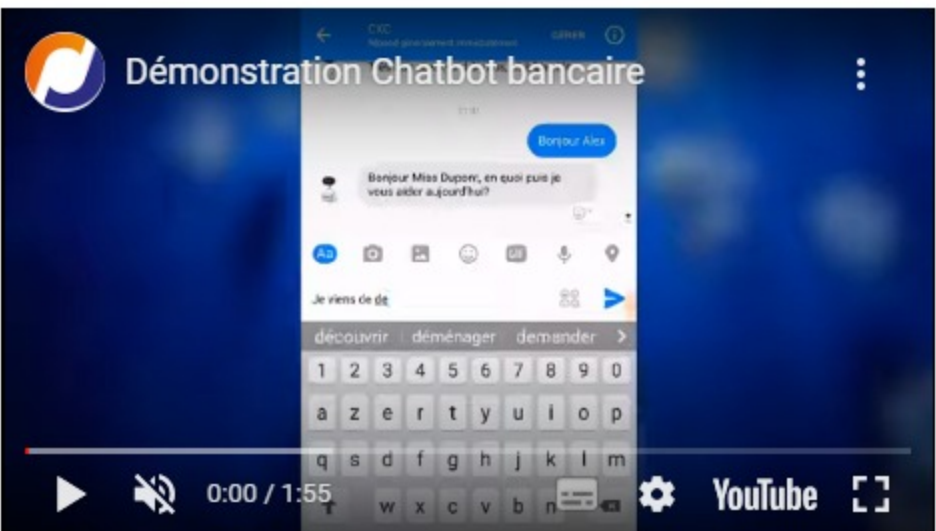


Profitez d'un support client toujours disponible grâce à notre chatbot 24/7

- ✓ Ergonomique, personnalisable et facile à mettre en œuvre
- ✓ Simple à connecter à votre S.I.
- ✓ Qualifie les demandes et ouvre l'accès vers les autres canaux de la relation client (live chat, téléphone, rendez-vous)
- ✓ Transfert vers le conseiller compétent, ou activation d'une solution en ligne

[Demander une demo](#)



Ils nous font confiance



85% des interactions client-marque impliqueront l'usage de chatbots en 2022.*

69% des clients préfèrent les chatbots intelligents à l'échange humain pour leur rapidité.**

74% des clients souhaitent avoir une conversation avec un humain pour des demandes plus complexes.

**Gartner (2018) cité dans Building the AI-powered customer center of the future by Customer Think (June 2018)*
***Ubisend – Chatbot Survey (2017)*



Choisissez OWI.Chatbot

OWI MET À VOTRE DISPOSITION UN CHATBOT AVEC LA TECHNOLOGIE LA PLUS NOVATRICE DU MARCHÉ

- Réduction du nombre de mails entrants pour libérer les conseillers de leurs tâches à faible valeur ajoutée
- Meilleur dispatch des interactions pour une relation clients multicanale
- Augmentation de la satisfaction client grâce à des réponses immédiates
- Optimisation des coûts.

Améliorez l'expérience client et assistez le conseiller

- Assistance en temps réel du client ET du conseiller
- Réponses automatiques pour les demandes simples
- Routage vers un autre canal ou vers un conseiller pour les demandes complexes
- Procédure de précision d'une demande par questionnaire
- Envoi vers un lien ou vers de la documentation
- Connexion au SI pour personnalisation
- Réalisation d'actes de gestion simples



Le chatbot nouvelle génération

- **Facile à joindre** : site web, appli mobile, objet / vocal et écrit
- **Collaboratif** : intégré dans le S.I., utilisé par les conseillers
- **Managé...** : administré directement par le métier, et fournissant un reporting sur sa propre efficacité
- **Evolutif** : auto-apprenant, et capable d'intégrer de nouveaux besoins
- Ambassadeur de votre marque

Pilotez et Améliorez en continu

Grâce à notre système de Supervision et Reporting, vous pourrez surveiller facilement vos métriques sur des tableaux de bord clairs et précis.

