

voxibot

**La solution de téléphonie
intelligente qui automatise vos
appels**

Boostez votre relation client et
minimisez les coûts associés

Frédéric Compain

22 septembre 2022, Lyon



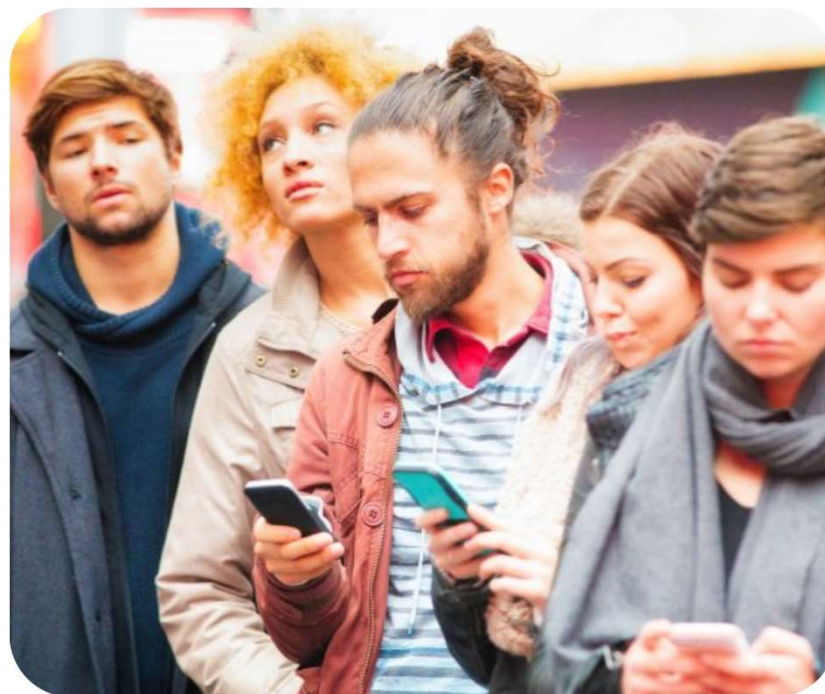
Plus d'interlocuteur physique à qui parler...

Mais les clients ont toujours besoin de **réponses immédiates**, partout, **à tout moment** !

La numérisation est synonyme de marché très concurrentiel pour les entreprises :

la fidélisation des clients est faible si la qualité des relations avec les clients est médiocre.

Les clients sont les **nouveaux décideurs**



De plus en plus de canaux...mais les consommateurs préfèrent toujours appeler

53 Millions

de français ont contacté un SERVICE CLIENT en 2021

60%

Ont choisit le téléphone +5% par rapport à 2020

52%

Utilisent plusieurs canaux de contacts pour la même demande

29%

sont prêts à se détourner d'une marque si elle ne propose pas le téléphone pour contacter le service client

L'expert humain représente un coût très important

Salaire annuel moyen de

30 000

€/pers
charges comprises



les agents passent environ

40%

de leur temps à traiter des
interactions à faible valeur ajoutée



Comment l'accueil téléphonique est traité ?



Agent Humain



- Un accueil personnalisé
- Qualité de la relation



- Disponible 24/7
- Coût



- Disponible 24/7
- Pics de charge
- Expérience client
- Pas d'attente
- Raccordement multi canal
- Coût



- Temps d'attente
- Pas forcément la réponse adaptée
- Pics d'appels
- Disponibilité limitée
- Un coût élevé



- Intentions limitées
- Enfermé dans une arborescence
- Expérience client limitée



