

Date : 19/11/2025
Participants : laurent jaurey - LOEVA

Résumé

La transcription présente une discussion animée entre Tom, Samir et Will sur les APIs AI de RingCentral, en particulier autour de l'intelligence conversationnelle. Voici les points clés :

1. Présentation des intervenants : Tom, Samir et Will se présentent et proposent d'aborder l'utilisation des APIs AI.
2. Concept d'AI en conversation : Samir explique que l'intelligence artificielle dans ce contexte dépasse la simple conversion de texte à la parole, englobant également l'analyse d'interaction, de sentiment et d'émotion.
3. Utilisation dans les centres de contact : Les APIs peuvent aider les superviseurs à évaluer le sentiment des appels entrants, en leur fournissant des scores de sentiment pour mieux comprendre les interactions.
4. Catégories d'APIs supportées : Will mentionne deux catégories, l'audio et le texte, détaillant trois APIs populaires :
 - API de texte à la parole
 - API de prononciation à la parole (qui identifie qui parle et le temps de parole)
 - API d'identification du locuteur (qui reconnaît les voix prédéfinies).
5. Programme en bêta : Le programme est actuellement en phase bêta, avec un lancement prévu prochainement pour le public, et les intervenants encouragent les retours des utilisateurs.

En somme, la réunion souligne les avancées significatives des APIs AI de RingCentral, leurs applications pratiques, et l'importance de l'engagement utilisateur dans leur développement.

Points Clés

- Présentation de l'intelligence artificielle conversationnelle de RingCentral via des APIs.
- L'IA conversationnelle va au-delà du texte-vers-parole et inclut l'analyse des interactions, des sentiments et des émotions.
- Les APIs d'IA conversationnelle peuvent être utilisées dans des centres de contact pour évaluer le sentiment des appels.
- RingCentral supporte deux catégories d'APIs: audio et texte.
- Les trois APIs conversationnelles les plus populaires sont: texte-vers-parole (avec transcriptions ponctuée), diarisation (identification des locuteurs et leurs interventions), et identification du locuteur (nommage des locuteurs si entraîné, sinon A, B, C).
- Le programme est actuellement en version bêta et sera bientôt disponible au public.

Actions à Entreprendre

- Fournir des retours sur les APIs intelligentes de RingCentral
Responsable: Public
Priorité: medium
- Travailler au lancement général public des APIs intelligentes
Priorité: high