



Generative AI platform for CX

Notre plateforme d'IA, résout un problème commun à toutes les grandes entreprises.

Les grandes entreprises fournissent des produits ou des services

Cette activité génère de **nombreuses interactions quotidiennes** avec les clients, les partenaires, les fournisseurs, les citoyens...

À travers de nombreux canaux différents,

Appel, email, ticket CRM, réseaux sociaux, application, site web...

pour de multiples raisons

service après-vente, assistance, réclamations, feedback ...

Exemples



traite ± 17 millions de conversations par an (appel / email / chat / courrier...)



BNP PARIBAS

Il reçoit des dizaines de millions d'appels par an.

Toutes ces conversations sont gérées par un service spécial - toutes les grandes entreprises en ont un : **Le service client.**

\$ Le service client coûte cher

Répartition traditionnelle du service clientèle d'une grande entreprise :



Voyons un exemple



+18 millions d'utilisateurs enregistrés
61 millions d'euros par an pour le service à la clientèle

40m €

Agents pour répondre aux appels téléphoniques, aux mails, aux chats...

7m €

Managers / superviseurs pour encadrer les agents, assurer la qualité du service

13m €

Les équipes chargées de l'expérience client mesurent la satisfaction (si les clients sont satisfaits ou non) avec des enquêtes, entretiens, mails...

Avec AlloBrain, des entreprises comme Bouygues Telecom réduisent considérablement leurs coûts en automatisant 55% des contacts avec les clients, analysent automatiquement 100% des conversations avec l'IA pour contrôler la qualité, et obtiennent un aperçu continu de la satisfaction des clients sur tous les canaux.

Les grandes entreprises ont du mal à écouter et à répondre efficacement à leurs clients à travers de multiples canaux.



La voix du client n'est pas entendue

10% des clients partagent des commentaires

Les retours ne sont pas bien analysés

Faible fidélité des clients

Les retours sont sous-exploités



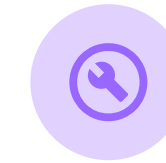
La voix du client est sous-estimée

Les conversations multi-canaux ne sont pas analysées

Manque d'outils efficaces

Les superviseurs passent 45% du temps à contrôler la qualité de 2% des conversations

15% des ventes perdues



La voix du client n'est pas optimisée

Nombre accru de contacts

Difficulté de recrutement

Coût élevé des conseillers clients

40% des interactions peuvent être automatisées

Les humains sont 12 fois plus chers que l'IA



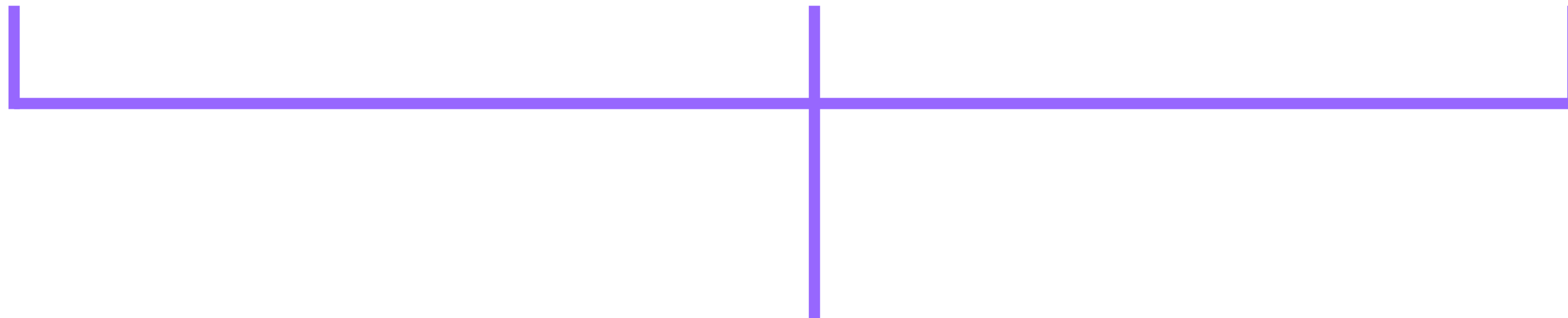
La voix du client n'est pas entendue



La voix du client est sous-estimée



La voix du client n'est pas optimisée



Cela entraîne des inefficacités opérationnelles,
des coûts élevés et des opportunités manquées.

