



COGNEED

CogNeed AI™
Assistant conversationnel en temps-réel

CogNeed AI™, assistant conversationnel en temps-réel pour des conversations client plus performantes.

CogNeed AI™ est conçu pour assister les équipes de vente sédentaire, de téléprospection et d'assistance client, en combinant le meilleur des qualités humaines et de la technologie au service de l'expérience client.

Sur prononciation de commandes vocales de votre choix, l'assistant déclenche dynamiquement des popups personnalisables sur l'écran de vos agents, et leur propose les meilleures formulations et réponses au fur et à mesure de la conversation.

Découvrez comment l'assistance en temps-réel permet d'être plus performant, plus rapidement.

Découvrez CogNeed

CogNeed est une pépite de la FrenchTech créée en 2019 par trois co-fondateurs : Erwan Demont, Tanguy Coatalem et Alice Coatalem.

Incubée à Télécom ParisTech puis au sein de l'accélérateur de Kedge Business School, supportée par la BPI, intégrée au mapping 2021 des pépites de l'IA de France Digital, et certifiée comme réalisateur du programme Pack IA par Hub France IA.



Metrics

15 %

Réduction du temps de traitement des tickets

65 %

Diminution du temps d'onboarding des nouvelles recrues

18 %

Amélioration du taux de conversion

Pourquoi CogNeed ?

1ère solution d'IA au service de vos équipes commerciales et d'assistance client

Notre promesse c'est d'augmenter vos agents, et non de les remplacer ! CogNeed AI™ leur apporte les bonnes informations au bon moment, leur rafraîchit la mémoire sur les bonnes formulations et leur permet de s'approprier les connaissances en les mobilisant en conditions réelles. CogNeed AI™ leur offre un filet de sécurité pour être au maximum de leurs capacités toute la journée.

Une solution conçue pour le temps-réel, qui réagit en millisecondes

CogNeed AI™ est conçu pour être mobilisé pendant les conversations téléphoniques, et pas quand elles sont terminées. Son impact ne dépend donc pas de la mise en œuvre d'un processus d'analyse et de coaching à posteriori qui peut se révéler consommateur de temps et d'énergie, sans garantie qu'il soit réellement efficace. Avec CogNeed AI™ les recommandations interviennent en millisecondes et l'impact est immédiat !

Une solution personnalisable, qui s'adapte à vos problématiques et à votre jargon

Vos messages, vos atouts, votre vocabulaire, vos concurrents : CogNeed AI™ s'adapte à tous ces éléments et vous aide à les mettre en forme pour être mobilisables en temps-réel, pendant les conversations téléphoniques. Nous vous accompagnons pour identifier les informations pertinentes, et pour mettre en place un processus collaboratif d'identification et de diffusion des pratiques des meilleurs collaborateurs.

Une solution qui prend réellement en compte la problématique de protection des données personnelles

Vos équipes n'aiment pas être systématiquement enregistrées ? Nous avons conçu CogNeed AI™ en intégrant cette problématique. Notre solution ne nécessite ainsi pas d'enregistrer les conversations téléphoniques et peut également se limiter, si c'est votre choix, au traitement de la voix de votre collaborateur, et non de son interlocuteur

Atouts de CogNeed AI™

SaaS

Le contenu des popups et les commandes vocales sont modifiables à volonté sur votre espace client.

Intelligence propriétaire

CogNeed AI™ dispose d'une bibliothèque fournie de différents langages, et peut également apprendre des commandes vocales spécifiques à votre entreprise (noms de produits, de fonctionnalités, de concurrents, ...).

Intégrable avec vos outils business

CogNeed AI™ est proposé par défaut en version standalone, sans aucune intégration. Que vous utilisiez un outil de téléphonie (VOIP), de visioconférence ou bien un CRM, CogNeed s'intègre parfaitement dans votre workflow.

RGPD compliant

CogNeed AI™ ne nécessite pas l'enregistrement des conversations et respecte la RGPD.

Impact métier

CogNeed s'adresse à toutes les entreprises qui opèrent des conversations clients par téléphone avec des enjeux de génération de revenu, de productivité ou d'expérience client. Que votre équipe soit petite ou très grande, CogNeed s'adapte à votre contexte et à vos spécificités.

Voici quelques exemples de mise en œuvre de CogNeed.

