

yampa.

AI-Native Agents for a new Era of Customer Care

A customer care revolution

En matière de relation client, **l'intelligence artificielle** générative ouvre **des possibilités infinies** en terme de qualité de service et d'efficacité opérationnelle.

Cette révolution nécessite une refonte du service client, favorisant une **collaboration vertueuse entre les équipes internes et les nouveaux agents IA natifs multicanaux.**

Yampa aspire à jouer un rôle de premier plan en offrant aux marques des **services de CX “best in class” réalisés par des agents IA sur mesure.**

Qu'est-ce qu'un agent IA yampa ?

Un agent d'intelligence artificielle yampa est **conçu pour être autonome et réaliser des tâches complexes** dans les processus opérationnels de relation client.

Il est capable de **converser sans difficulté par l'écrit et/ou la voix** avec des clients, de percevoir son environnement, de prendre des décisions et **d'agir en fonction de ces décisions pour atteindre des objectifs spécifiques.**

Il est **supervisé** en temps réel.



Pourquoi les agents IA yampa sont l'avenir du Service Client ?

1

Ils s'intègrent parfaitement aux outils CRM utilisés par les conseillers

2

Ils sont parfait pour les tâches courantes et permettent aux équipes de se concentrer sur les tâches nécessitant une haute expertise relationnelle

3

Ils sont toujours déployés sur les derniers modèle d'IA générative

4

Leur niveau d'autonomie est calé sur la capacité d'appropriation des collaborateurs et des clients de l'entreprise

5

Leur impact est immédiat et visible par tous

Un impact puissant et immédiat pour vos clients et les performances de votre entreprise

Niveaux de service jamais atteints

- ❑ 100% de prise en charge, sans attente
- ❑ H24/, 7/7, Omnicanal, Multilingue
- ❑ Délai de réponse quasi-instantané
- ❑ 100% de réponses parfaitement pertinentes
- ❑ Réponses en apprentissage constant
- ❑ Mise en avant du “tone of voice” de la marque
- ❑ Constance de la qualité délivrée

Efficiences en constante amélioration

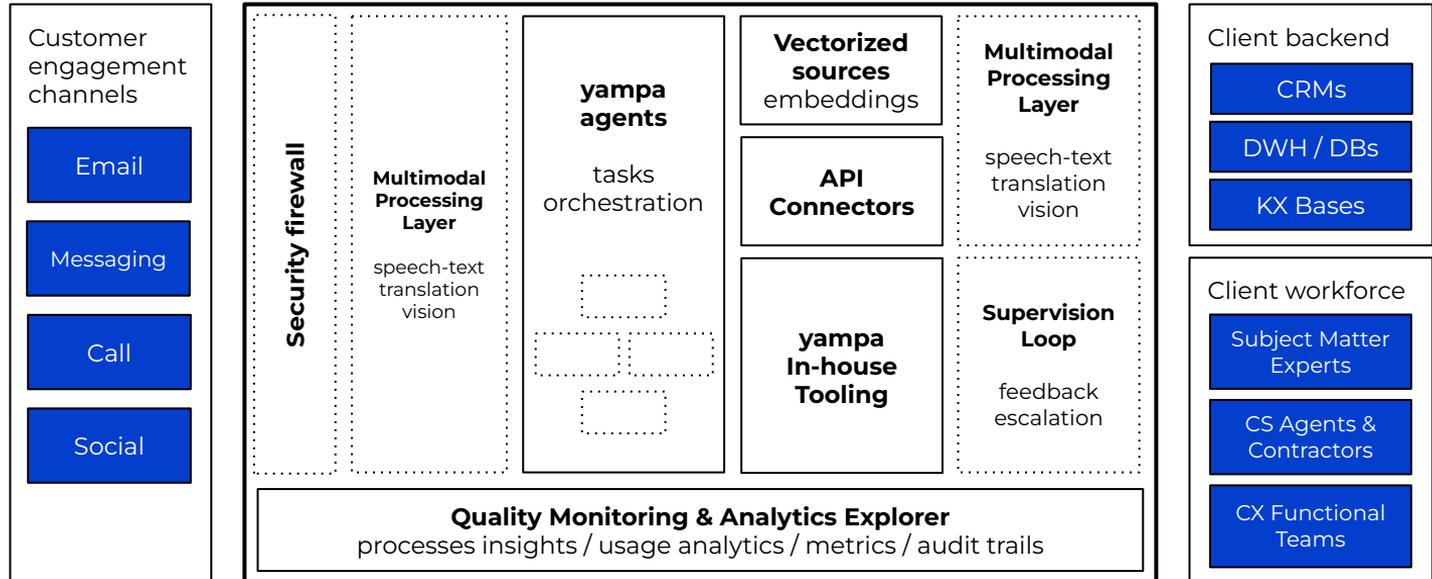
- ❑ Pilotage simplifié
- ❑ Processus mis à jour en temps réel
- ❑ Suppression des activités chronophages de gestion des RH
- ❑ Pas de sur-staffing pour absorber pics
- ❑ Suppression des backlogs
- ❑ Réduction des durées de traitement