- Parler / interagir avec une machine

Les défis à relever : Augmenter la satisfaction client

Pour les utilisateurs

Traiter **rapidement** et efficacement leur demande

Garantir un accès à **l'information de qualité**

Toujours **disponible**

Pouvoir les mettre en relation avec un humain



Les défis à relever : Augmenter la satisfaction client

Pour les entreprises

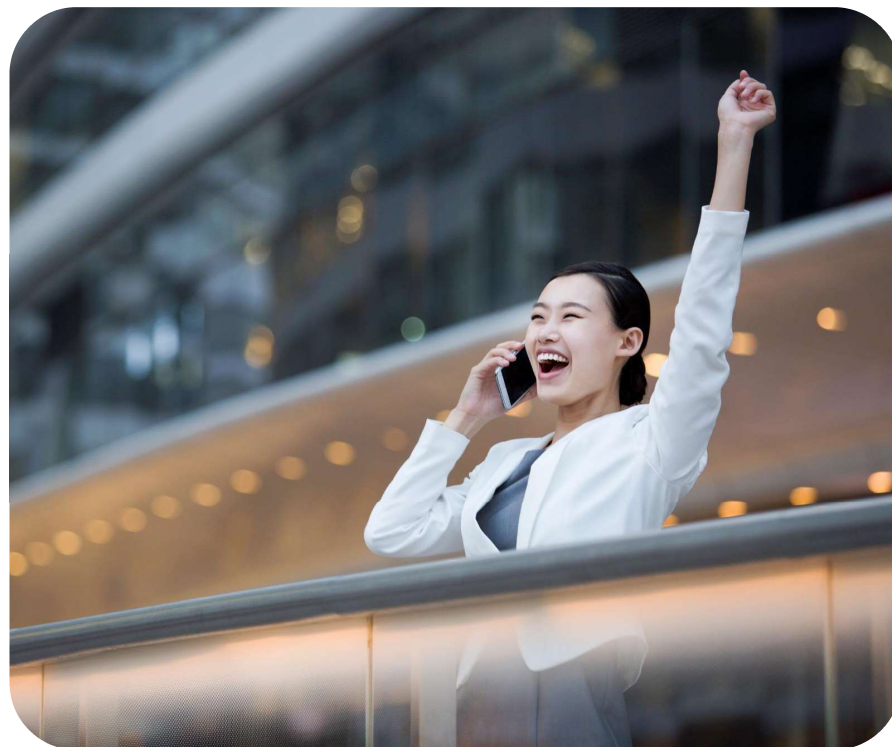
Allouer les ressources sur les tâches à plus fortes valeur ajoutée

Réduire ses coûts

Améliorer l'expérience client

Connaitre et réagir en fonction du **contenu des appels**

Générer des données liées aux appels



Et si vous bénéficiiez d'un assistant digital...

Améliorer votre efficacité

- **Répondre à 100% des appels** instantanément **24/7**
- Supprimer les files d'attente
- Qualifier les appels à l'arrivée
- **Faire face à des gros pics d'appels**

Optimiser vos ressources

- **Traiter automatiquement un maximum d'appels**
- **Libérer vos collaborateurs** des demandes récurrentes sans valeur (informations de livraison, horaires, etc.)
- Transférer à un conseiller en fonction de sa compétence et de sa disponibilité

Assister vos agents

- **Transcription des conversations**
- Formulaires pré-remplis





Notre solution

Voxibot
la solution de téléphonie
intelligente qui automatise
vos appels

Un robot avec qui le client va pouvoir dialoguer de façon naturelle au téléphone

Comprendre ce que veut le demandeur



Répondre immédiatement avec la meilleure réponse

Modérer la relation pour transformer la réclamation en satisfaction

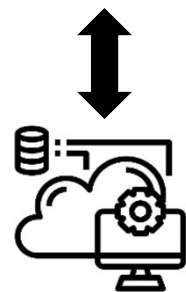
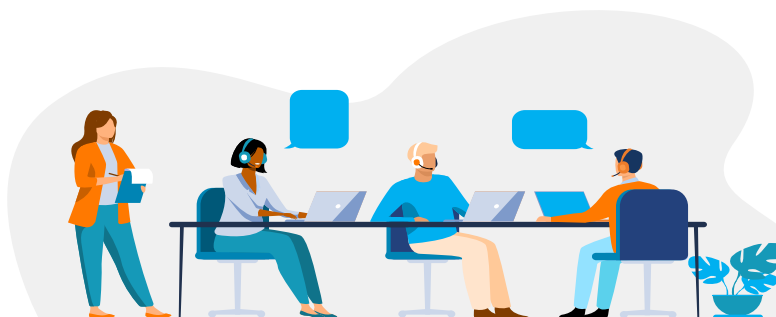


