fournit des informations insoupçonnées, telles que la propension d'un client à acheter un produit, ou la propension d'un client à générer des conflits.

A l'aide de tableaux de bord, de scoring et de nuages de mots, les entreprises peuvent identifier la catégorisation et la récurrence de certaines demandes, et mettre en place les actions associées : communication, évolution d'une offre, adaptation d'un produit... Cela contribue à l'amélioration continue des produits et services, et génère un réel avantage concurrentiel.

Côté agent, l'analyse des conversations permet d'identifier le besoin de coaching supplémentaire, le non-respect des scripts, la frustration, la fatigue, etc. C'est un moyen sûr d'augmenter leurs performances, d'améliorer leur bien-être et de réduire le taux d'attrition.

Nicolas Mestchersky CEO de Vocalcom : « Ce partenariat avec Yactraq représente une étape clé dans l'évolution de notre offre au service du client et de l'agent. En intégrant une intelligence artificielle de pointe à notre solution Hermès, nous offrons à nos clients la possibilité de transformer radicalement la façon dont ils interagissent avec leurs propres clients, en rendant chaque conversation plus significative et plus performante. »

Jeh Daruvala, PDG et fondateur de Yactraq : "Nous sommes ravis de travailler avec Vocalcom pour apporter notre technologie d'analyse audio et omnicanale à un plus grand nombre d'entreprises. Ensemble, nous changeons la donne pour les services client, nous croyons en la synergie entre l'humain et l'IA, pour créer des expériences client humaines augmentées et vraiment exceptionnelles."

Jon Arnett, CRO de Yactraq : « C'est fantastique d'être associé à Vocalcom, un nom reconnu et de confiance dans le secteur des centres de contact, et nos synergies sont parfaites. Une chose que les clients apprécient dans la solution d'analyse de Yactraq, intégrant l'IA, est que nous personnalisons les fonctions de façon spécifique lors du déploiement de chaque client, pour une performance et un retour sur investissement maximum, plutôt qu'une simple solution prête à l'emploi ».

## À propos de Vocalcom :

*Créé en 1995, Vocalcom est le leader mondial de l'expérience client et des solutions omnicanales de centres de contacts dans le Cloud pour les services client, les ventes et le marketing. L'entreprise propose des solutions tout-en-un, flexibles, personnalisées et intuitives dans le Cloud ou On Premise. Elle s'adresse aux entreprises de toutes tailles qui souhaitent accélérer leur transformation digitale en modernisant leurs centres de contacts et en optimisant l'expérience digitale de leurs clients. Vocalcom a une forte présence mondiale avec 16 bureaux sur 4 continents, et compte plus de 1 200 entreprises clientes dans 47 pays à travers le monde.*

**Pour en savoir plus:** [www.vocalcom.com](http://www.vocalcom.com)

LinkedIn : Vocalcom

**Contact presse :** Isabelle Billoy – Head of marketing - [i.billoy@vocalcom.com](mailto:i.billoy@vocalcom.com)



## **A propos de Yactraq :**

*Fondée en 2010, Yactraq est à la pointe des technologies d'analyse audio et de reconnaissance vocale, offrant des solutions qui permettent aux entreprises d'analyser les interactions vocales à grande échelle. Grâce à l'intelligence artificielle, Yactraq aide les entreprises à extraire des informations précieuses de leurs communications vocales, optimisant ainsi le service à la clientèle et les stratégies de marketing.*

**Contact :** [contact@yactraq.com](mailto:contact@yactraq.com)