Prenons un exemple,



+17 millions d'utilisateurs enregistrés
61 millions d'euros par an pour le Service Client

Malgré ce budget considérable, le service à la clientèle n'est toujours pas optimisé

Vous appelez et attendez longtemps avant d'obtenir une réponse, même si vous avez un agent en ligne, vous attendez qu'il cherche l'information, s'il vous transfère à un collègue, vous répétez toutes les informations, puis vous recevez une enquête à laquelle vous ne répondez pas ...

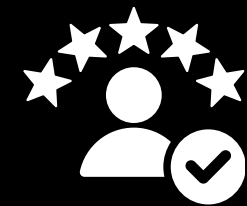
Exemple courant



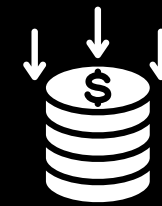
**L'IA - et plus particulièrement l'IA générative -
offre aujourd'hui à toutes les grandes entreprises
la possibilité d'optimiser leurs opérations.**

Ce que nous apportons

**Nous aidons les grandes
entreprises à offrir :**



**Meilleure
expérience client**



À moindre coût

Comment procédons-nous ?

AlloBrain présente une **suite complète de solutions alimentées par l'IA**, offrant une vue d'ensemble à 360 degrés des interactions entre la marque et le client et automatisant les tâches répétitives pour plus d'efficacité.

AlloIntelligence

Contact Center Excellence solution qui transforme les centres de contact en analysant 100% des interactions avec les clients sur tous les canaux, en aidant les agents dans leur travail quotidien et en boostant les ventes.

Club Med

Opérateur de voyages présent dans plus de 50 pays

- Augmentation des ventes par téléphone de 15%
- Génération de ventes via WhatsApp
- Augmentation du nombre d'appels par agent et par jour

AlloBot

Plateforme d'IA conversationnelle permettant de créer des assistants vocaux et textuels en IA générative. Des performances inégalées grâce à des entraînements sur-mesure. Jusqu'à 65% des appels entrants automatisés.



Le Groupe ADP exploite 26 aéroports internationaux

- Automatise le traitement de 1,1 million d'appels téléphoniques par an. ± 2,75 millions d'euros économisés / an

AlloReview

La solution "Voice of the Customer" qui redéfinit la manière dont les marques écoutent leurs clients par le biais de la voix. Grâce à une analyse en temps réel, elle fournit des réponses personnalisées et favorise une meilleure compréhension des besoins des clients.



- Diviser par 3 le temps passé par agent à répondre aux demandes des citoyens
- Diviser par 10 le temps consacré à l'analyse du retour d'information des citoyens

Quality Monitoring

Assurance qualité automatisée et coaching ciblé des agents

Assistance en direct

Offrez aux agents une assistance IA en temps réel pour mieux répondre aux clients et trouver de l'information plus rapidement.



ClubMed 

Détection d'opportunités commerciales

AlloBrain nous permet d'analyser 100% des appels téléphoniques commerciaux et d'identifier les opportunités manquées de vente. La solution a permis d'augmenter nos ventes par téléphone de 17%.