Voxibot, nouvel allié de la relation client

Interagissez avec lui à l'aide de votre voix en langage naturel



Client / Prospect



SI / DATAS

CRM



Un parcours client fluide et efficace 24/7

Transformez chaque conversation en renseignement sur le client



Augmenter
le self
service



Identifier
les motifs
des
échanges



Aider les
agents et
augmenter
leur
efficacité



Client
Avec un besoin



Agent
Augmenté

la solution intelligente de téléphonie qui automatise vos appels

Un orchestrateur qui permet de créer des assistants digitaux téléphoniques



Digitalisation du canal téléphonique :

- analyse du contenu des appels,
- générateur de data



Décuple les capacités de traitement des appels entrants et sortants :

Volume + plage horaire



Metabot pour piloter des bots métiers



Conforme à la réglementation RGPD



Une intégration facile à votre centre de contacts

En frontal pour router tous les appels

Bascule des n° actuels vers les n° Voxibot
Transfert vers le CRC avec des informations de contexte

Dans une branche du SVI

Nouvelle branche avec le cas d'usage du Bot
Escalade vers vos conseillers,
Reprise des informations de contexte via Web Service

Vous voulez compléter le SVI :

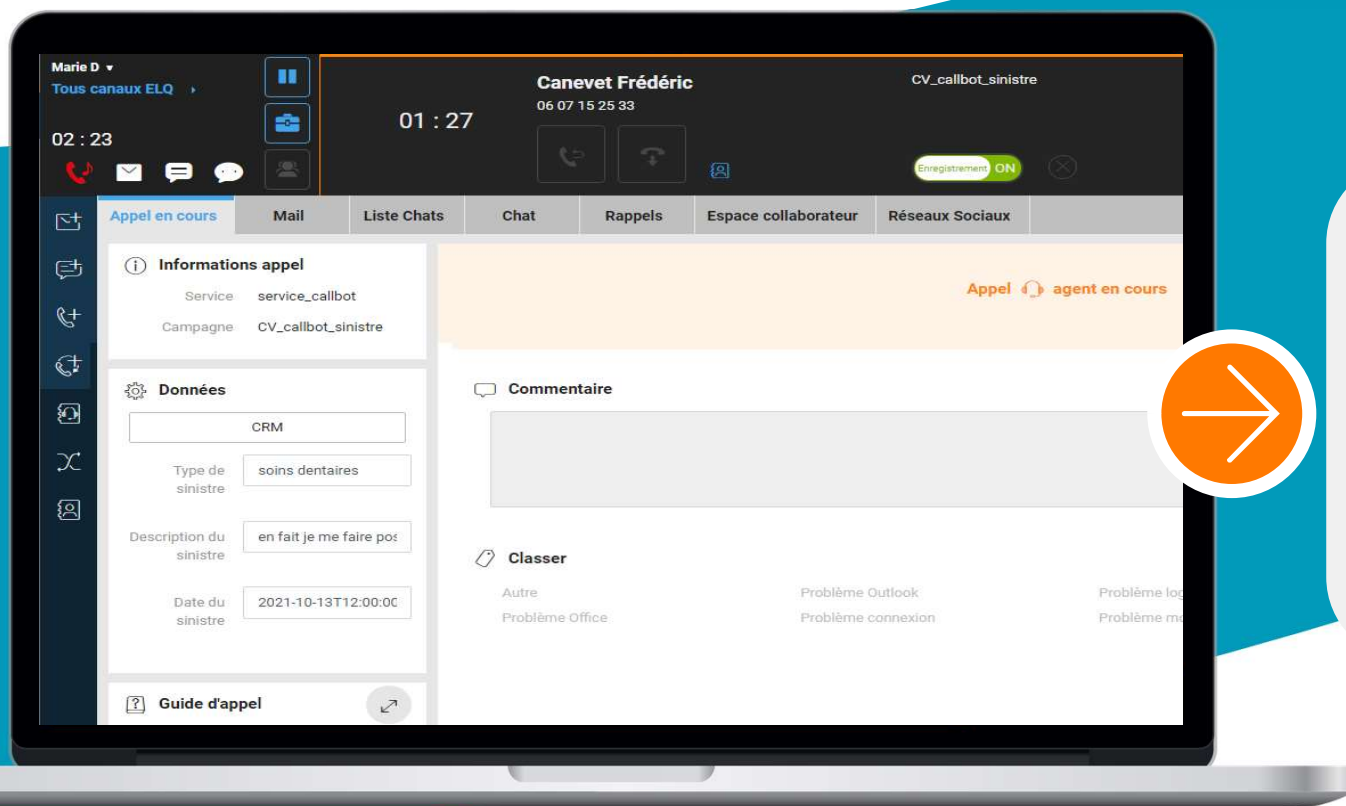
FAQ 24/24
Débordement
Traitement de certaines demandes