Hausse de la satisfaction client, baisse des coûts et nouvelle dynamique du projet d'entreprise autour du CX

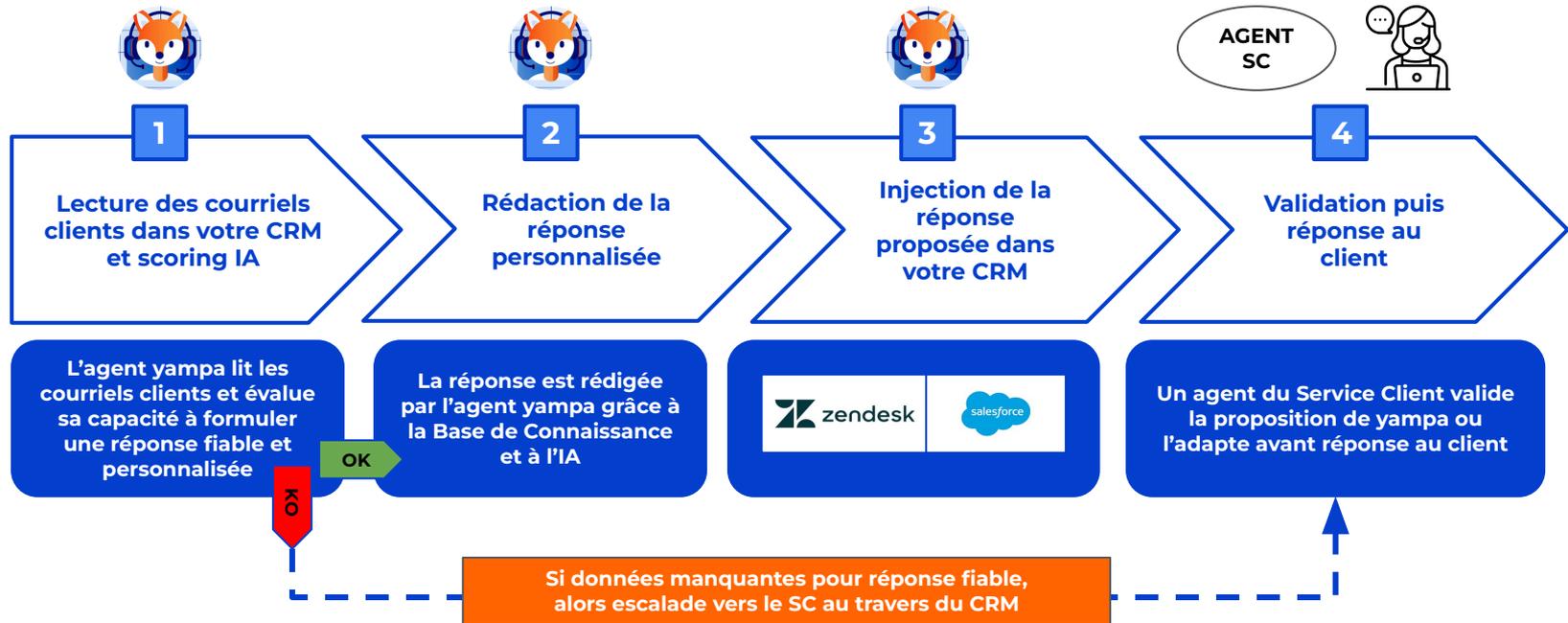
Nos agents sont déployés en moins d'une semaine et en toute sécurité grâce à notre plateforme y.core

Les opérations de personnalisation de notre solution réside principalement dans **l'installation d'un plug-in dans votre CRM et l'alimentation de votre Base de connaissance** dans y.core.