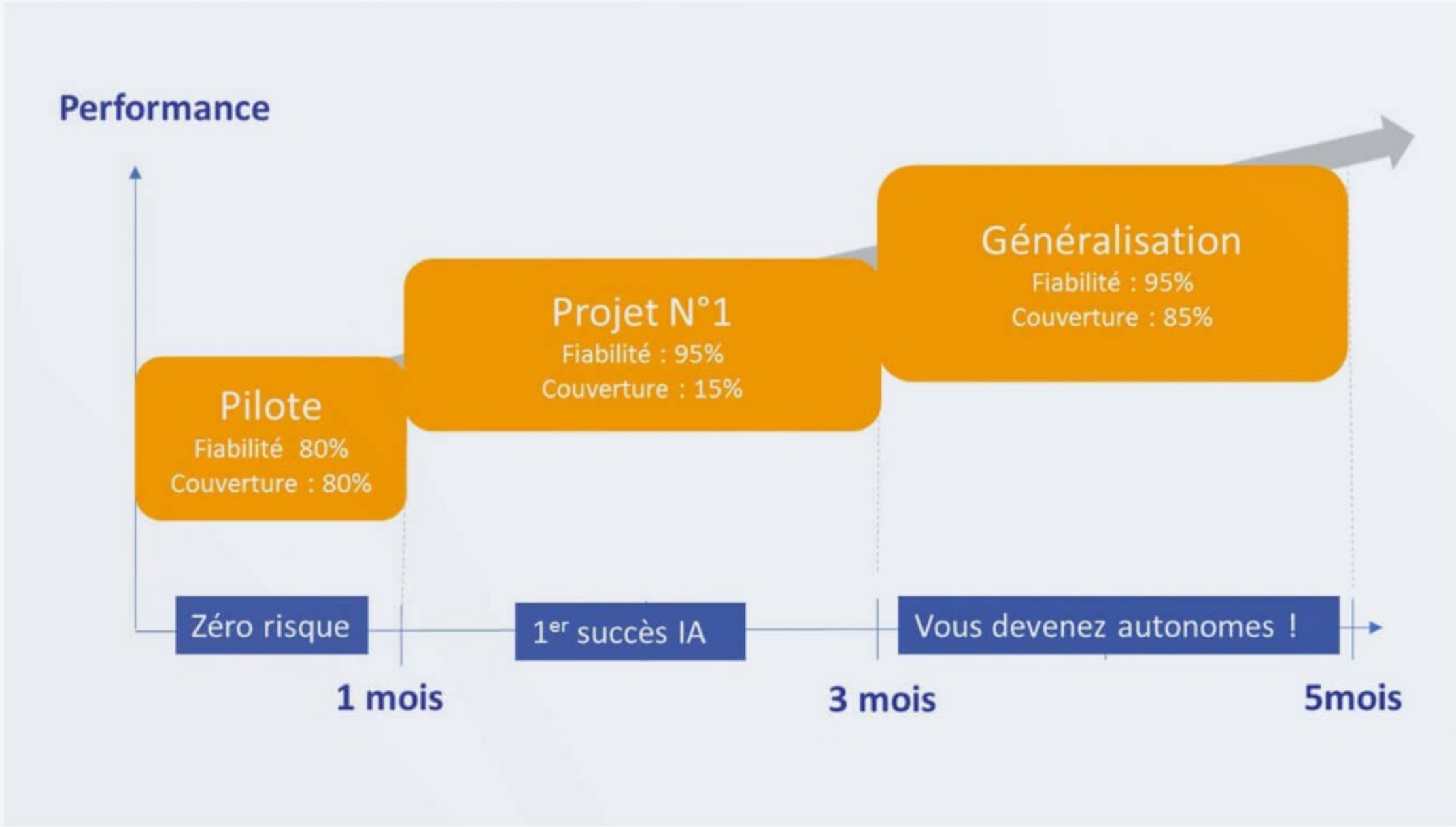
Notre outil utilise des techniques avancées de Machine Learning pour identifier les raisons profondes de la non-satisfaction ou des réclamations de vos clients, ainsi que leurs attentes « non visibles ».

Avec notre solution, vous pourrez améliorer la qualité de votre service client, renforcer la satisfaction de vos clients et augmenter leur fidélité.



Evaluez votre ROI, sécurisez votre projet

Avant de devenir N°1, nous avons beaucoup appris de tous nos pilotes et avons élaboré cette démarche qui élimine les risques et optimise le retour sur investissement.