voxibot

Intégration au centre de contacts

Email ou intégration CRM



Transfert d'appel vers le conseiller

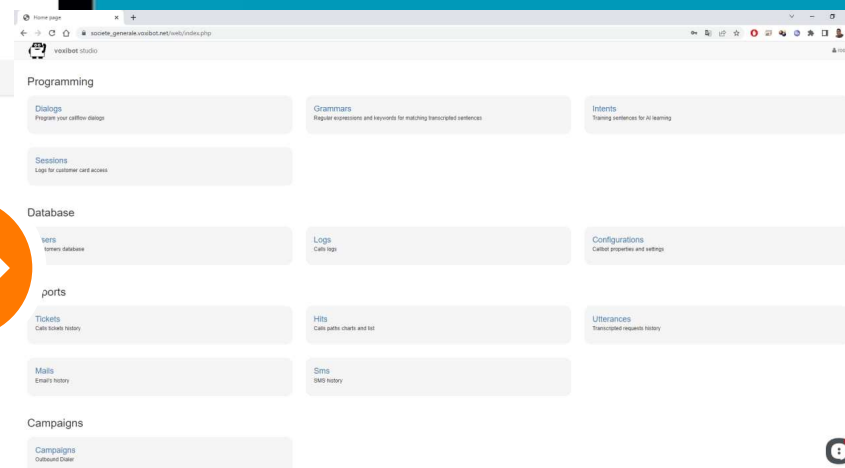
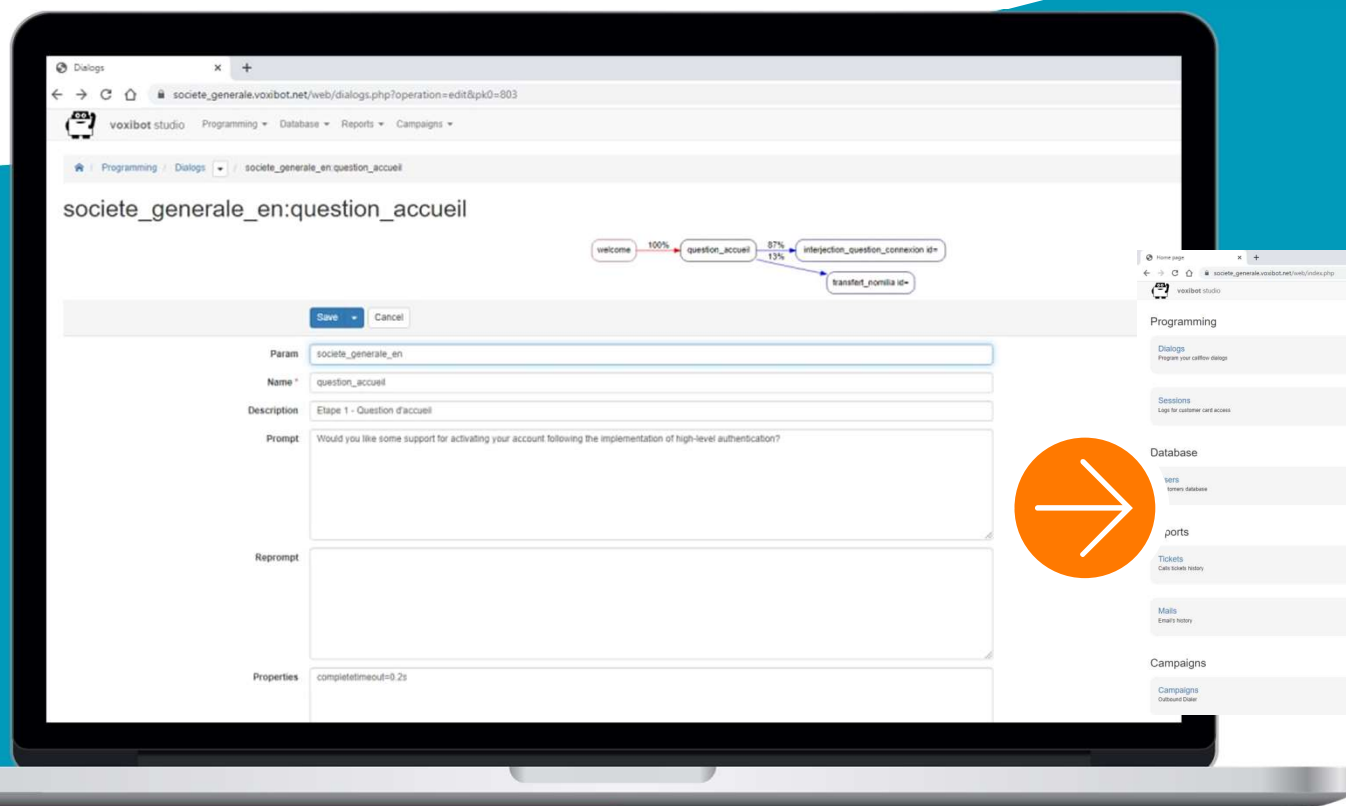
- Information du type de demande
- Transcription de l'appel
- Historique des interactions