Siddhartha Chatterjee | Global CDO

15%

 Augmentation de la conversion des ventes

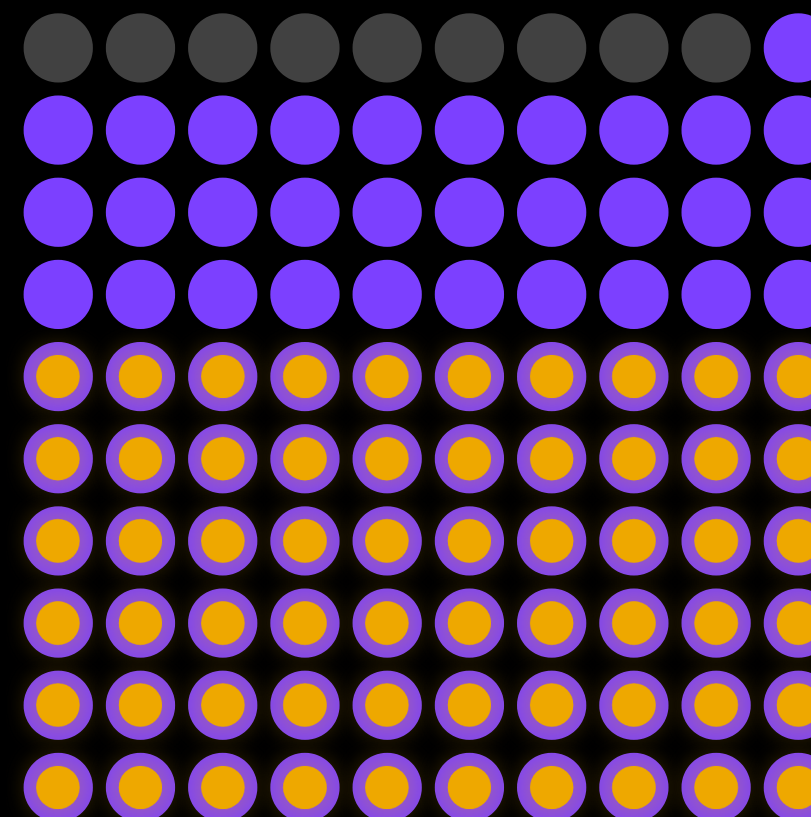
L'assistance en temps réel permet aux agents d'apporter les meilleures réponses, ce qui améliore les taux de réussite.

100%

 Amélioration de la satisfaction des clients

Analyse des interactions à 100 % avec des recommandations de coaching exploitables.

Réduction de coûts opérationnels



90%

Automatise 90 % des tâches de supervision qui prennent du temps, rationalisant ainsi le flux de travail.

