



Le moteur de parcours client digital : aller plus loin dans une relation client de qualité sans se ruiner

Vous voulez répondre à vos clients **plus vite, mieux et sans surcoût** ? Vous souhaitez résoudre leurs problématiques de même manière optimale, sur tous les canaux de contact ? Vous avez à cœur de suivre et mesurer avec une finesse inégalée toutes les étapes de votre expérience client pour **l'améliorer en continu** ?

Notre moteur de parcours client digital place votre expérience client entre les mains du métier. Cette **agilité** conférée à votre organisation favorise une expérience client optimisée en permanence. La puissance du moteur assure la performance **omnicanales** de vos parcours pour une expérience **homogène, rapide et pilotée** en temps réel.

L'efficience d'un moteur conçu pour servir votre expérience client

Sereneo innove avec l'**automatisation intelligente du parcours client**, fruit de l'association homme-machine, pour outiller simplement (sans codage ni programmation) les acteurs de la relation client et faire vivre une **expérience client optimisée pour tous**.

Cette intelligence s'appuie sur **notre moteur de parcours client digital** et capitalise sur la synergie entre les différentes technologies associées (l'IA, le NLP, les API et le RPA, l'analyse de la voix...). Elle vit et se manifeste à

travers une **plateforme qui exécute et même automatise** les parcours clients dessinés au préalable par les experts métiers. Ainsi, quel que soit le canal de contact (point de vente, téléphone, chat, email...) et le domaine d'activité (commerce, énergie, finance, médias, voyage...), la solution Sereneo accompagne le collaborateur et le client-consommateur (en selfcare) dans la résolution de sa problématique. Elle permet ainsi de **délivrer une réponse unique et fiable, à tout moment**.

AUTOMATISATION

(Robots, API, RPA)

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



IA - COMPRÉHENSION

(NLP, STT, TTS)

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

IA - AIDE À LA DÉCISION

(Parcours client digitaux)

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

NOS CLIENTS



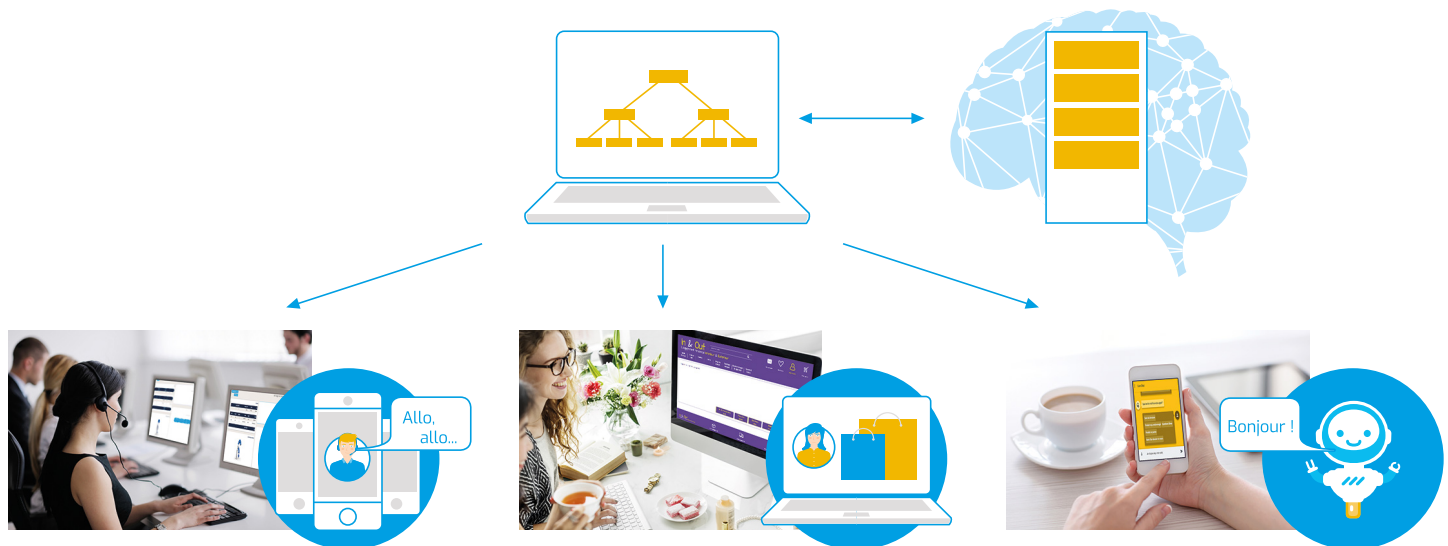
NOS PARTENAIRES



Un parcours commun à tous les canaux pour une réponse homogène

Lorsque l'entreprise a défini le scénario d'expérience client qu'elle souhaite faire vivre à ses clients, les experts métiers le modélisent grâce à notre studio de design. Le parcours ainsi construit est alors **appliqué uniformément sur tous les canaux** (mail, téléphone, point de vente, chat...).

Qu'il s'agisse du conseiller augmenté, du client autonome en selfcare ou dialoguant avec le robot conversationnel, chacun accède à **la bonne réponse, rapidement et simplement**, pour la plus grande satisfaction du client.



CONSEILLER AUGMENTÉ

Conseiller guidé dans la résolution de la problématique client

Efficacité, bien-être et sérénité

- Accès simplifié à l'information,
- One-click answer,
- Interface de travail unifiée & activité sans stress,
- Automatisation des tâches récurrentes.

SELF CARE

Client autonome dans sa recherche de réponse et solution

Satisfaction au 1^{er} contact et fidélisation

- Réponse unique et fiable sur tous les canaux,
- Anticipation de ses attentes,
- Autonomie en selfcare 24/7.

