



Date : 25/10/2025

Participants : laurent jaurey - LOEVA
Jerome Graciet - ZELAIA IMMOBILIER

Résumé

Dans cette session, Tom, Samir et Will discutent des API d'intelligence artificielle de RingCentral, en particulier autour de l'intelligence conversationnelle.

- **Présentation des intervenants :** Samir se concentre sur l'articulation des valeurs et des cas d'utilisation des APIs, tandis que Will explique l'intégration et le déploiement des APIs en production.
- **Compréhension de l'AI :** Samir souligne que l'intelligence artificielle va au-delà de la simple conversion texte-parole, incluant des capacités telles que l'analyse des interactions et des sentiments, particulièrement utile dans des centres de contact pour évaluer le niveau de satisfaction des appelants.
- **Types d'API soutenues :** Will présente deux catégories d'API disponibles : audio et texte. Les trois cas d'utilisation les plus courants sont :
 1. Texte à la parole : Conversion de l'audio en texte avec transcription améliorée.
 2. API de prononciation à la parole : Identification des orateurs lors de conversations.
 3. API d'identification du parolier : Détermination de qui parle, avec la possibilité de reconnaître des individus si leur voix a été préalablement enregistrée.

Le programme est actuellement en version bêta, avec un lancement public prévu prochainement, et l'équipe attend des retours d'expérience pour améliorer le service.

Points Clés

- La plateforme RingCentral utilise l'intelligence artificielle pour améliorer les conversations.
- L'IA est utilisée pour l'analyse des interactions, des sentiments et des émotions dans les centres d'appels.
- RingCentral supporte deux catégories d'API : audio et texte.
- Les APIs populaires incluent le texte à la parole (transcription avec ponctuation), la prononciation à la parole (identification des intervenants) et l'identification du locuteur (reconnaissance vocale).

Actions à Entreprendre

- Préparer le lancement général de la plateforme en bêta ouverte
Priorité: medium