60%

Réduit de 60 % le temps que les agents consacrent à la recherche d'informations

Automatiser le contrôle de la qualité grâce à l'IA

Plongez dans le détail de l'appel

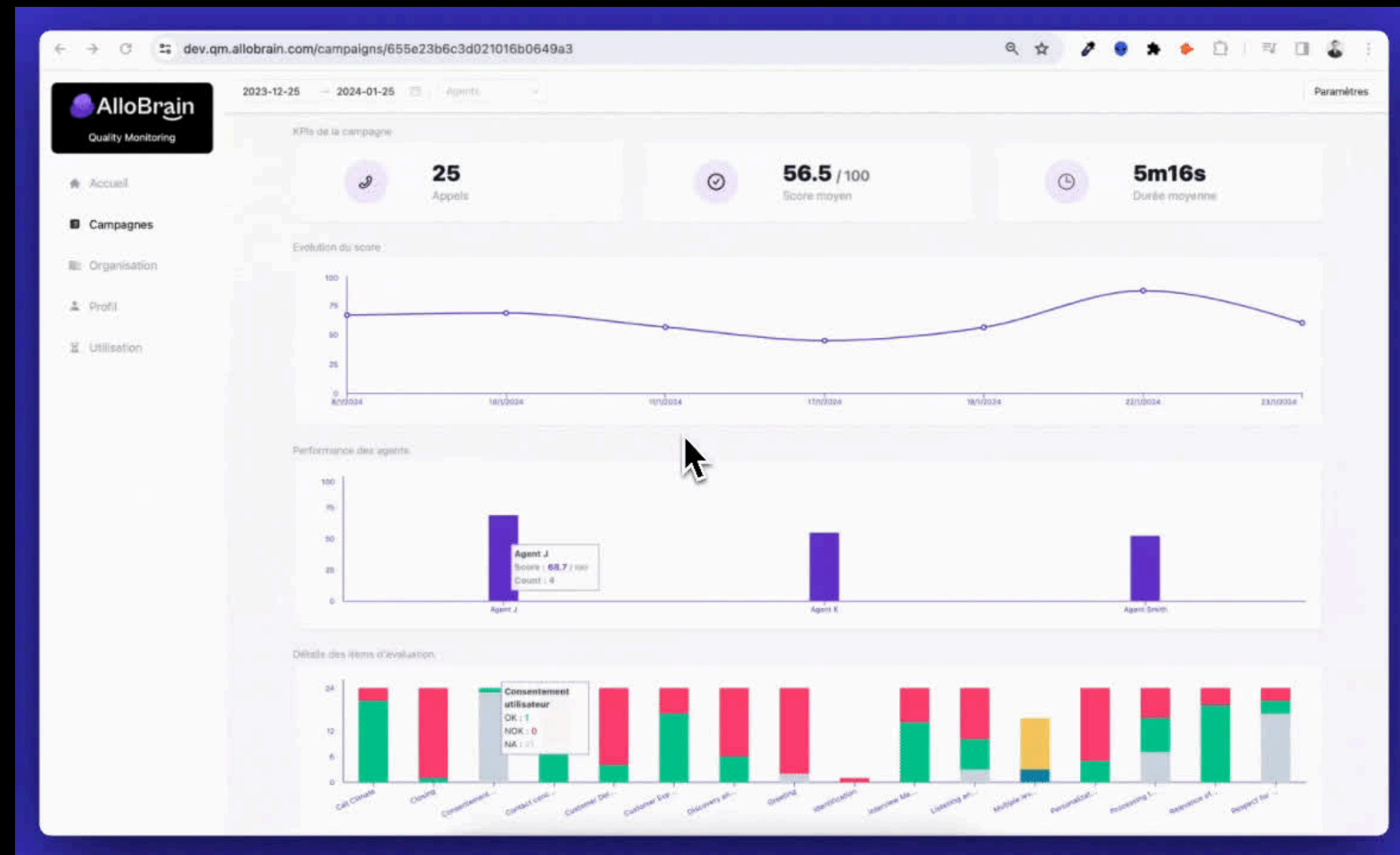
Obtenez une vue d'ensemble de chaque interaction et sélectionnez les plus pertinentes pour les examiner, puis faire de la double écoute sur les parties de chaque conversation qui requièrent une attention particulière ou qui ont le plus grand potentiel pour entraîner un changement.

Suivez les performances des agents

Obtenez des scores de qualité par appel à partir de vos propres grilles de qualité et suivez l'évolution de agents.

Boostez les performances des agents

Suivez les performances par agents et identifier les opportunités d'amélioration.



