



Solutions CHATBOT – CALLBOT – VOICEBOT

Libérez vos agents des tâches répétitives pour qu'ils se concentrent sur la valeur ajoutée

Dans un centre de contacts, 5 à 20% des interactions peuvent être prises en charge automatiquement par un Chatbot ou un Callbot, de manière personnalisée. Vos conseillers peuvent alors se concentrer sur les demandes à valeur ajoutée, améliorer le relationnel, et traiter les demandes que le bot n'est pas capable de résoudre.

Réduisez vos coûts

Une fois le cas d'usage paramétré, le Chatbot / Callbot est capable de traiter automatiquement cette demande 24h/24 et 7 jours sur 7.

Vous êtes ainsi capable de faire face aux pics de demandes (problème technique, saisonnalité...) et aux montées en puissance (nouvelle activité, croissance...) sans jamais vous soucier des effectifs à mobiliser pour faire face à ces appels et messages.

Le duo gagnant : Chatbot / Callbot et Agents

La mise en place d'un Chatbot / Callbot permet de soulager ses agents des demandes simples, sans pour autant négliger l'Expérience Client.

D'une part, c'est le client qui mène la conversation (au contraire du SVI où la conversation est subie), et d'autre part, dans le cas où le Callbot ne sait pas répondre (incompréhension, problème complexe...), il proposera un transfert à un conseiller afin de toujours garantir le niveau maximum de satisfaction.

Un accompagnement pour faire de votre projet chatbot un succès

Pour assurer le succès du déploiement de votre Chatbot / Callbot, nous avons conçu une méthodologie basée sur la cocréation et une démarche itérative afin d'offrir à vos clients la meilleure expérience client possible.

Et comme les demandes des clients ne cessent d'évoluer, le Chatbot / Callbot dispose d'un module d'apprentissage guidé pour répondre de mieux en mieux aux questions, et prendre en compte de nouvelles demandes.



Sécurité

Garantie de sécurité et confidentialité des données



Méthodologie

éprouvée

Fonctionnalités Chatbot

○ Plateforme multicanal & multilingue

- Gestion des canaux écrits (chat, SMS, Facebook Messenger...) et de la voix (Google Home®, Alexa®...)
- Déploiement simple sur un site web, dans une app mobile, sur une Page Facebook...
- Personnalisation de l'apparence et du ton du bot
- Escalade vers un conseiller par téléphone ou par chat, création de tickets de demandes au service client...
- Chatbot Multilingue
- Compréhension des fautes d'orthographe, des erreurs de saisie...

○ Paramétrage initial et apprentissage continu

- Design des conversations & interactions
- Procédure d'escalade aux conseillers en cas d'incompréhension du bot
- Statistiques sur la qualité des réponses, les demandes les plus fréquentes...
- Utilisation de boutons, carrousels... pour un usage plus intuitif
- Intégration d'émoticons, d'images, de vidéos... pour une compréhension plus rapide
- Paramétrage du déclenchement du bot (pages, profils, temps passé...)

○ Montée en puissance

- Autonomie sur la gestion du bot après la mise en place

- Création de plusieurs chatbot pour gérer plusieurs demandes très différentes (ex: clients, revendeurs...)
- Accompagnement
- Aide à la définition des meilleurs cas d'usages
- Vérification de la validation des cas d'usages lors d'ateliers avec les opérationnels
- Formation des Bot Trainers
- Suivi de projet post-implémentation avec formation continue du bot

○ ROI rapide

- Audit de votre activité avec détection des chantiers prioritaires
- Chatbot disponible en mode curatif (résolution des problèmes récurrents...) ou préventif (anticiper les demandes, on boarding process, coaching...)
- Enquêtes de satisfaction pour valider la pertinence des réponses du bot aux clients

○ Configuration technique

- Fonctionnement sur Mobile & Web & App, Windows & iOS & Android
- Environnements séparés pour les tests, la production...
- Sécurité des données (ISO 27001 & hébergement en France)
- Intégration aux systèmes d'informations (CRM, ERP...) avec déclenchement d'actions (via Web Services, API...) et aux solutions Eloquant (voix, enquêtes...)

GRENOBLE (SIEGE SOCIAL)

5 allée de Palestine
38610 Gières

PARIS

94 rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

eloquant.com

contact@eloquant.com

0 805 301 100 Service & appel gratuits





Intégration
simple avec vos SI
métiers



Expertise
et accompagnement

Fonctionnalités Callbot – Voicebot

• Réponses automatiques aux appels clients

- Reconnaissance vocale en temps réel avec compréhension du langage naturel
- Réalisation de scénarios conversationnels complexes
- Entraînement du Callbot à répondre à une ou plusieurs demandes avec compréhension des termes techniques, de différentes manières de poser une question...
- Définition de procédures d'escalade vers un conseiller
- Enregistrement et archivage des conversations audios
- Transcription de la conversation en texte pour ré-exploitation ou intégration dans le CRM

• Gestion avancée des interactions

- Détection du numéro de téléphone de l'appelant
- Gestion de conditions pour personnaliser les réponses
- Corrections automatiques des erreurs
- Transcription automatique des conversations (par email, dans votre CRM...)
- Envoi de SMS de confirmation
- Multilingue (+20 langues)
- Détection des sentiments (option)
- Moteur conversationnel réutilisable pour un chatbot ou un voicebot

• Paramétrage initial et apprentissage continu

- Visualisation graphique des scénarios conversationnels
- Personnalisation de la voix et du débit
- Optimisations sonore (gain...)
- Design des conversations & interactions avec gestion des entités (contrats, produits, services...)
- Importation de questions / réponses types
- Intégration au système d'informations (CRM, ERP...) pour des réponses personnalisées et pour centraliser les interactions clients
- Enquêtes de satisfaction pour valider la qualité des réponses du callbot aux clients
- Rapports sur l'usage, les types de demandes, les incompréhensions...

• Accompagnement

- Aide à la définition des meilleurs cas d'usages
- Formation des administrateurs (entraînement continu du callbot, évolution des conversations...)
- Suivi de projet post-implémentation avec conseils d'optimisation

• Configuration technique

- Utilisation des briques technologiques les plus performantes du marché (NLU, NLP...)
- Gestion des droits (administrateur...)
- Sécurité des données conformes au RGPD et hébergement du code sur nos serveurs
- Fonctionnement en mode autonome ou intégré à la solution de centre de contacts Eloquant

GRENOBLE (SIEGE SOCIAL)

5 allée de Palestine
38610 Gières

PARIS

94 rue de Villiers
92300 Levallois-Perret

eloquant.com

contact@eloquant.com

0 805 301 100 Service & appel gratuits