Gagnez en efficacité opérationnelle et en satisfaction client : OWI.Mail, libère vos conseillers des tâches répétitives

[Demander une demo](#)



Ils nous font confiance

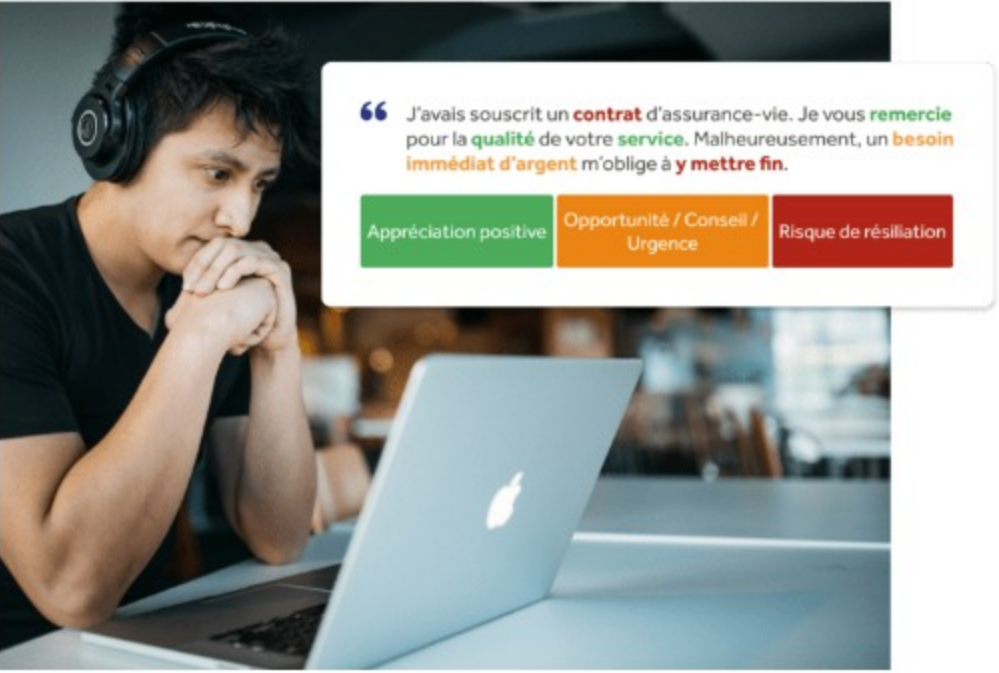


Le n°1 des Mailbots

- Autour d’une compréhension du langage parfaitement adaptée au canal mail, OWI vous propose une solution complète et modulaire :
- Des packages métiers prêts à l’emploi
 - Un projet court (ex : 5 semaines pour une mise en production au Ministère de l’Intérieur)
 - Un retour sur investissement en 6 mois (ex : division par 2 des temps passés sur les mails, chez EDF)

[Simulez vos économies](#)

OWI s’engage à fournir la meilleure compréhension du langage, **fiabilité de 95% garantie contractuellement**, pour une expérience client optimale.



Optimisez la gestion des mails en alliant efficacité et qualité

Grâce à la double IA, linguistique et métier, **les tâches à faible valeur ajoutée sont gérées automatiquement**, ce qui permet une réduction des coûts significative (de 30% à 200% selon les mesures de nos clients).

OWI.Mail offre une gestion différenciée des demandes en détectant les risques et les opportunités, et en affectant le mail à la meilleure compétence.

Sa base de connaissance intelligente apporte une assistance immédiate aux conseillers. Parce qu’elle est auto-apprenante, elle permet également d’augmenter progressivement le niveau d’automatisation.

Optimisez l’efficacité des conseillers

Avec OWI, vos conseillers peuvent se concentrer sur les interactions avec les clients et fournir un service personnalisé de qualité.

OWI traite automatiquement les demandes simples.

OWI transmet une demande complète ainsi que des messages pré-écrits pour faciliter la réponse aux demandes.

Grâce aux alertes, aux liens utiles et à la pré-saisie automatique proposés, les conseillers peuvent traiter les demandes plus rapidement et avec plus de précision.



Améliorez le parcours client

Owi.mail répond immédiatement aux demandes simples de vos clients, même en dehors des heures d’ouverture.

Les demandes complexes sont traitées rapidement grâce à la détection des urgences et au transfert vers le bon conseiller.

Lorsque le Mailbot est couplé au Formulaire très Intelligent, la collecte d’informations complémentaires est facilitée.