✓ Identifiez les conversations clés dont la qualité doit être contrôlée

✓ Évaluez plus de conversations en moins de temps

✓ Obtenez des insights fiables sur lesquels vous appuyer

✓ Suivez les performances sur tous les canaux

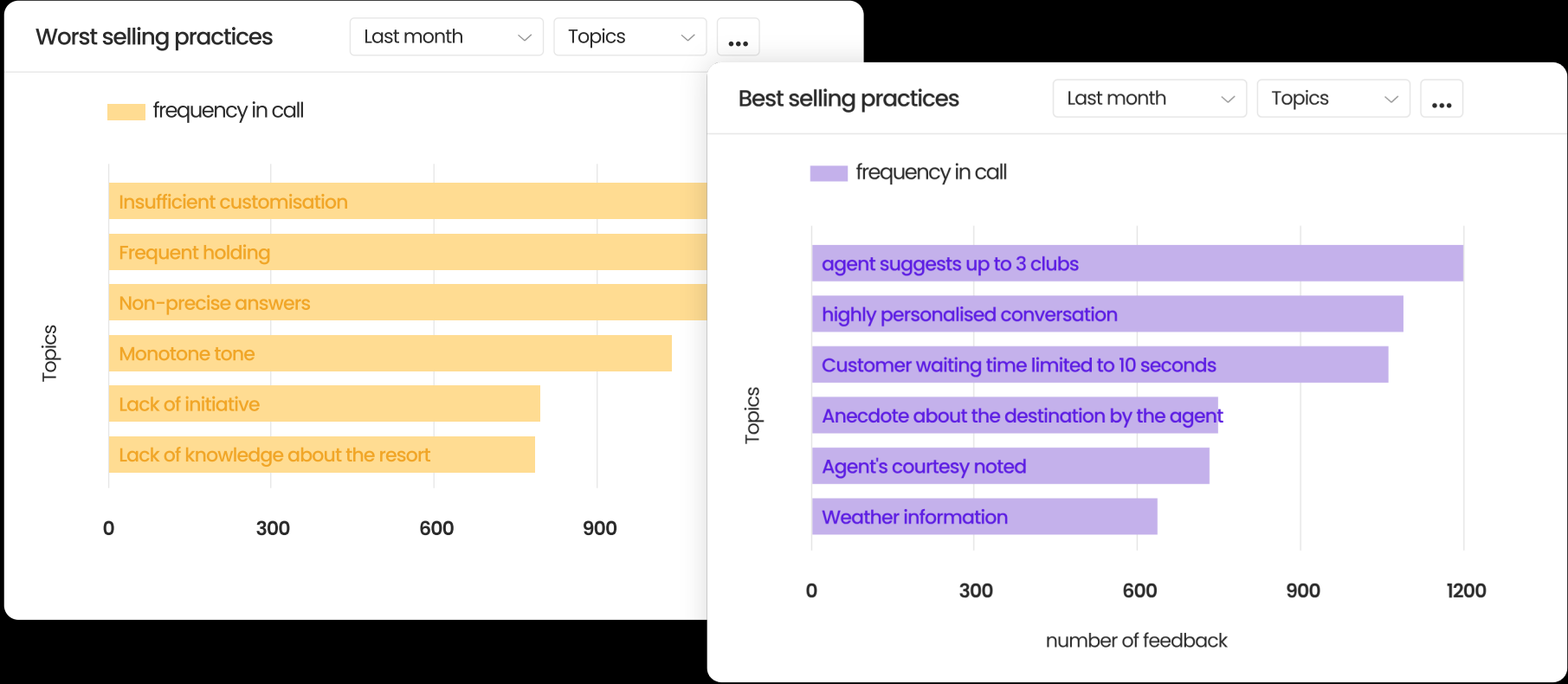
Plongez dans le détail de l'appel

Pour l'équipe commerciale

Détectez les opportunités de vente manquées afin de les rattraper et recevez des recommandations pour améliorer vos performances.

Pour l'équipe produit

Identifiez sur tous vos canaux ce que les clients pensent de vos produits et leurs suggestions d'amélioration.



- Répartition des promoteurs et détracteurs par fonctionnalité
- Impact de chaque ticket JIRA sur le NPS
- Roadmap détaillée du produit
- Principales fonctionnalités manquantes
- TOP questions sur les centres de contact avec un fort potentiel d'automatisation
- Principales fonctionnalités existantes à améliorer

