

Une révolution pour la relation client



chatBOT



e-solution

Automatiser votre service client avec notre ChatBot

Qu'est-ce qu'un chatbot ?

Le terme "chatbot" est issu de la contraction de "chat" (qui se prononce "tchat" pour conversation) et 'bot' (pour robot). Il s'agit d'un robot conversationnel capable de dialoguer avec un humain et ceci grâce à l'utilisation du machine learning.

Le machine learning, ou apprentissage automatique, est un sous-domaine de l'intelligence artificielle. Il permet de développer chez un robot, sa capacité d'apprendre en se basant sur des données et des exemples préenregistrés.

Le robot va donc réutiliser ces données pour développer une capacité de prédiction.



Pourquoi utiliser un Chatbot ?

Un robot conversationnel peut être utilisé pour le support client. Ainsi, les clients reçoivent des informations pratiques et pédagogiques, avant, pendant et après la vente.

De même les robots conversationnels informent les clients sur des thématiques prédéfinies (tarifs, horaires, services proposés). Ils peuvent prendre des commandes et répondre à des questions en analysant le champ sémantique des utilisateurs. Leur principale force est la réactivité car ils fournissent des réponses (préprogrammées) simples à des demandes récurrentes.

81% des clients estiment que les temps d'attentes téléphoniques importants sont source de frustrations. Mettre en place des chatbots ou des vocalbots est une bonne solution pour anticiper les pics d'appels, réduire les temps d'attentes et traiter des demandes qui ne nécessitent pas l'intervention humaine.

Bien sur la majorité des agents conversationnels permettent de re-basculer vers un service classique si besoin.

Les chatbots permettent non seulement de gérer une partie de la relation prospects/clients mais aussi de l'optimiser. En effet, les agents conversationnels gèrent des demandes standards ou récurrentes qui monopolisent les techniciens conseil. Les réponses à ce type de demande peuvent être automatisées sans diminuer la qualité de la relation client. Bien au contraire, ils fournissent une réponse rapide et sans délais (24/7).

Les chatbots peuvent contribuer à l'amélioration de la relation client et aident à gagner des parts de marché grâce à la satisfaction clients.

Dans le cadre des chatbots orienté client, on peut penser aux chatbots comme la combinaison des 3 parties :

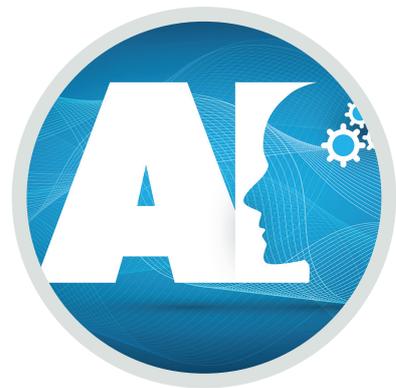
Interface : The UI

C'est l'interface entre le chatbot et l'utilisateur (humain), via une application de messagerie ou une session de discussion sur le site Web d'une entreprise. De plus en plus, l'interface utilisateur utilise la voix parlée, par exemple avec des assistants numériques personnels tels que Siri, Alexa d'Amazon, Assistant de Google ou Cortana de Microsoft. Le traitement du langage naturel (PNL) est utilisé pour comprendre ce que le client demande, en utilisant des techniques AI pour permettre une conversation au son naturel et pour prendre en compte les questions et le contexte précédents.



Intelligence : The AI

L'intelligence permet au chatbot de comprendre et de résoudre les requêtes des clients et de tirer des enseignements de chaque interaction. Aujourd'hui, la plupart des problèmes rencontrés par les chatbots consistent en règles prédéfinies dans un arbre décisionnel, plutôt qu'en utilisant l'apprentissage automatique et des techniques similaires, bien que celles-ci commencent à être appliquées. Cela signifie que, dans la pratique, les chatbots opèrent dans des domaines de compétences restreintes, où les experts ont défini les réponses aux problèmes communs.