Génération des Callflow clients

#	Actions	M II	Date	Caller	Called	Dating	Info	Sessionid	Param	Referrer
01			2022-06-27 10:25:57	0251856789	0535543835	transfer_romilia_mail_activation	NULL	1658318022.170	societe_generale_fr	message_relevance_reception_mail
02			2022-06-27 10:25:32	0251856789	0535543835	message_relevance_reception_mail	NULL	1658318022.170	societe_generale_fr	silence_8_1
03			2022-06-27 10:25:11	0251856789	0535543835	silence_2	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	message_connexion_tharinbox
04			2022-06-27 10:25:02	0251856789	0535543835	silence_8_1	NULL	1658318022.170	societe_generale_fr	message_verification_spam
05			2022-06-27 10:24:58	0251856789	0535543835	message_verification_spam	NULL	1658318022.170	societe_generale_fr	question_reception_mail_activation
06			2022-06-27 10:24:58	0251856789	0535543835	message_connexion_tharinbox	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	question_connexion
07			2022-06-27 10:24:53	0251856789	0535543835	question_connexion	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	interjection_question_connexion
08			2022-06-27 10:24:53	0251856789	0535543835	interjection_question_connexion	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	question_accueil
09			2022-06-27 10:24:45	0251856789	0535543835	question_accueil	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	welcome
10			2022-06-27 10:24:42	0251856789	0535543835	welcome	NULL	1658318280.174	societe_generale_fr	
11			2022-06-27 10:24:40	0251856789	0535543835	message_activation_compte	NULL	1658318228.173	societe_generale_fr	question_code_acces
12			2022-06-27 10:24:39	0251856789	0535543835	question_reception_mail_activation	NULL	1658318022.170	societe_generale_fr	silence_7_1

Interface de dialogue VOXIBOT Studio





Rentable à partir de 50 appels sortants / jour... et capable d'en traiter bien plus



Jusqu'à **150 000** appels / jour



250 appels en simultané



Prise d'appels entrants 24h/24h et 7/7



Gestion intelligente des rappels



Transfert à un conseiller en cas de besoin

Un assistant virtuel TELEPHONIQUE au service de la relation client

Accueillir, qualifier et orienter



Sel service, collecte d'information



Traitement automatisé des appels entrants et sortants



Comment cela fonctionne ?