Boostez la productivité et les performances des agents grâce à l'IA générative

Répondez plus vite aux clients avec Knowledge AI

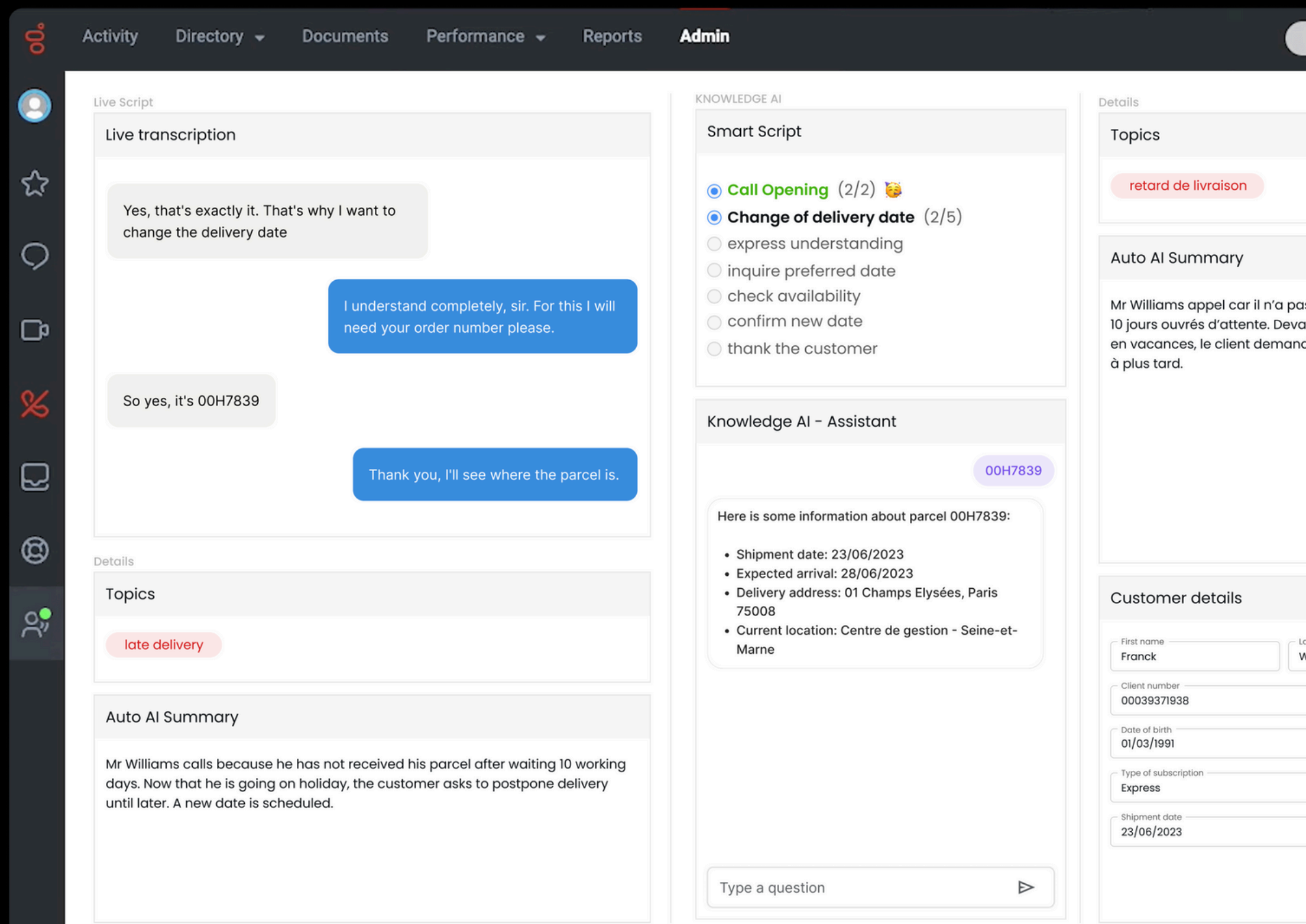
Copilot permettant aux agents de trouver réponse à leurs questions en quelques secondes par la knowledge base.

Supprimez l'After-Call-Work avec Auto Summary

Libérez les agents de la prise de notes fastidieuse et laissez-les se concentrer sur le client. L'IA génère instantanément des résumés d'appels dans n'importe quel format ou structure.