OWI envoie des liens personnalisés par e-mail ou SMS afin de leur permettre de déposer tous les documents nécessaires au traitement de leurs demandes.

Pilotez et Améliorez en continu

Grâce à notre système de Supervision et Reporting, vos équipes Admins pourront superviser facilement vos métriques sur des tableaux de bord clairs et précis.

Notre outil utilise des techniques avancées de Machine Learning pour identifier les raisons profondes de la non-satisfaction ou des réclamations de vos clients, ainsi que leurs attentes « non visibles ».

Avec notre solution, vous pourrez améliorer la qualité de votre service client, renforcer la satisfaction de vos clients et augmenter leur fidélité.



OWI est déjà intégré dans vos solutions

L’intégration avec votre messagerie est simplifiée
OWI est déjà intégré dans Microsoft Exchange,...

L’intégration avec votre Système d’informations est simplifiée
Notre connecteur universel PAI facilite l’accès à votre connaissance client en quelques jours seulement.

Divisez par deux le nombre de mails entrants

- ✓ Traite automatiquement les demandes simples
- ✓ Analyse les pièces-jointes en temps réel
- ✓ Assiste l'internaute pour que sa demande soit complète
- ✓ Affecte les demandes complexes au conseiller compétent, en éliminant les tâches à faible valeur ajoutée

[Demander une demo ↗](#)



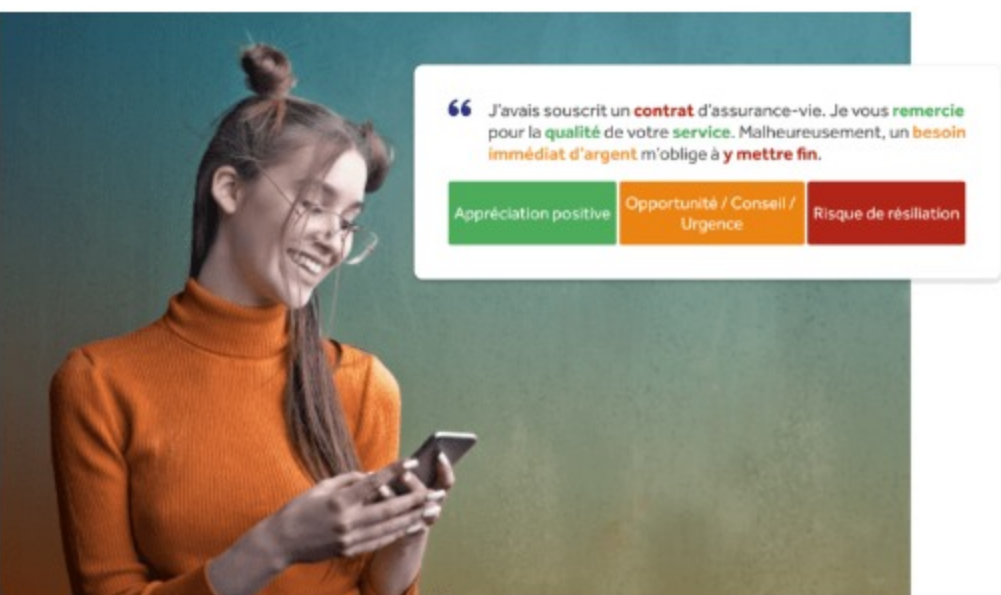
Ils nous font confiance



“ 69% des consommateurs essaient d'abord de résoudre leur problème par eux-mêmes, mais moins d'1/3 des entreprises proposent des options d'auto-assistance.
Zendesk Customer Experience Trends Report 2020

Faites de vos formulaires de contacts **des assistants intelligents pour vos clients !**

Au lieu de donner l'impression d'une porte fermée, il fera ressentir une vraie prise en charge de leurs besoins.