- **Ecoute** la demande du client.
- **Parle**, engage le dialogue et gère le tour de parole avec une voix fluide et naturelle

-
- **Transfère** les appels urgents
 - **Enregistre** en texte et en voix la conversation.
 - **Met à jour** la BDD ou le CRM



-
- **Interprète** (y compris les langues)
 - **Identifie** la ou les intentions en langage naturel

-
- **Répond** rapidement, avec courtoisie et précision
 - **Comprend** (adapte sa réponse)

Une interaction de confiance avec l'utilisateur



VOIX

Convertir la voix en texte sans entraînement

Parler avec des moteurs de synthèse vocale de haute qualité capables de transmettre des expressions avec émotion



DIALOGUE

utiliser un moteur conversationnel NLU

Répondre de manière adéquate et dynamique à toutes les demandes programmées



CONNAISSANCES

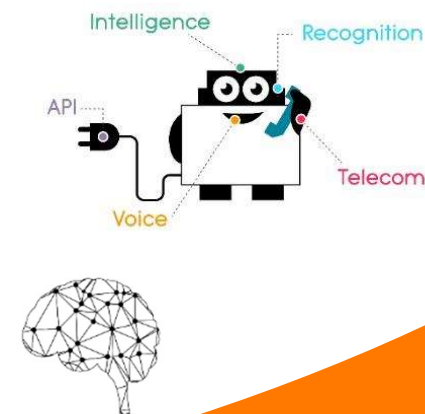
Intégrer les données métiers

Analyser et utiliser le contenu des interactions



Les différents modules

Avant tout un orchestrateur



TELEPHONIE

interface SIP sur les principaux réseaux télécom, opérateurs VOIP, IPBX, centres d'appels

