



Converge Technology Solutions annonce le lancement de Contact Center IQ Conçu avec IBM watsonx

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

11 JUIN 2024 – TORONTO, ONTARIO, CANADA et GATINEAU, QUÉBEC, CANADA – Converge Technology Solutions Corp. (« **Converge** » ou « la **Société** ») (TSX:CTS) est heureuse d’annoncer le lancement de sa nouvelle solution : Contact Center IQ.

Contact Center IQ comprend un ensemble de services axés sur l’IA générative, conçus avec la plateforme d’IA et de données pour entreprise d’IBM, [IBM watsonx](#). Ces services sont conçus pour améliorer la prise de décisions et l’efficacité opérationnelle dans les activités des centres de contact grâce aux informations produites avec la puissance de l’IA, accélérer le développement d’options libre-service efficaces et de grande qualité grâce à l’IA conversationnelle et autonomiser les agents grâce à un accès simplifié aux systèmes de gestion des connaissances.

« La création de solutions qui soutiennent nos clients tout en tirant parti de la puissance des capacités avancées de l’IA revêt une importance capitale pour Converge et est au cœur de notre façon de faire des affaires, a déclaré Greg Berard, chef de la direction de Converge. Nous sommes toujours à la recherche de solutions de pointe, et nous voyons une immense valeur pour les clients en travaillant avec IBM, l’un des partenaires de longue date de Converge. »

Les centres de contact, en tant que porte d’entrée d’une organisation, façonnent la fidélité des clients et la perception de la marque. En réponse à une forte demande des clients, Contact Center IQ répond au besoin de rehausser l’expérience client, d’améliorer l’agilité et de stimuler l’efficacité tout en réduisant les coûts.

« Nous sommes ravis de notre partenariat avec Converge, qui nous aide dans nos initiatives stratégiques, et nous sommes impatients de tirer parti de sa solution novatrice Contact Center IQ afin de rehausser l’expérience de nos clients et aidants », a déclaré Shatice Collins, vice-présidente, Stratégie des TI, Business & Portfolio Management at Help at Home, un client de Converge.

« La plateforme IBM watsonx permet aux entreprises de créer des solutions d’IA sur mesure qui s’adaptent aux opérations de base, comme le service à la clientèle, a mentionné Kate Woolley, directrice générale, Écosystème IBM. Converge est un précieux partenaire d’affaires qui possède une solide expérience en IA, et la collaboration permet aux entreprises d’accéder à des solutions et à des services alimentés par l’IA conçus avec watsonx qui peuvent les aider à mieux utiliser leurs données pour améliorer l’expérience des agents et des clients. »

La solution utilise watsonx.ai et watsonx.data pour permettre aux entreprises de personnaliser leur solution d’IA selon leurs besoins et pour préparer les clients au succès afin de rehausser leur expérience du service à la clientèle. Pour en savoir plus sur les solutions d’IA de Converge, visitez convergetp.com/artificial-intelligence/.

À propos de Converge

Converge Technology Solutions Corp. est un fournisseur de solutions informatiques logicielles et infonuagiques axées sur les services qui vise à offrir des solutions de premier plan. L'approche de solution globale de Converge offre des services d'analyse avancée, d'intelligence artificielle (IA), de modernisation des applications, de plateformes infonuagiques, de cybersécurité, d'infrastructure numérique et de milieu de travail numérique aux clients de divers secteurs. L'entreprise soutient ces solutions grâce à son expertise en matière de conseils, de mise en œuvre et de services gérés auprès de tous les principaux fournisseurs de TI du marché. Cette approche multidimensionnelle permet à Converge de répondre aux besoins opérationnels et technologiques uniques de tous les clients des secteurs public et privé. Pour en savoir plus, visitez convergetp.com.

Pour tout complément d'information, prière de vous adresser à :

Converge Technology Solutions Corp.

Courriel : salesleads@convergetp.com

Téléphone : +1 866 910-4425