

LA PLATEFORME OMNICANALE BOT/AGENT: l'orchestration hybride de votre relation client

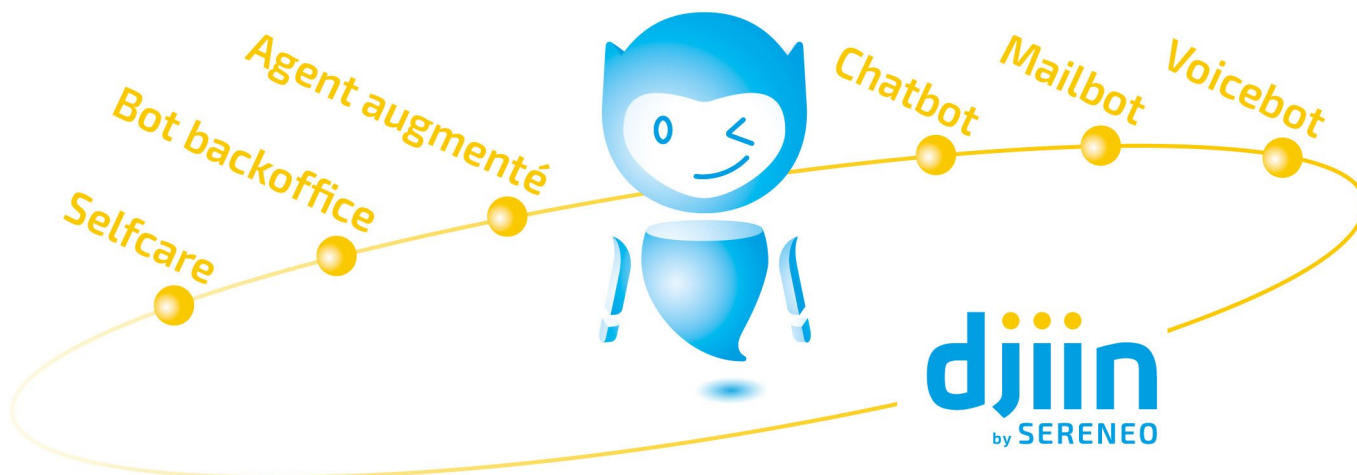


Divisez vos coûts par 2
et garantissez la continuité de votre activité

Djiin, une plateforme unifiée

pour orchestrer le traitement intégral de toutes les problématiques de Relation Client de façon humaine, automatisée ou hybride.

Quel que soit le canal de contact (point de vente, téléphone, chat, email...) et le domaine d'activité (commerce, énergie, finance, médias, voyage...), Djiin accompagne le collaborateur et le client-consommateur dans la résolution de la problématique. En s'appuyant sur l'automatisation raisonnée, la plateforme Djiin permet de délivrer à moindre effort et moindre coût, une réponse unique et fiable pour la satisfaction de tous.

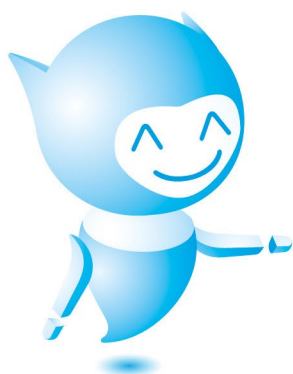


L'outil central d'une expérience client omnicanale fluide

3 usages clés au cœur de la relation client :

- **Assistance des conseillers augmentés** sur tous les canaux, vocaux, textuels et vidéos, synchrones et asynchrones, en présentiel et à distance (interface unifiée, tâches automatisées).
- **Autonomisation du client** avec les soutiens de l'IA et des robots grâce à nos FAQ dynamiques, self-care transactionnel et bots conversationnels (mailbot, chatbot, callbot/voicebot).
- **Automatisation du back office** avec nos bots dédiés aux traitements asynchrones.

La satisfaction, la performance et l'économie à la clé



Happy

Amélioration de l'expérience client :

- Réduction de l'effort client.
- Satisfaction au 1^{er} contact.
- Accessibilité 24/7 renforcée par de multiples canaux.

QVT

Augmentation de l'efficacité et du confort du collaborateur :

- Accès simplifié à l'information.
- Accompagnement dans la résolution.
- Automatisation de tâches récurrentes.

Slow Costs

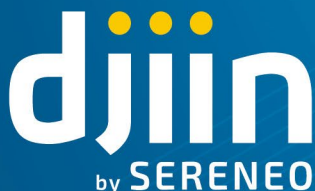
Optimisation des coûts de la relation client :

- Réduction des besoins en formation des conseillers.
- Pilotage efficace pour amélioration continue.
- Agilité de l'organisation omnicanale.

L'innovation par l'automatisation intelligente et raisonnée du parcours client

La plateforme omnicanale bot/agent de Sereneo associe un ensemble de technologies unifiées par son système expert : le moteur de parcours client digitaux. Celui-ci active l'automatisation

intelligente du parcours client, fruit de l'association homme-machine. Ainsi la plateforme exécute et automatise les parcours clients dessinés au préalable par les experts métiers.



1

IA - aide à la décision (Parcours client digitaux)

Exécution sur tous les canaux du parcours client confié au moteur et historisation de chaque étape.

2

Automatisation (Robots, API, RPA)

Automatisation des tâches récurrentes du conseiller, selfcare, bot de backoffice, marketing automation.