Le déploiement est réalisé **en moins d'une semaine, sans besoin de développement technique.**



L'agent yampa bâtit des réponses fiables qui sont validées par vos équipes dans leur outil CRM



Exemples de cas d'usages (1/2)

Marque ou Secteur d'activité	Contexte de la marque	Description	KPI impactés
BTP	Plateforme de mise en relation de particuliers avec des artisans pour la réalisation de travaux	<ul style="list-style-type: none"> • Pré qualification des leads par un agent IA en réception d'appels • Planification d'un RDV ou mise en relation avec un agent du Service Client • Mise à jour du CRM • Envoi d'un SMS au client avec CR des échanges 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'accessibilité • Délais de traitement des leads • Taux de transformation des leads • Satisfaction client
Tech	Solution de virtualisation des postes de travail (entreprises multi sites avec de nombreux utilisateurs)	<ul style="list-style-type: none"> • Help Desk Niveau 1 et 2 (GLPI) • Assistance des équipes internes dans la résolution des tickets (FR, UK, SP et IT) • L'agent IA qualifie tous les tickets reçus (GLPI), est autonome sur les cas les plus simples et escalade vers un expert les cas les plus compliqués 	<ul style="list-style-type: none"> • Délais de prise en charge des tickets • Délais de résolution • Backlog
E-commerce	Vente en ligne de vêtements, de linges et de meubles	<ul style="list-style-type: none"> • Service client - gestion des EMAILS (SalesForce) • L'agent IA qualifie les demandes et suggère des réponses qui sont validées par les agents (mode <i>copilot</i>) • Sur certains processus , l'agent est autonome pour la réponse et escalade si nécessaire (mode <i>autopilot</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Délais de prise en charge et de réponse • Productivité dans le traitement des emails • Qualité des réponses

Exemples de cas d'usages (2/2)

Marque ou Secteur d'activité	Contexte de la marque	Cas d'usage	KPI impactés
Marketing Digital	Groupe marketing leader en France de la génération de leads B2C (Telco, Energie, Assurances) en paid media	<ul style="list-style-type: none"> L'agent IA yampa conduit en autonomie la conversation sur le CHAT et collecte toutes les informations nécessaires pour qualifier les leads y compris le recueil de l'opt in Selon le souhait du particulier, la suite du processus d'achat est réalisée soit par l'agent IA Yampa sur le CHAT, soit par par téléphone avec un conseiller commercial. 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de qualification des leads Taux de transformation des leads QSAT
Finance	Société bancaire de facilité de paiement	<ul style="list-style-type: none"> Support client - gestion des EMAILS (Zendesk) L'agent IA yampa analyse les demandes clients, il est autonome sur les cas les plus simples et propose une réponse ou un plan d'actions pour les cas plus complexes (mode co-pilote) 	<ul style="list-style-type: none"> Délais de prise en charge des demandes Délais de résolution Qualité et homogénéité des réponses QSAT
Services B2C	Syndic de copropriété	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de l'astreinte téléphonique 7/7 de 19H à 8H L'agent IA yampa dentifie l'appelant, qualifie le problème rencontré et initie le processus de demande d'intervention technique 	<ul style="list-style-type: none"> Accessibilité Délai de traitement et de résolution des problèmes QSAT

Pourquoi choisir yampa et ses agents IA natifs



- Démarrage rapide sans ajout d'une couche technologique supplémentaire
- Appropriation immédiate de l'IA par vos collaborateurs
- Extensibilité simplifiée des activités (canaux et processus) et des volumes de contacts confiés à l'IA
- Contrôle systématique de la qualité des réponses
- Accès aux évolutions et au meilleur de l'innovation de l'IA
- Plateforme sécurisée by design et protection proactive des données
- Facturation à la performance

AI meets CX

Baptiste SAINTOT

Ex Head of AI@Alma
OCTO Technology

Marin HUET

Ex Head of Data@Alma
BidMotion

Stéphane BLONDEAU

Founder ADM processing
Founder 100% Satisfaction

Patrice MAZOYER

Ex CEO@Konecra FSM
Co-Founder Colorado & B2S



yampa.

AI-Native Agents for a new Era of Customer Care

www.yampa.ai