

IA générative: ALE dévoile ALIE, son chatbot conçu pour optimiser le support et fluidifier les échanges entre clients.

IA générative : ALE dévoile ALIE, son chatbot conçu pour optimiser le support et fluidifier les échanges entre partenaires et clients.

PARIS, FRANCE, April 2, 2025

/EINPresswire.com/ -- [Alcatel-Lucent](#)

[Enterprise](#), l'un des principaux fournisseurs de solutions sécurisées de réseau et de communication permettant aux organisations de tout secteur d'améliorer leur efficacité opérationnelle et leur compétitivité, est heureux d'annoncer la disponibilité mondiale de son chatbot ALIE. Reposant sur l'IA générative, ALIE accélère le traitement des demandes support et améliore l'efficacité des interactions entre les partenaires et les clients des solutions ALE.



Animé par PythiALE (le moteur d'IA générative interne d'Alcatel-Lucent Enterprise), le chatbot ALIE est capable de répondre efficacement à une multitude de requêtes d'une manière semblable à celle d'un opérateur humain dans un large éventail de domaines, en réduisant les silos d'information. Il est accessible depuis [Rainbow™](#), la plateforme de communication Cloud d'ALE.

Depuis la mise en œuvre de son chatbot, ALE constate une réduction de 50 % du nombre d'appels arrivant au support center ALE. Cela démontre que grâce à ALIE, nos partenaires sont capables de trouver beaucoup de réponses à leurs demandes en faisant simplement appel aux services de ce chatbot.

Principales caractéristiques du chatbot ALIE :

- Assistance 24/7 : Grâce à sa capacité à suivre les commandes de produits, répondre aux questions techniques, fournir des informations sur les niveaux de stock et offrir un support général, ALIE réduit le temps d'attente du service support, tout en optimisant l'efficacité des opérations d'ALE. Les utilisateurs peuvent également gérer, depuis ALIE, leurs tickets d'assistance en les créant, les mettant à jour et les consultant de manière interactive, tout en recevant des notifications sur l'avancement de leur demande. Au besoin, ALIE alerte les équipes techniques lorsqu'une intervention est requise.

- Interface conversationnelle : ALIE apporte des réponses personnalisées dans la langue d'origine de la requête grâce à sa capacité à rechercher des documents multilingues et à traduire les réponses de manière fluide. Robuste, il s'adapte également aux erreurs courantes, telles que les fautes de frappe ou de syntaxe (grammaire, orthographe, contresens, etc.), permettant ainsi une interaction naturelle et contextuelle, comparable à une conversation humaine.
- Recherche de documents : ALIE effectue des recherches dans la documentation technique publique des produits ALE afin de fournir des réponses adaptées aux questions posées. Pour les collaborateurs, ALIE peut également accéder à la documentation interne de leur entreprise, facilitant ainsi l'intégration des nouveaux collaborateurs et la recherche d'informations à des domaines spécifiques.
- Machine learning : ALIE s'appuie sur une technologie d'apprentissage automatique avancée lui permettant de gagner en intelligence à chaque interaction et d'améliorer, in fine, toujours plus, l'efficacité des opérations au fil du temps.
- Sécurité renforcée : ALIE a été développé selon des pratiques strictes de sécurité des données, garantissant de ce fait une conformité et une protection solides ainsi qu'un traitement approprié des données personnelles. Il s'inscrit dans le respect des normes ISO 27001 (sécurité des systèmes d'information) et ISO 9001 (gestion de la qualité des données). Il est également conforme au RGPD et respecte la législation européenne sur l'intelligence artificielle. Hébergé dans un centre de données européen AWS, ALIE applique le principe du moindre privilège pour empêcher tout accès non autorisé. Enfin, les informations contenues dans ses bases de données sont chiffrées au repos et en transit, avec des sauvegardes automatiques et planifiées pour prévenir toute perte.

« Nous sommes ravis de présenter notre chatbot d'IA générative, ALIE, créé afin d'accroître l'efficacité et d'offrir un service client fluide aux partenaires et aux clients d'ALE. Nous nous efforçons de fournir des services innovants et performants, alignés sur les besoins de nos partenaires, et ALIE propose ce nouveau niveau de service, tout en garantissant un haut niveau de sécurité. » déclare Jonathan Hollebeque - Directeur des applications business et de la transformation numérique, Alcatel-Lucent Enterprise.

#FIN#

À propos d'Alcatel-Lucent Enterprise

Alcatel-Lucent Enterprise fournit des solutions de réseau, de communications et de collaborations sécurisées, permettant aux entreprises de tout secteur d'accroître leur efficacité opérationnelle et leur compétitivité. Dans le cloud. Sur site. En mode hybride.

Les solutions ALE sont conçues pour offrir un niveau optimal de sécurité intégrée. Elles sont

conformes aux exigences nationales et internationales de protection des données des entreprises et des personnes.

L'engagement d'Alcatel-Lucent Enterprise s'articule autour des trois piliers stratégiques de l'ESG : Environnement durable, Responsabilité Sociétale et Gouvernance d'entreprise, avec pour mission de proposer des solutions technologiques au service de ces valeurs. Ainsi les solutions ALE sont développées pour limiter leur impact environnemental.

Plus de 100 ans d'innovation ont fait de la société un partenaire de confiance pour plus d'un million de clients dans le monde.

Alcatel-Lucent Enterprise, dont le siège social est en France, compte 3 400 partenaires dans le monde, permettant ainsi une meilleure proximité.

Contacts presse

Alcatel-Lucent Enterprise
Katerina Cerny
Directrice Régionale Marketing & Com – France
katerina.cerny@al-enterprise.com

Antoine Billon
abillon@quatriemejour.fr - 06 03 72 88 95

Cindy Mouchard Patinaux
cmouchard@quatriemejour.fr - 07 82 92 00 16

Carine Bowen, Global press
Alcatel-Lucent Enterprise
press@al-enterprise.com

This press release can be viewed online at: <https://www.einpresswire.com/article/799008042>

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information.

© 1995-2025 Newsmatics Inc. All Right Reserved.