3

IA - compréhension (NLP, STT, TTS)

Mise en œuvre d'une expérience conversationnelle automatisée (mailbot, chatbot, callbot/voicebot).

4

Outils de contacts & Connecteurs

Intégration sur étagère avec la plupart des canaux, connecteurs vers de nombreuses applications métier et intégration automatisée des API maison respectant les standards.

La simplicité et la rapidité dans le déploiement en mode SaaS

Des outils à la main du métier, ne nécessitant ni codage ni programmation ni refonte du SI en place.

Ateliers
métier

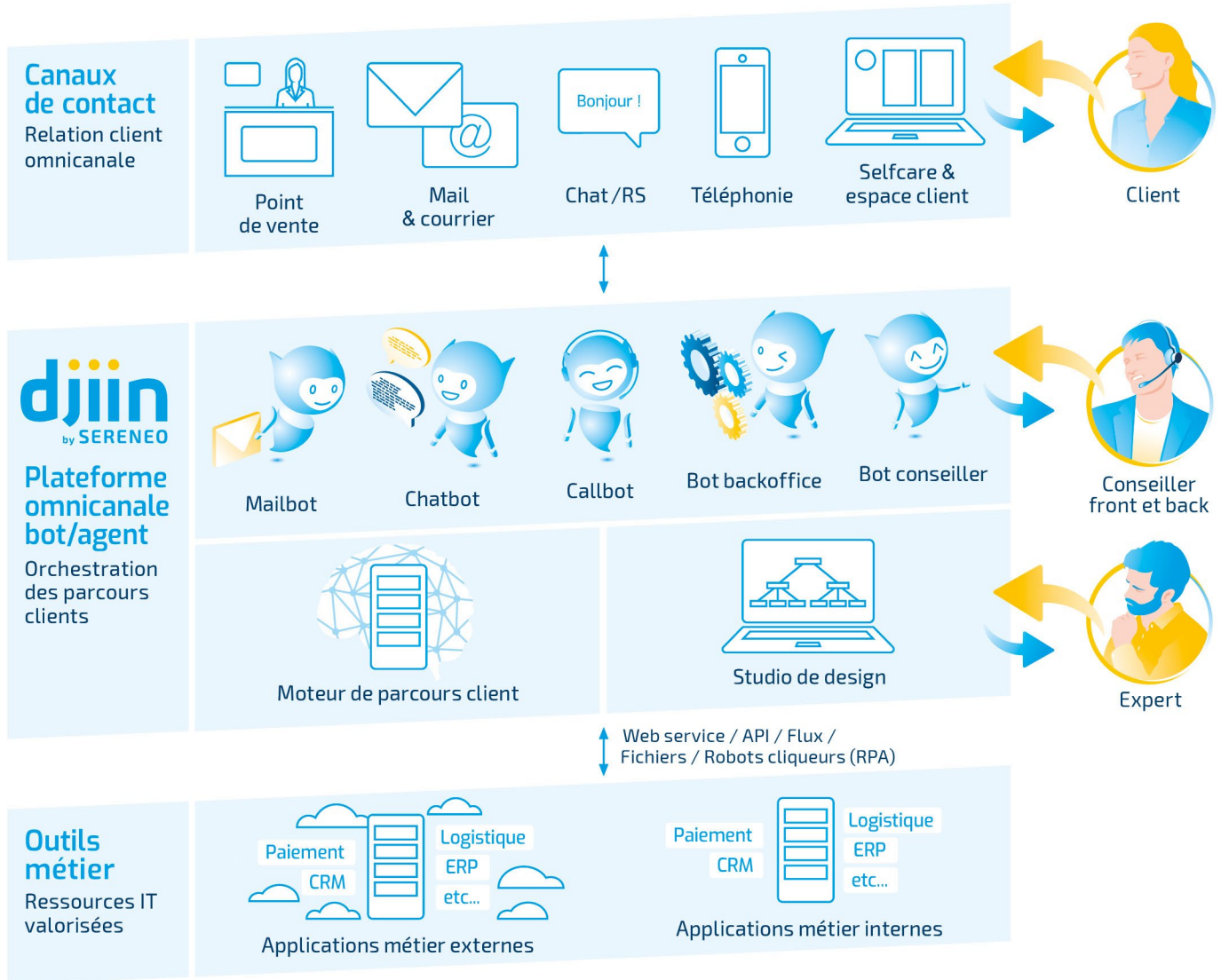
Paramétrage
technique

Déploiement
& formation

Une plateforme au cœur des interactions de relation client

La solution Sereneo anime les outils de relation client front et back. Elle permet alors l'utilisation homogène, sur tous les canaux, des parcours clients prédéfinis en amont par les experts métiers grâce à notre studio de design exclusif.

Sereneo propose en outre des connecteurs natifs avec des applis métiers de référence et une technologie propriétaire d'intégration automatisée des API génériques.



Contactez-nous :
Sereneo
10 avenue Réaumur
92140 Clamart
+ 33(0)1 80 88 50 80
www.sereneo.com

Rejoignez-nous sur :
@SereneoDotCom
linkedin.com/company/sereneo

Sereneo SAS au capital de 121 120 €
RCS Nanterre
B 440 380 392

Nos clients :



Nos partenaires :

