

Serenéo
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

SVI amélioré ou vrai callbot ?

VOICETECH  Corp
PARIS BY



Mais d'abord, pourquoi ?

Parce qu'on peut

Parce que c'est efficace

Et parce que c'est non
seulement acceptable
mais surtout apprécié



Intervenants



**Frédéric
GODEFROY**
Président
Sereneo



**Sébastien
LOUVET**
COO
viavoo

Le callbot

Un bot standardiste ?



Le callbot Sereneo

Enfin un bot qui

- prend en charge,
- traite
- et résout

la demande du client



La technologie du moteur



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

Architecture

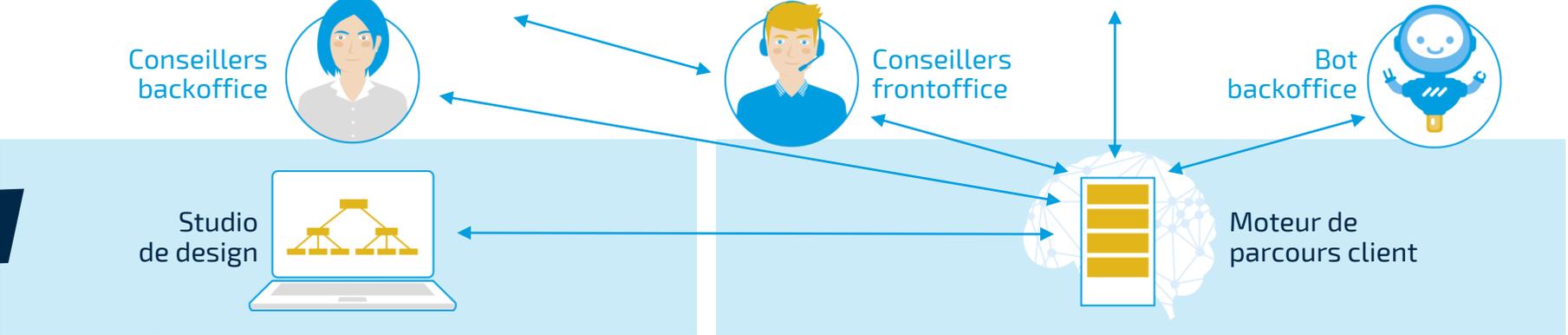
Canaux de contact

Relation client omnicanale

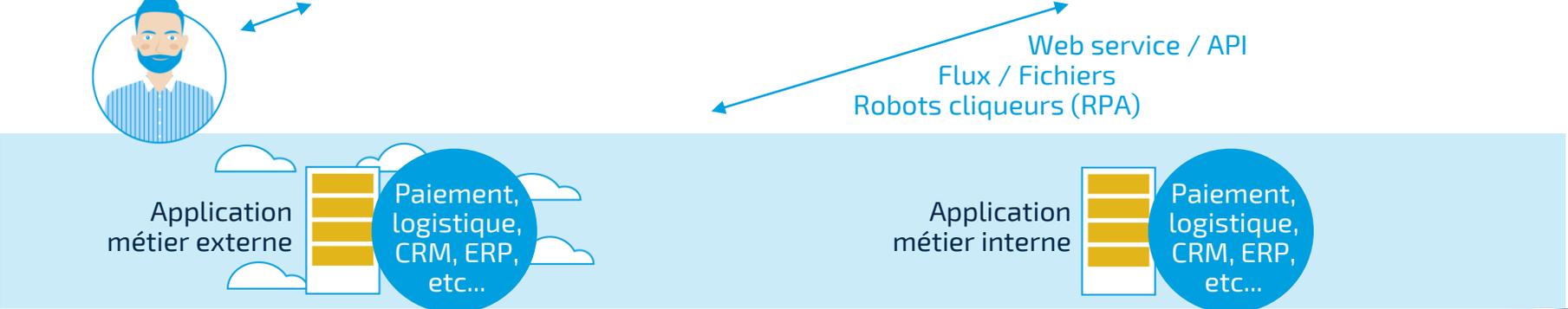


Plateforme Sereneo

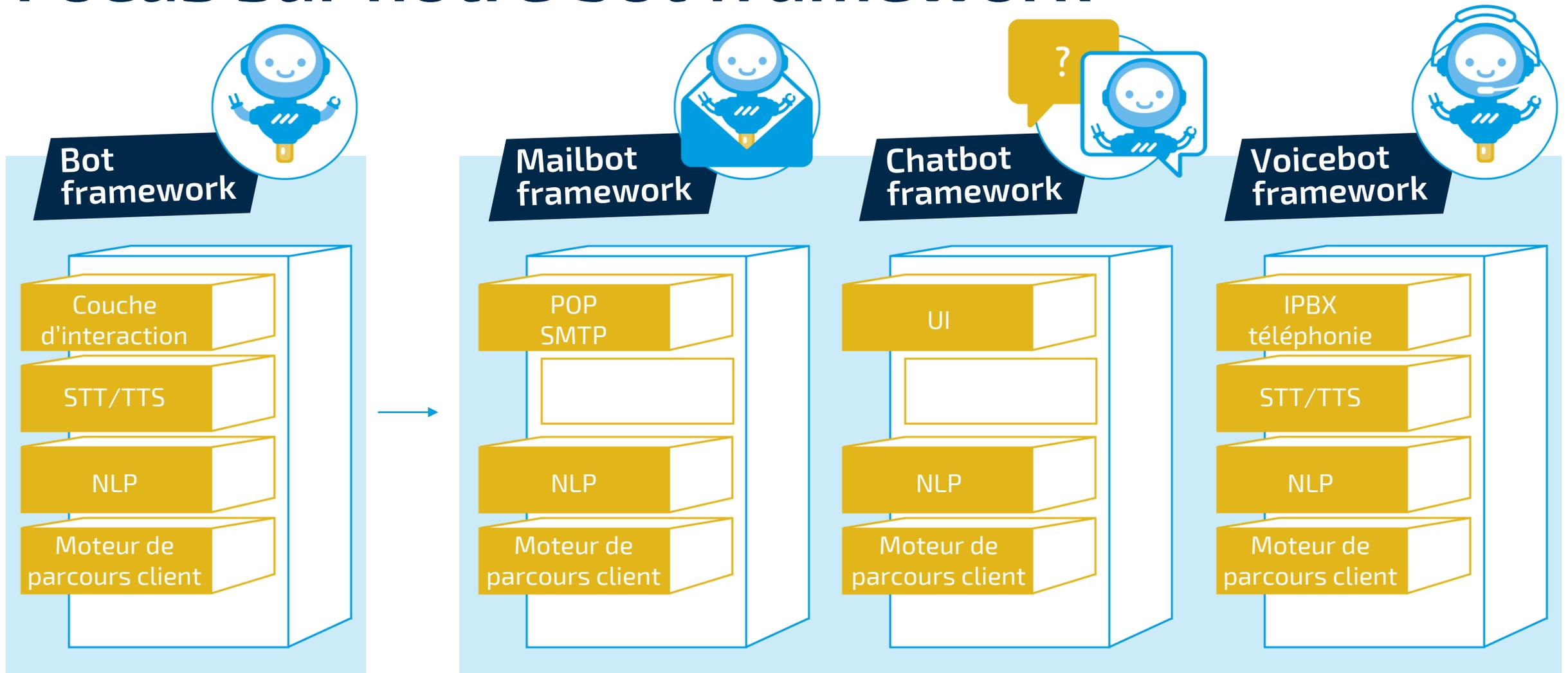
Parcours client digital



Outils métier



Focus sur notre bot framework



Exemple de use case typique

100 % des appels arrivent au bot et sont qualifiés

X% sont traités en entier

100-X% sont transférés aux CRC

- Intentionnellement par décision du parcours
- Réactivement par demande client en constat d'incapacité