Centres d'appels

Au cœur de votre proposition de valeur et au service de votre productivité

Accélération de la montée en compétences des équipes

Réduction du temps de formation initiale

Développement de l'apprentissage en situation réelle sécurisé par CogNeed

Diffusion des pratiques des meilleurs contributeurs pour réhausser le niveau de l'ensemble des collaborateurs

Un gain de temps significatif pour vos collaborateurs

Les informations clés disponibles à la voix en temps-réel, pendant les appels

Réduction des temps de recherche dans les bases documentaires

Réduction du temps de traitement des appels entrants et de la mise en attente des clients

Crédibilité accrue de vos équipes auprès de vos donneurs d'ordre et clients finaux

Des formulations claires et cohérentes, testées et affinées au fil du temps

Un meilleur respect des messages et des processus, sans la rigidité d'un script d'entretien prédéfini

Une meilleure capacité à répondre aux questions et objections, même hors de leur zone de confort

Un renforcement de la valeur ajoutée des équipes en termes de découverte des besoins, de qualification et d'upselling

SaaS, Software & Tech

Parfaitement adapté à vos équipes de vente sédentaire, de téléprospection et d'assistance client opérant par téléphone

Accélération de la montée en compétences des équipes

Réduction du temps de formation initiale

Développement de l'apprentissage en situation réelle sécurisé par CogNeed

Approche collaborative de vos bases de connaissance

Une gestion centralisée et dynamique de la base de connaissance, impliquant les contributeurs dans sa mise à jour

Diffusion des pratiques des meilleurs contributeurs pour réhausser le niveau de l'ensemble des collaborateurs

Gain de temps significatif pour vos collaborateurs

Les informations clés disponibles à la voix, en temps réel, pendant les appels

Réduction des temps de recherche dans les bases documentaires

Réduction du temps de traitement des appels entrants et de la mise en attente des clients

Crédibilité accrue de vos équipes auprès de vos clients

Des formulations claires et cohérentes, testées et affinées au fil du temps

Un meilleur respect de vos messages et de vos processus, sans la rigidité d'un script d'entretien prédéfini

Une meilleure capacité à répondre et aux questions même hors de leur zone de confort

Un renforcement de la valeur ajoutée des équipes en termes de découverte des besoins, de qualification et d'upselling

Banques, Assurances & Mutuelles

Parfaitement adapté au support de vos équipes d'attachés de clientèle, de vente sédentaire ou d'assistance client.

Accélération de la montée en compétences des équipes

Réduction du temps de formation initiale

Développement de l'apprentissage en situation réelle sécurisé par CogNeed

Diffusion des pratiques des meilleurs contributeurs pour réhausser le niveau de l'ensemble des collaborateurs

Meilleure conformité vis à vis d'une réglementation exigeante

Rappel des instructions de conformité pendant les appels téléphoniques, pour éviter les infractions

La capacité à vérifier que certains termes à éviter ne sont pas prononcés

Gain de temps significatif pour vos collaborateurs

Les informations clés disponibles à la voix, en temps réel, pendant les appels

Réduction des temps de recherche dans les bases documentaires

Réduction du temps de traitement des appels entrants et de la mise en attente des clients

Crédibilité accrue de vos équipes auprès de vos clients

Des formulations claires et cohérentes, testées et affinées au fil du temps

Un meilleur respect de vos messages et de vos processus, sans la rigidité d'un script d'entretien prédéfini

La capacité d'A/B tester vos formulations et d'obtenir un retour en temps réel

Une meilleure capacité à répondre et aux questions et objections, même hors de leur zone de confort

Un renforcement de la valeur ajoutée des équipes en termes de découverte des besoins, de qualification et d'upselling

Démarrer avec CogNeed

1.

Sélection du contenu

Définissez le contenu à afficher aux utilisateurs, en autonomie ou avec l'aide de nos équipes, qui vous partageront les meilleurs pratiques.

2.

Définition des commandes vocales

Choisissez dans notre bibliothèque de commandes vocales, et identifiez des commandes spécifiques à apprendre à CogNeed AI™.

3.

Essai de la Solution

Essayez la solution CogNeed AI™ pendant 30 jours en conditions réelles d'utilisation, et bénéficiez de notre accompagnement personnalisé.

Retours utilisateurs



Performance d'équipes

Marie, Team Lead

"CogNeed m'aide beaucoup, maintenant j'ai un pense-bête, je gagne en autonomie"



Qualité des conversations

Lila, Service Client

"C'est très intéressant sur les sujets pointus, sur lesquels nous n'avons pas toujours toutes les connaissances."



Simplicité d'utilisation

Pascal, Biz Dev

"CogNeed fonctionne à merveille, l'interface est simple et ne prend pas beaucoup de place sur l'écran."



Gain de temps

Robert, Service Client

"Grâce à CogNeed, j'évite de mettre les clients en attente et traite les tickets plus vite."

Nous contacter

✉ contact@cogneed.ai

🌐 www.cogneed.ai