Langage naturel et communication fluide

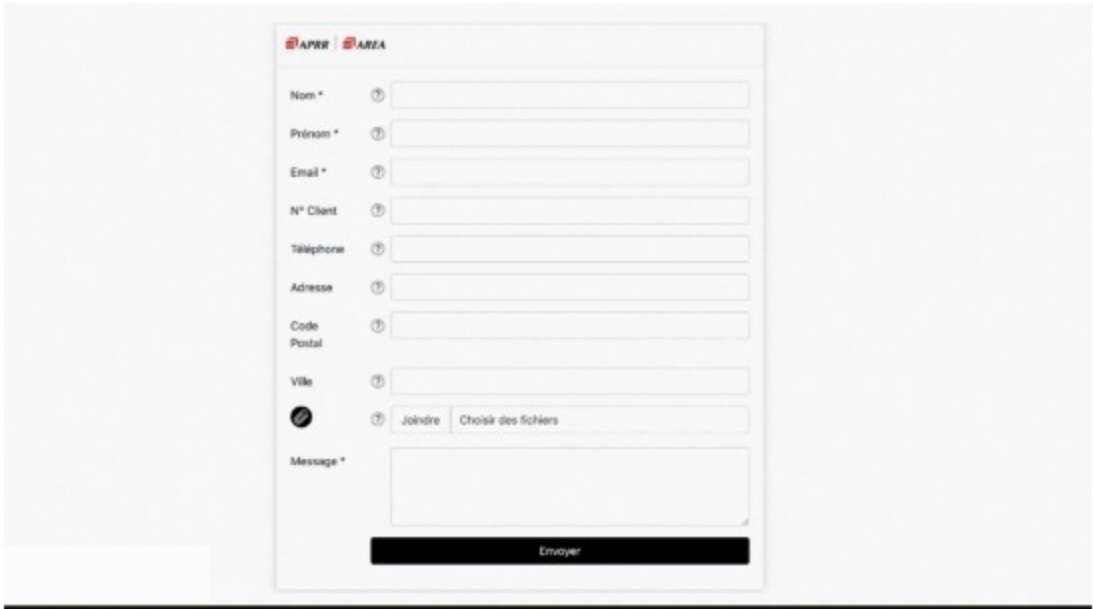
OWI.Smartform comprend le sens profond des demandes et identifie les risques et les opportunités.

Grâce à sa **technologie de traitement du langage naturel (NLP) avancée**, il mesure sa capacité à vraiment aider le client :

- Quand il ne connaît pas la réponse Ou n'est pas sûr de sa compréhension, transfère à un conseiller
- Sa base de connaissances auto-apprenante (Machine Learning) assure une amélioration continue de la qualité des réponses.

Renforcez la synergie de vos conseillers avec vos clients : OWI.Smartform fluidifie les parcours

- Réponses instantanées pour les demandes simples
- Analyse en temps réel des documents et justificatifs
- Assistance en langage naturel
- Vérification de la complétude de chaque demande
- Affectation, le cas échéant, au conseiller compétent, et préparation de son travail
- Automatisation des tâches à faible valeur ajoutée (alimentation de votre S.I.... etc)



Le formulaire intelligent OWI est déployé sur nos différents sites web et prend en charge 100 % des demandes écrites.

Le service compétent reçoit directement toutes les informations nécessaire de la part du client.