Intégration : The SI

Cela couvre l'intégration avec d'autres systèmes et plates-formes, y compris l'intégration avec les systèmes de gestion de la main-d'œuvre pour accéder aux agents humains. C'est grâce à ces intégrations que le chatbot peut accéder aux informations provenant de sources multiples, effectuer des transactions et transmettre des requêtes plus complexes de clients à des agents humains.



Pourquoi cette technologie est-elle si puissante ?

AI. Un moteur d'automatisation intelligent qui élimine les tâches humaines répétitives

Propulsé par une combinaison performante de technologie d'apprentissage automatique, de classificateurs à base de règles et de traitement du langage naturel. C'est pourquoi il répond non seulement aux questions des utilisateurs avec précision, mais suggère également des services et des produits.

20 000 éléments de connaissance prêts. Faits, synonymes, corrections, argot, texte spécifique à une langue

Le système tire des leçons de milliers de questions précédentes, traitant de problèmes de connexion, du statut des transactions, des services financiers et des assurances, etc.

100% personnalisable. Ce n'est pas une "Black Box" d'IA

Tous nos éléments Chatbot - interface, conversation, flux - sont entièrement personnalisés. Aucune réponse ne sera montrée qui n'a pas été soigneusement organisée et autorisée par votre équipe.

Quel secteur peut profiter de l'usage d'un chatbot :

- Vente au détail
- E-commerce
- Banque & Assurances
- Consulting
- Télécommunication
- Gouvernement et administrations publiques
- Education
- Immobilier
- Santé



Boostez votre business avec nos solutions Chatbot

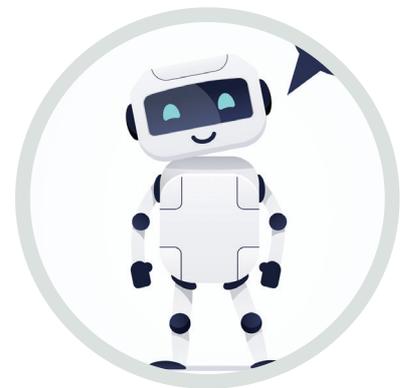
- En Service 24h/24 et 7j/7
- Réponses rapides et instantanés
- Automatisation du service client.
- Moins d'erreurs
- Moins de travail de base
- Augmentation de l'engagement des clients
- Satisfaction clients
- Interactions clients proactives
- Un simple traitements des transactions

N'obligez plus jamais vos clients à plonger dans une FAQ.

