

Numericable présente Émilie, son Agent Virtuel Intelligent

Après avoir lancé son Forum d'entraide en ligne, Numericable dote l'espace assistance de son site Internet d'un Agent Virtuel Intelligent afin d'offrir à ses abonnés un service client novateur.



UNE ASSISTANCE EN LIGNE INSTANTANÉE ET PERMANENTE POUR ASSURER UN SERVICE CLIENT DE QUALITÉ

Afin de garantir à ses abonnés une aide en ligne accessible 24/7, Numericable accueille une conseillère virtuelle.

Les abonnés Numericable peuvent retrouver Émilie sur l'espace assistance du site Internet ainsi que sur la page de connexion client « mon compte ». <http://assistance.numericable.fr/>

Grâce à cette nouvelle technologie, Numericable offre à ses abonnés un réel support d'assistance et renforce ainsi la qualité de ses services tout en optimisant la satisfaction de ses clients.

UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR INNOVANTE ET OPTIMALE

Émilie interagit avec les abonnés Numericable, en proposant dès aujourd'hui de **leur venir en aide** et de **répondre immédiatement à leurs questions**. Son positionnement, au sein de l'espace assistance du site, et sa disponibilité permanente, font d'Émilie **le premier point de contact privilégié entre Numericable et ses clients**.

UNE PLATEFORME COMMUNAUTAIRE DÉDIÉE AUX QUESTIONS DES ABONNÉS

Les abonnés Numericable peuvent également retrouver leur plateforme communautaire disponible depuis la *home page* du site numericable.fr. Cet espace (<http://entraide.numericable.fr>) leur offre la possibilité de poser une question, à tout abonné Numericable, relative à leurs offres et services TV, téléphone ou Internet.

Le principe est simple : **l'abonné soumet sa question aux autres abonnés**, qui lui proposent une réponse basée sur leur propre connaissance et expérience. Puis **une équipe dédiée du service clients Numericable confirme les éléments de réponse** apportés par un autre client, ou les complète avec des informations complémentaires si nécessaire.