X défini en fonction des objectifs de ROI

X en croissance régulière, pilotée par orga/gouvernance

Organisation

Coproj régulier pour entraîner progressivement le bot

Participants : experts du parcours client et représentants IT

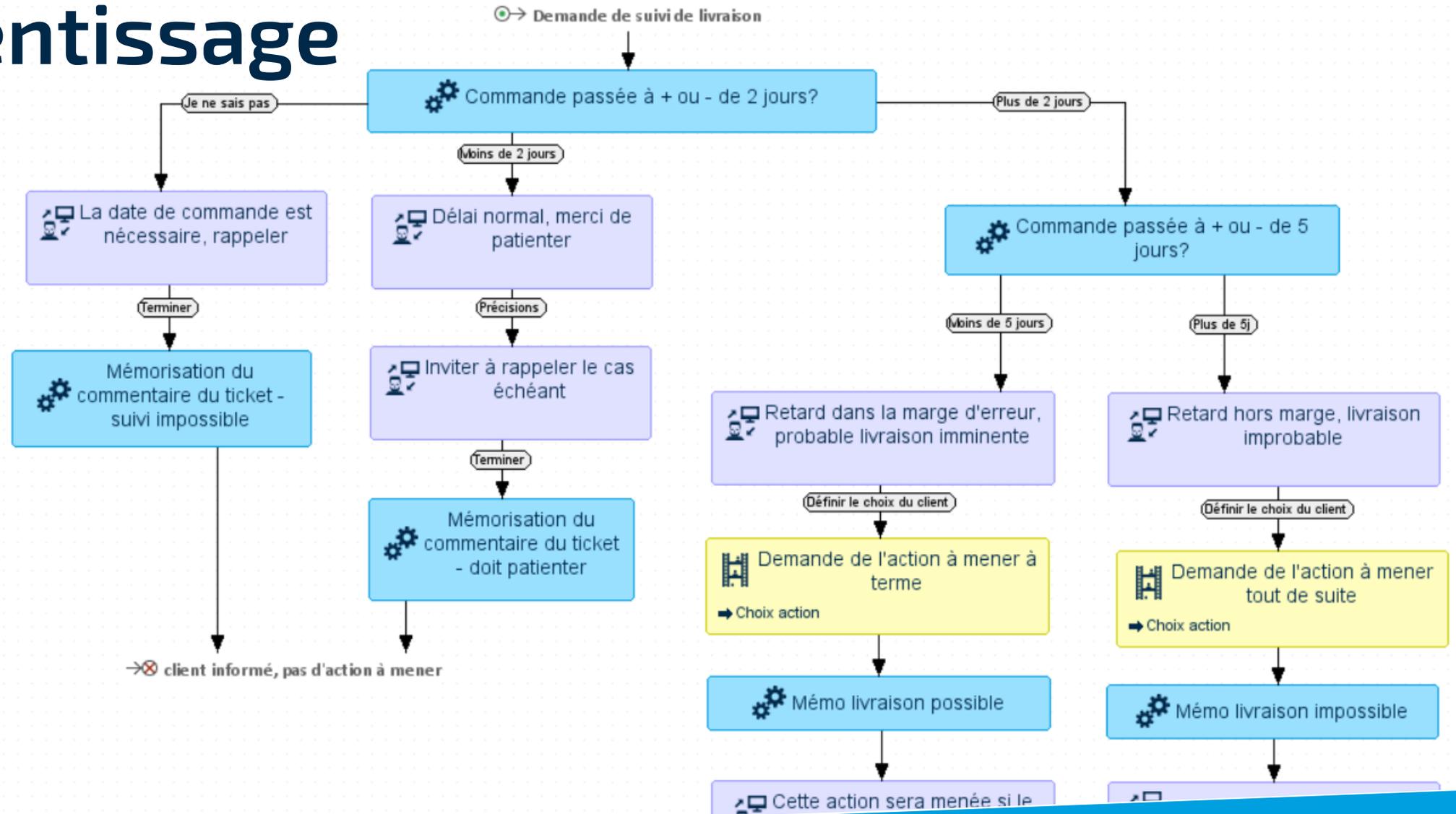
Suivi opérationnel du run

Suivi itératif du build

Ajustement de la roadmap

Prise en compte des contributions

Outils d'apprentissage



Outils d'apprentissage

The screenshot displays the Sereneo interface for analyzing customer feedback. On the left, a sidebar contains navigation icons for Dashboard, Bookmark, Feedbacks, Insights, Alerts, and Admin. The main area features a search bar and a filter sidebar. The filter sidebar is currently set to 'Canal' with 'Canaux ilibot' selected (40 results) and 'Intentions' with 'delivery.trac...' selected (40 results). The main content area shows a list of feedback items. The top item is a call transcript from 'Call Prod SVI' dated 'lun. 25 nov. 2019 à 17:29'. The transcript text is: 'Bonjour j'ai passé commande chez vous j'ai commandé une barre de barre stabilisatrice et un support moteur j'ai reçu des actrices mais j'ai pas reçu mon support moteur'. Below the text, NLP analysis results are shown: 'Entités nommées : article > barre stabilisatrice', 'Entités nommées : article > support moteur', and 'Intentions : delivery.tracking'. Below the transcript, there are two more call items: 'Call Prod SVI' dated 'lun. 25 nov. 2019 à 17:19' with the text 'et je devais avoir des super des supports moteurs et je n...', and 'Call Prod SVI' dated 'lun. 25 nov. 2019 à 16:57' with the text 'commande plaque de frein arriere'. The interface also shows a search bar with 'Rechercher' and a '40 feedbacks' indicator.