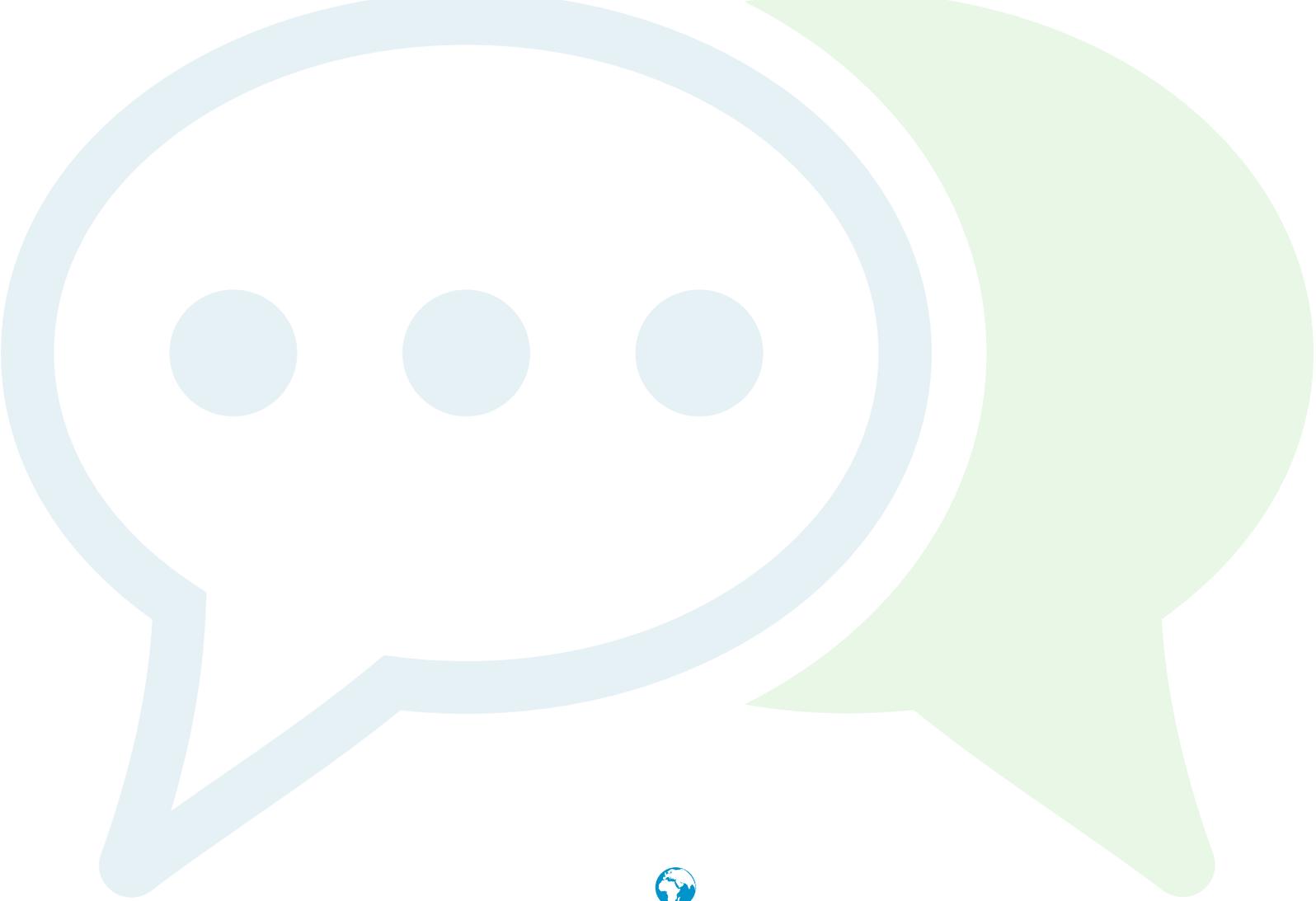
Les chatbots en chiffres

L'industrie du chatbot est en plein essor.

Voici quelques statistiques intéressantes sur le sujet.



- **57%** des consommateurs apprécient les chatbots pour leur instantanéité. (HubSpot, 2017)
- **48%** des consommateurs préfèrent un chatbot qui résout les problèmes plutôt qu'un chatbot avec une personnalité. (Business Insider, 2017)
- **40%** des consommateurs se moquent de savoir si c'est un chatbot ou un être humain qui les aide, tant qu'ils reçoivent l'aide dont ils ont besoin. (HubSpot, 2017)
- **95%** des consommateurs pensent que le service client va être le principal bénéficiaire des chatbots. (Mindbrowser, 2017)
- **28%** des entreprises les plus performantes utilisent l'intelligence artificielle pour leur marketing. (Adobe, 2018)
- **34%** des cadres affirment que le temps libéré grâce à l'usage des chatbots leur permet de se concentrer davantage sur des tâches plus complexes et créatives. (PwC, 2017)
- Entre 2016 et 2021, l'usage des chatbots en marketing devrait augmenter de **35,2%**. (Marketsandmarkets, 2017)
- **43 %** des Américains adultes disent préférer traiter avec un vrai assistant plutôt qu'avec un assistant virtuel. (SurveyMonkey Audience, 2018).



e-solution

Technopark Route De Nouaceur 4ème Etage,
Bureau 417, Casablanca 20000
Fixe : (+212) 5 22 97 30 36
contact@e-solution.ma

www.e-solution.ma