RESSOURCES VOCALES

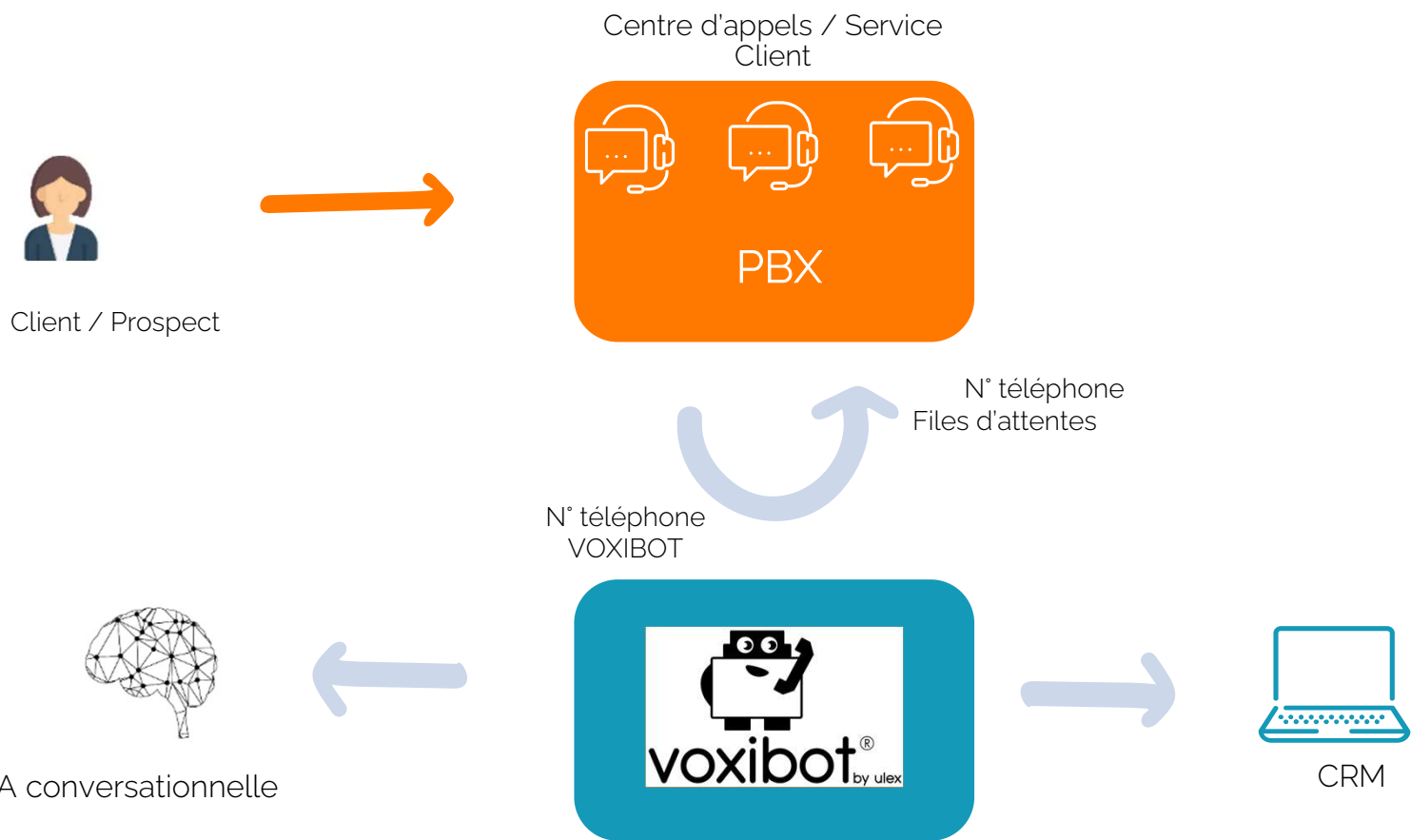
synthèse de reconnaissance vocale
Support illimité de langues (anglais, espagnol, français, allemand, arabe...)

IA CONVERSATIONNELLE

Compréhension du langage naturel
Structure de dialogue
Interface avec le chatbot

Schéma fonctionnel

La solution de Callbot VOXIBOT peut être intégrée dans votre infrastructure ou externalisée



Un partenariat avec MICROSOFT sur AZURE

Une présence globale et locale



La France dispose de 2 régions et 4 centres de données



Plus de 60 régions et plus de 150 centres de données

Appelez le Voxibot de démonstration !

04 28 35 0123

#AppelTonBot



voxibot



Les bénéfices pour l'utilisateur

Un point d'entrée unique, disponible 24/7

Simple et rapide

Accessible sur différents canaux

Une expérience client positive

Une stratégie de réponse personnalisée
en rapport avec le contexte

Des réponses pertinentes

Des délais de réponse rapides

Une utilisation intuitive en utilisant le
langage naturel



Les bénéfices pour l'entreprise

Une **augmentation de la satisfaction client**

Des clients satisfaits, des clients fidélisés

Une **meilleure connaissance du consommateur**

Captation des populations muettes

Meilleure captation des besoins et problèmes rencontrés

Un **ROI optimisé**

Une assistance automatisée, des économies sur le coût de traitement du support humain

Vos agents peuvent se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée

50%
de résolution
au 1^{er} contact

100%
appels répondus

40%
appels automatisés

20-30 %
de gain

Des cas d'usage

Questions fréquentes (FAQ)



Information produits

Prise de rendez vous



Support technique

Confirmation



Enquêtes satisfaction

Recouvrements

Traitement des paiements en ligne

Publicité

Devis

Qualification / filtrage d'appels

Services Selfcare

Points de vente

Information livraison

Passage de commandes

Horaires

Mise à jour de profiles