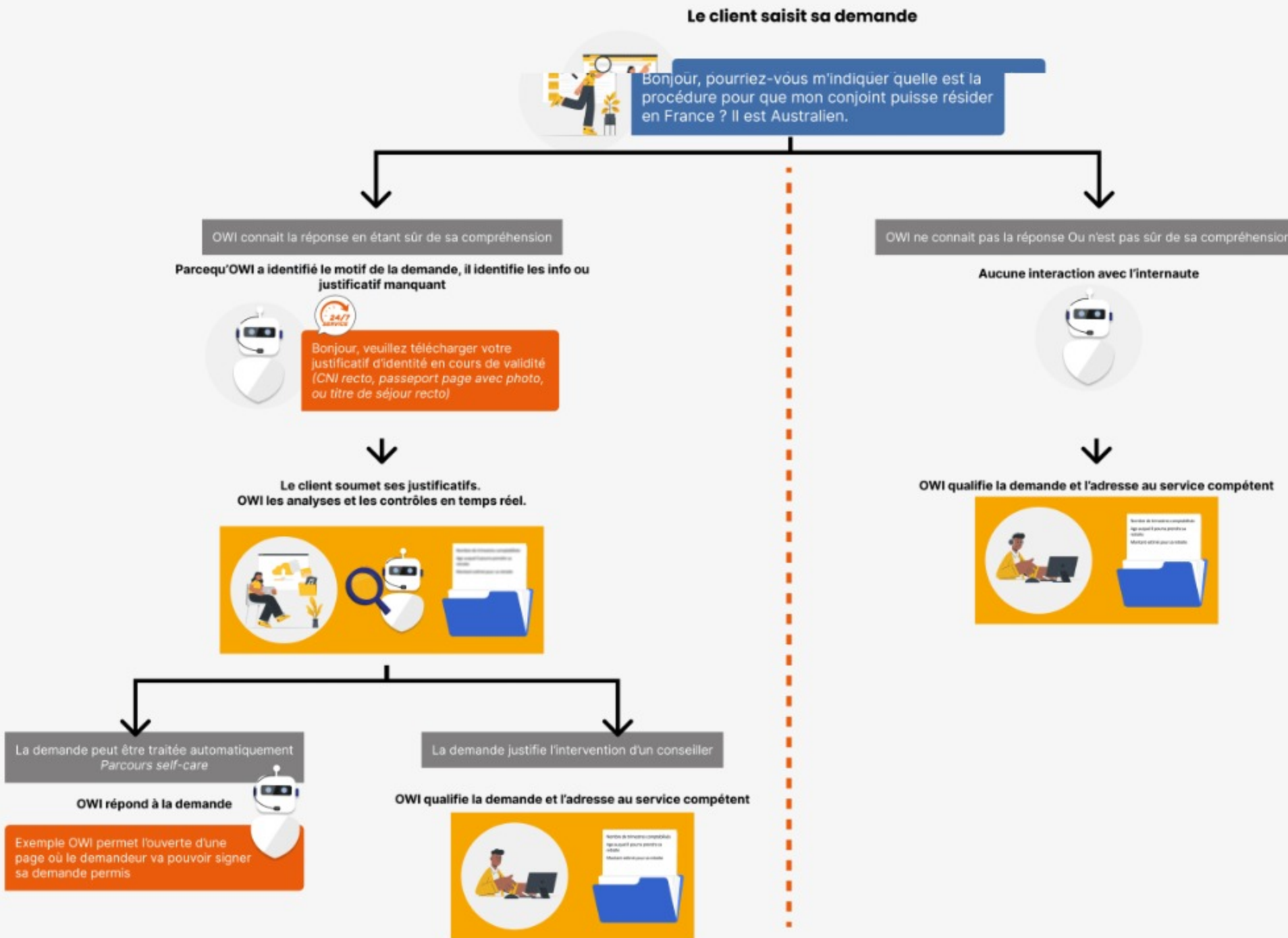
Autoroutes Paris-Rhin-Rhône

Le plus simple des projets pour le plus fort des Retours sur Investissements

- Sans rien changer à votre organisation et à vos processus
- Sans même changer votre site web ou vos outils de gestion des demandes
- Vos clients vont spontanément s'orienter vers ce nouveau service à leur disposition
- Vous diviserez par 2 le nombre de mails entrants
- Vos conseillers pourront se concentrer sur des demandes complètes et bien structurées

Mise en place – entre 1 à 2 mois

Comment OWI.Smartform traite la demande ?



Comprenez les attentes de vos clients et Transformez vos données en enseignements utiles

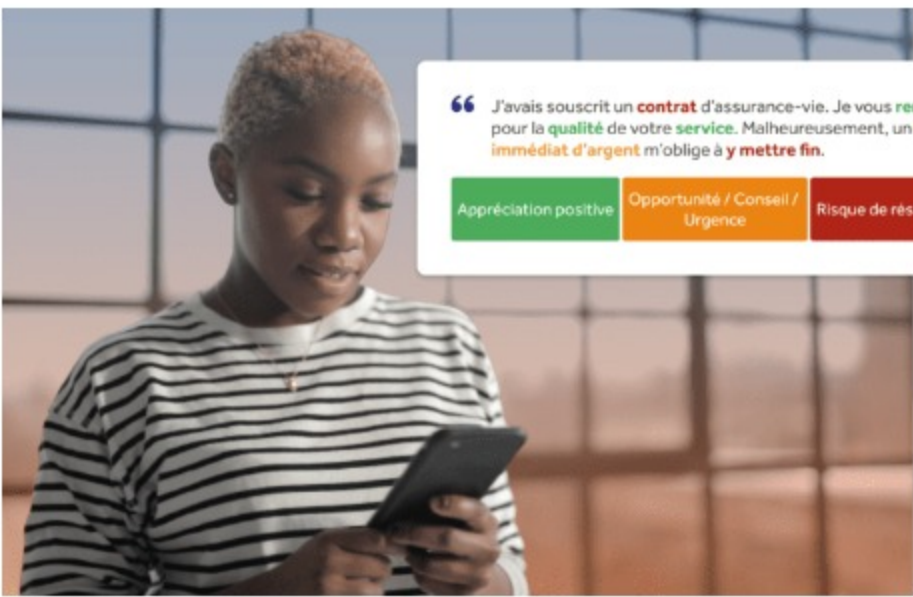
Donnez une longueur d’avance à votre entreprise grâce à une prise de décision en temps réel