Gouvernance

Copil régulier pour arbitrer la roadmap d'enrichissement

Revue des volumes, du ROI

Prise en compte qualitative des enjeux métier

Démo

Conversation d'un callbot

Suivi de remboursement



Démo

Le callbot envoie un mail le jour même

Demande d'information complémentaire

Bonjour [blurred]

Vous nous signalez nous avoir retourné l'article Dégrippant multifonctions WD40 200 ml de la commande W50816078.

Pour que nous puissions traiter votre dossier nous vous remercions de nous communiquer le nom du transporteur qui a pris en charge votre colis retour ainsi que votre numéro de suivi.

Pour cela il vous suffit de saisir ces éléments dans notre formulaire en cliquant sur le lien suivant :

[Accès au formulaire](#)

Dès réception de ces éléments, nous traiterons votre demande dans les plus brefs délais.

Veillez saisir ici

le nom du transporteur

Mondial Relay

le numéro de tracking de votre colis retour

345920834092

Valider

Démo

Renseignement en
mailcare, le lendemain

A partir du lien du mail, le
client complète seul son
dossier, quand il a le
temps

Démo

L'agent backoffice finalise

Il reprend le dossier complété par le bot puis par le client et termine le traitement

Retour à Preprod-Backoffice

Fiche client

Identité	Mail/Tél/Adresse
3089639	

N° commande	Date	Montant TTC
W53318165 ()	09/08/2019	615.89 €

Référence	Produit	Mode de livraison	Prix TTC
006600 0197 00 / 600 0197 00	Kit d'embrayage plus volant moteur	CHRONORELAI	604.9 €

Ticket - Session	Déclaration	Qualification	Action
229866 - 454779	Suivi de retour		

S'agit-il de votre dernière commande ?
2019-11-22T16:23:36.637Z - 4170 ms

oui tout à fait
2019-11-22T16:23:43.419Z - 1700 ms

Il s'agit bien de la commande du
 <say-as interpret-as="date" format="ddmmyyyy">01/05/2019</say-as> et d'un montant de 11 euro 59 ?
2019-11-22T16:23:45.249Z - 5363 ms

Bénéfices

Coûts

- Coût minute < Océan indien
- DMT passant de 4'30 à 1'30

Qualité

- Réponse systématisée, fiable
- Opportunité d'optimisation des process

Confort

- Travail agent facilité
- Dispo 24/7

Les bonnes pratiques

Ergonomie des dialogues

- Client, croyant devoir s'adapter, parle par commande
- Poser des questions longues pour inciter à répondre longuement
- Penser méta conversation adaptative
- Ne pas faire que de la voix ! L'omnicanal est la règle absolue du client
- Et dans ce cas, suivre

Les bonnes pratiques

Reporting

- Définir ses métriques de succès
- S'assurer que c'est mesurable
- Suivre différents taux de franchissement
- Pouvoir imputer les indicateurs à une source (nlp, parcours, data, culture client, etc...)

Les bonnes pratiques

Gestion de projet

- Bien tracer pour bien transmettre à l'agent et au management
- Agilité de l'équipe métier, le process doit être connu en détail
- S'appuyer sur les agents pour valider les résultats
- Choisir des motifs de contacts ROIstes
- Découper finement les motifs
- Hybrider sans retenue

Les bonnes pratiques

Organisation

- Partenaire connaissant le métier
- Projet métier concret donc interlocuteurs métier en première ligne et dispo
- DSI participative
- Démarche roiste, il faut bien sûr faire progressif mais tout de suite intégrer du traitement profond pour obtenir l'adhésion codir



Contact

frederic.godefroy@sereneo.com

+33 (0) 1 80 88 50 85

www.sereneo.com

10 avenue Réaumur,
92140 Clamart