BOTS

Mailbot, Chatbot ou Voicebot délivrent une réponse contextuelle au client

Disponibilité et performance 24/7

- Bot framework pour un bot ad'hoc,
- Traitements backoffice automatisés en continu,
- Support de toutes les modalités : écrite/orale, synchrone/asynchrone.

La satisfaction et la performance à la clé

Le moteur de parcours client digital **limite l'effort clients**, satisfaits au premier contact, et simplifie l'activité des collaborateurs, qui accèdent à une **meilleure Qualité de Vie au Travail**.

Il répond ainsi plus globalement aux enjeux clés des entreprises : **augmenter la satisfaction, réduire les temps et coûts de traitement, développer l'agilité organisationnelle**.



+40%

Résolution
au 1^{er} contact



-50%

Durée moyenne de
traitement front et back



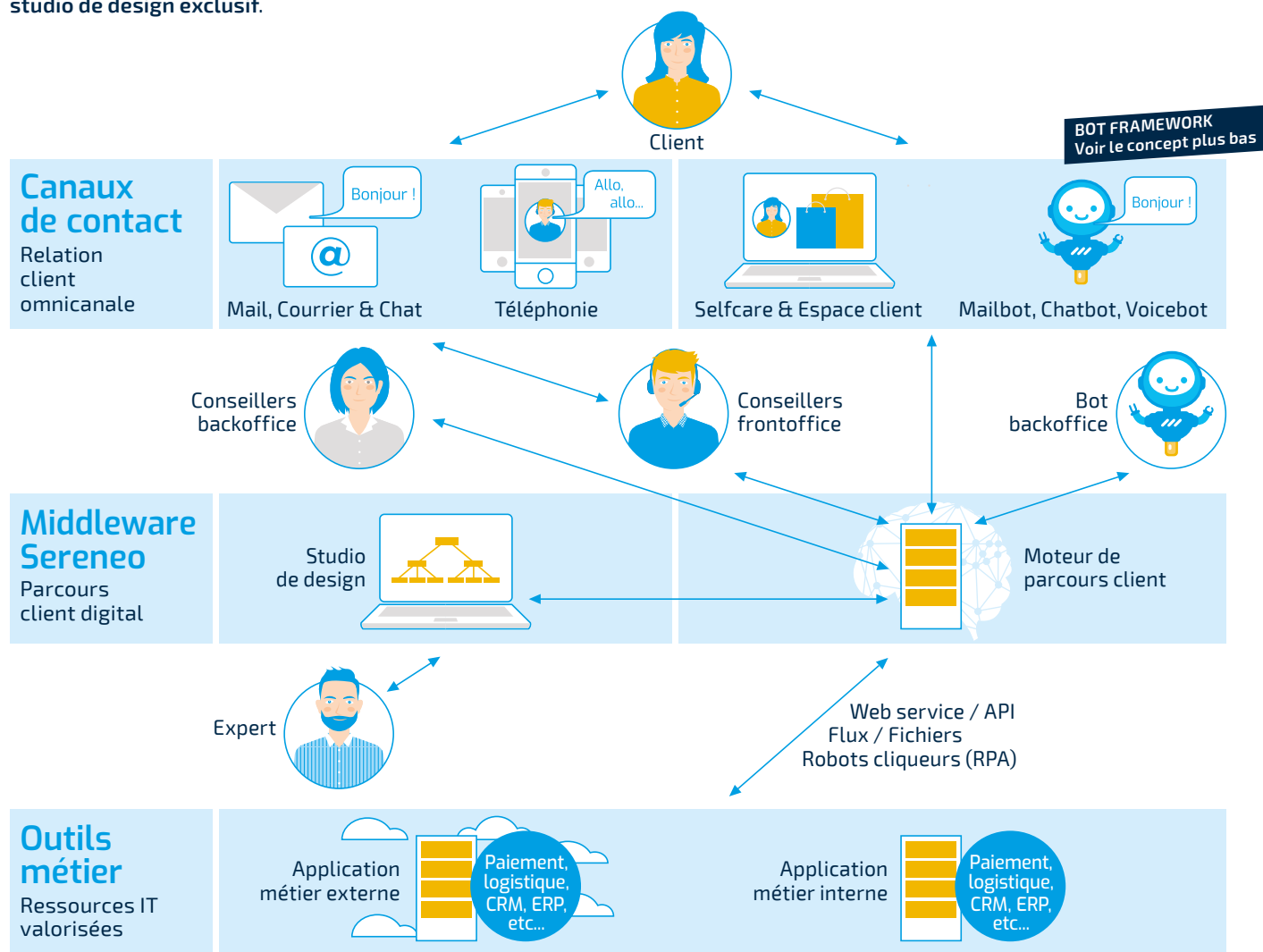
-30%

Coût de
la relation client

Une implémentation simple et rapide

Middleware SaaS, 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 au **studio de design exclusif**.

Sereneo propose notamment des connecteurs natifs avec des applis métiers faisant référence dans leur domaine et une technologie propriétaire d'intégration automatisée des API génériques (JSON/REST, WSDL/SOAP)...



Le bot framework animé par la puissance du moteur

NOUVEAUTÉ 2019

Sereneo a aussi conçu une **infrastructure de développement optimisée** qui permet de créer des bots modulaires et flexibles. Elle s'appuie sur l'assemblage du moteur de parcours client digital et de composants technologiques adaptés aux canaux choisis (conversations voix-texte,

analyse sémantique du langage, interface ergonomique voix-texte etc). Administré par le métier et opérationnel pour tous les canaux de relation client, le bot framework de Sereneo permet de construire une expérience client conversationnelle, digitale et automatisée, à moindre coût.