- ✓ Découvrez les raisons profondes de non-satisfaction ou de satisfaction
- ✓ Anticipez les besoins futurs de vos clients en identifiant les tendances cachées

Demander une demo ➔



Ils nous font confiance



“ J’ai souscrit un **contrat** d’assurance-vie. Je vous **remercie** pour la **qualité** de votre **service**. Malheureusement, un **besoin** **immédiat** d’argent m’oblige à **y mettre fin**. ”

Appréciation positive Opportunité / Conseil / Urgence Risque de résiliation

Exploitez les informations cachées dans les messages de vos clients

OWI Analytics, vous permet, grâce à une analyse fine et en temps réel des verbatim clients, **d’exploiter les données issues des interactions avec vos clients.**

- Analyse des sentiments
- Détection des motifs d’appels, des sujets de satisfaction et d’insatisfaction
- Des événements de la vie de vos clients
- Aggrégation de tous les canaux : téléphone, mail, chatbot, enquête de satisfaction
- Obtenez des renseignements exploitables à partir de toutes les conversations avec les clients.



Créez des rapports et des tableaux de bord en fonction de vos besoins

Transformez des millions d’interactions quotidiennes en des centaines de métriques calculées, de graphiques et de tableaux pour obtenir des insights utiles.

Personnalisez simplement vos indicateurs.

Vos bénéfices :

Améliorer l’expérience client

Découvrez ce qui fonctionne bien, ce qui ne fonctionne pas et ce qui arrive en comprenant l’intention et le sentiment des clients, et en effectuant des analyses de la cause première.

Booster la performance des agents

Identifier précisément quels agents ont besoin de quel type de coaching et quand, pour garantir la qualité et améliorer la productivité.

Améliorer l’efficacité opérationnelle

Utiliser l’intelligence artificielle pour résoudre les problèmes tels que l’augmentation des volumes d’appels, des rappels, des escalades, des transferts, des taux de résolution médiocres, et plus encore.

Protéger la réputation de la marque

Automatiser le processus d’assurance qualité pour identifier et résoudre les conversations non conformes avant qu’elles ne deviennent des problèmes.



Découvrir le cas client :
Analyse de conversations téléphoniques dans une grande banque

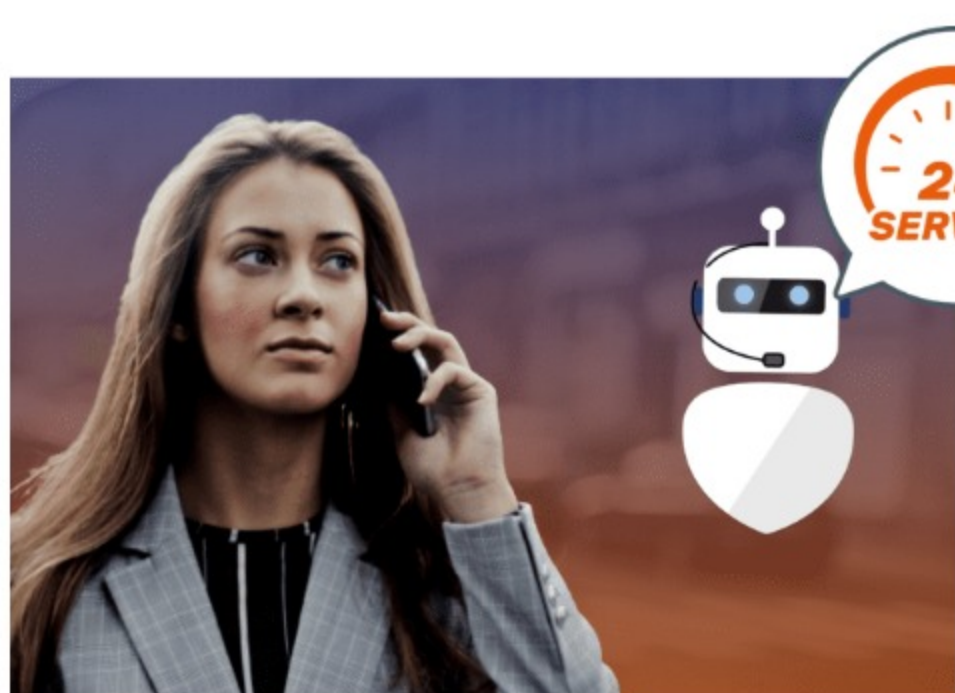
Révolutionnez l'accueil client avec OWI.Callbot

