Choisir un agent vocal IA : les dix criteres, dans cet ordre

La qualite de la voix se juge en un appel d'essai ; les dix criteres demandent une question directe, et une reponse ecrite. Posez chaque question a chaque fournisseur, dans cet ordre : l'hebergement d'abord, parce que c'est la seule decision difficile a defaire.

1. Hebergement des donnees et loi applicable

La question a poser : Ou sont hebergees les donnees de mon compte, et quelle loi s'applique au contrat ?

Ce qui doit vous alerter : Une reponse vague, ou un hebergement hors de Suisse.

2. Apres l'appel

La question a poser : Que fait l'agent une fois l'appel fini : devis, factures, relances, avis Google ?

Ce qui doit vous alerter : Un discours qui s'arrete au decrochage.

3. Support et langue

La question a poser : Quand j'appelle pour un probleme, qui decroche, en quelle langue, a quelle vitesse ?

Ce qui doit vous alerter : Un support uniquement par e-mail, ou dans une langue que vos equipes ne parlent pas.

4. Engagement et sortie

La question a poser : Quelle est la duree d'engagement, le preavis, que se passe-t-il a la resiliation ?

Ce qui doit vous alerter : Une duree imposee sans contrepartie, silence sur la recuperation de vos donnees.

5. Mise en service

La question a poser : Quel delai, et que devez-vous me fournir ? Consignes, numero, acces agenda ?

Ce qui doit vous alerter : « C'est immediate » sans liste de ce qui est attendu de vous.

6. Urgence insoluble

La question a poser : Que fait l'agent devant une urgence qu'il ne peut pas resoudre, la nuit, un dimanche ?

Ce qui doit vous alerter : Une reponse improvisee : la conduite d'urgence se regle par ecrit.

7. Enregistrements

La question a poser : L'appelant est-il informe de l'enregistrement, et combien de temps est-il conserve ?

Ce qui doit vous alerter : Une conservation « a definir », ou un consentement non annonce.

8. Minutes et depassement

La question a poser : Quelles minutes sont incluses, et a quel prix se paie le depassement ?

Ce qui doit vous alerter : Un « illimite » qui se relit en detail.

9. Appels simultanes

La question a poser : Combien d'appels en meme temps, et que se passe-t-il au-dela ?

Ce qui doit vous alerter : Un chiffre flou : demandez ce qui se passe un lundi a 8 h 15.

10. Integrations

La question a poser : Se connecte-t-il a mon agenda et a mon CRM, et a quel cout ?

Ce qui doit vous alerter : Des integrations « prevues » sans calendrier, ou facturees au-dela du forfait.

Si le premier critere ne recoit pas de reponse claire, ne signez pas, quel que soit le fournisseur. Grille de questions : aucun chiffre ni aucune entreprise cites. Talk-Flow publie ses propres reponses sur talk-flow.ai (securite des donnees, tarifs, CGV).