- ✓ Joignable 24/7, même en cas de pics de charge
- ✓ Comprend vos clients en langage naturel
- ✓ Prend en charge et qualifie les appels
- ✓ Traite automatiquement les demandes simples
- ✓ Assiste les clients sur votre self-care
- ✓ Affecte les demandes complexes au bon conseiller
- ✓ Le cas échéant, bascule le client vers un Smartform

[Demander une demo](#) ➔



Ils nous font confiance



Sans Intégration : Soyez toujours disponible, même en cas de débordement

De jour comme de nuit, ou en période d'affluence, OWI.Callbot prend en charge les appels.

Il évite toute attente à vos clients et traite automatiquement les demandes simples.

Lorsque leur demande est plus complexe, il les assiste dans l'utilisation de vos outils self-care, ou planifie un rendez-vous.

Mise en œuvre simple : entre 1 et 2 mois

Intégration Minimale : Affectation immédiate au bon conseiller

En fonction des règles que vous avez paramétrées, **OWI prend en charge tous les appels ou intervient uniquement en débordement.**

En plus du cas « Sans intégration », OWI peut transférer l'appel au conseiller compétent.

Ce dernier récupère toutes les informations collectées par OWI : un parcours client fluide !

OWI est déjà disponible dans Genesys, Kiamo...

Mise en œuvre : entre 2 et 3 mois



Intégration à votre S.I. : Personnalisez et éliminez les ressaisies

En plus de qualifier et de traiter les demandes, OWI sera en mesure de :

- Récupérer les informations sur l'appelant et :
 - Personnaliser sa prise en charge
 - Evaluer la meilleure façon de traiter cette demande
- Éliminer les tâches de ressaisie pour vos conseillers
- Si c'est pertinent, transférer à un conseiller et l'assister

Cross canal : Orientez les appels sur les canaux les plus appropriés (*)

Exemple pour une demande de devis

- Le client appelle son agence en dehors des heures ouvrées
- OWI qualifie sa demande, et lui envoie instantanément un email
- Dans ce mail, le client clique sur « finaliser ma demande »
- Un formulaire intelligent s'ouvre et le guide afin que toutes les informations utiles soient renseignées
- Les éventuels justificatifs sont analysés en temps réel
- Si besoin, un rendez-vous est proposé
- OWI enregistre toutes les informations, et affecte la demande, complète, au conseiller compétent

(*) 75 % des clients considèrent que le téléphone est le canal le plus rapide pour obtenir une réponse de la part d'une entreprise

Businessleader



Assemblage des meilleures technologies

Un callbot nécessite deux expertises distinctes, chacune impliquant des investissements très importants et des équipes de R&D de très haut niveau : *traitement de la voix, et compréhension du langage naturel.*

Nous avons décidé de nous concentrer sur les avantages qu'apportent *la double IA OWI* sur le langage naturel. Même si nous avons d'abord utilisé des solutions françaises, depuis 2 ans les grands éditeurs US (Google, Microsoft, Nuance, Amazon) ont acquis un avantage qui ne cesse de se creuser.

Extrêmement performantes, tant pour la transcription (Speech To Text ou STT) que pour la vocalisation (Text To Speech ou TTS), ces solutions ont un point faible : parce qu'elles reconnaissent très bien les mots du langage courant, elles ne réussissent pas à transcrire les identifiants (n° de contrat, référence de colis... etc.).

Nous avons donc mis au point une technologie spécifique, qui complète les solutions de STT et vous garantit une qualité humaine pour la reconnaissance des identifiants de vos clients.



[Découvrir l'innovation OWI](#)