Coachez en continue

Donnez aux agents des conseils utiles pour s'auto-coacher entre les appels. Renforcez les bons comportements et corrigez les mauvais grâce aux conseils d'amélioration des performances générés par l'IA.



The interface is divided into several sections:

- Activity**: A sidebar on the left with icons for various functions.
- Live Script**: A central panel showing a live transcription of a call. It includes a "Live transcription" section with a text input field and a "Details" section with a "Topics" list (e.g., "late delivery") and an "Auto AI Summary" section (e.g., "Mr Williams calls because he has not received his parcel after waiting 10 working days...").
- Knowledge AI**: A panel on the right showing "Smart Script" suggestions (e.g., "Call Opening", "Change of delivery date") and a "Knowledge AI - Assistant" section with a list of information about a specific parcel (e.g., "Shipment date: 23/06/2023", "Expected arrival: 28/06/2023").
- Details**: A panel on the far right showing "Topics" (e.g., "retard de livraison") and "Customer details" (e.g., "First name: Franck", "Client number: 00039371938").

Feedback post-appel

Solution de feedback vocal interactif pour recueillir des commentaires après un appel téléphonique

Webapp feedback

La meilleure façon de recueillir les feedback des clients. Une page dotée d'un microphone avec une analyse en temps réel de l'IA pour engager les clients.



Améliorer la réputation en ligne

AlloReview a considérablement amélioré notre e-réputation et notre parcours client, entraînant une augmentation de 70 % des avis positifs partagés par nos promoteurs. Cela a permis d'améliorer notre note Google de 1,2/5 à 4,6/5 en 7 mois.

Emmanuelle Bach Donnard
Customer Experience Director



Les entreprises recueillent
davantage de commentaires

4x

Les clients sont 4 fois plus nombreux à partager leur avis avec AlloReview qu'avec les enquêtes traditionnelles

5x

Les feedback vocaux contiennent 5 fois plus d'informations que les retours textuels

Renforcer la réputation en ligne

Exploiter le potentiel du feed-back positif grâce à l'analyse en temps réel du feed-back par l'IA

80% des promoteurs partagent leur avis en ligne



Augmentation de 9 % de la fréquentation des magasins



Callbot - voicebot

AI virtual assistant vocal qui répond aux appels téléphoniques des entreprises en autonomie 24/7. Automatise jusqu'à 65% des appels entrants. Qualifie les appels avant de les transférer à un agent.

Chatbot

AI virtual assistant textuel qui automatise et humanise les interactions avec les clients à travers 10+ canaux



PARIS AIRPORTS
GROUPE ADP

57,5 millions de
passagers/an

Automate call answering

AlloBot réduit considérablement le temps d'attente téléphonique de nos clients en offrant des réponses instantanées d'IA générative, réduisant ainsi le volume d'appels au service client de 32%.

Sebastien Grinsard | Chief Digital Officer

\$ Réduction massive des coûts

55%

Automatiser jusqu'à 55 % des appels entrants

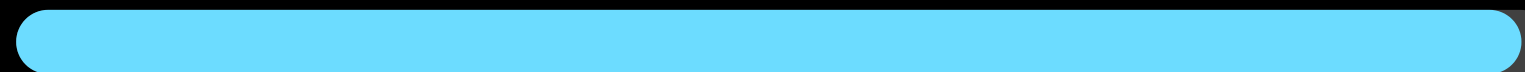
8x

Le traitement des appels par AlloBot est 8 fois moins cher que celui d'un agent

Améliorer l'expérience du client

AlloBot permet aux clients d'obtenir une réponse rapide par texte ou par appel. Nos solutions combinent les meilleures technologies vocales et analytiques pour offrir une expérience humaine à vos clients.

98% de compréhension des demandes



Réduction de 67 % du temps d'attente des appels - callbot



65% McKinsey
& Company

Les responsables Customer Care donnent la priorité au self-care et à l'IA pour réduire le volume d'appels.

Human-like AI agent, qui répond aux appels téléphoniques des clients

| Offrir une expérience humaine

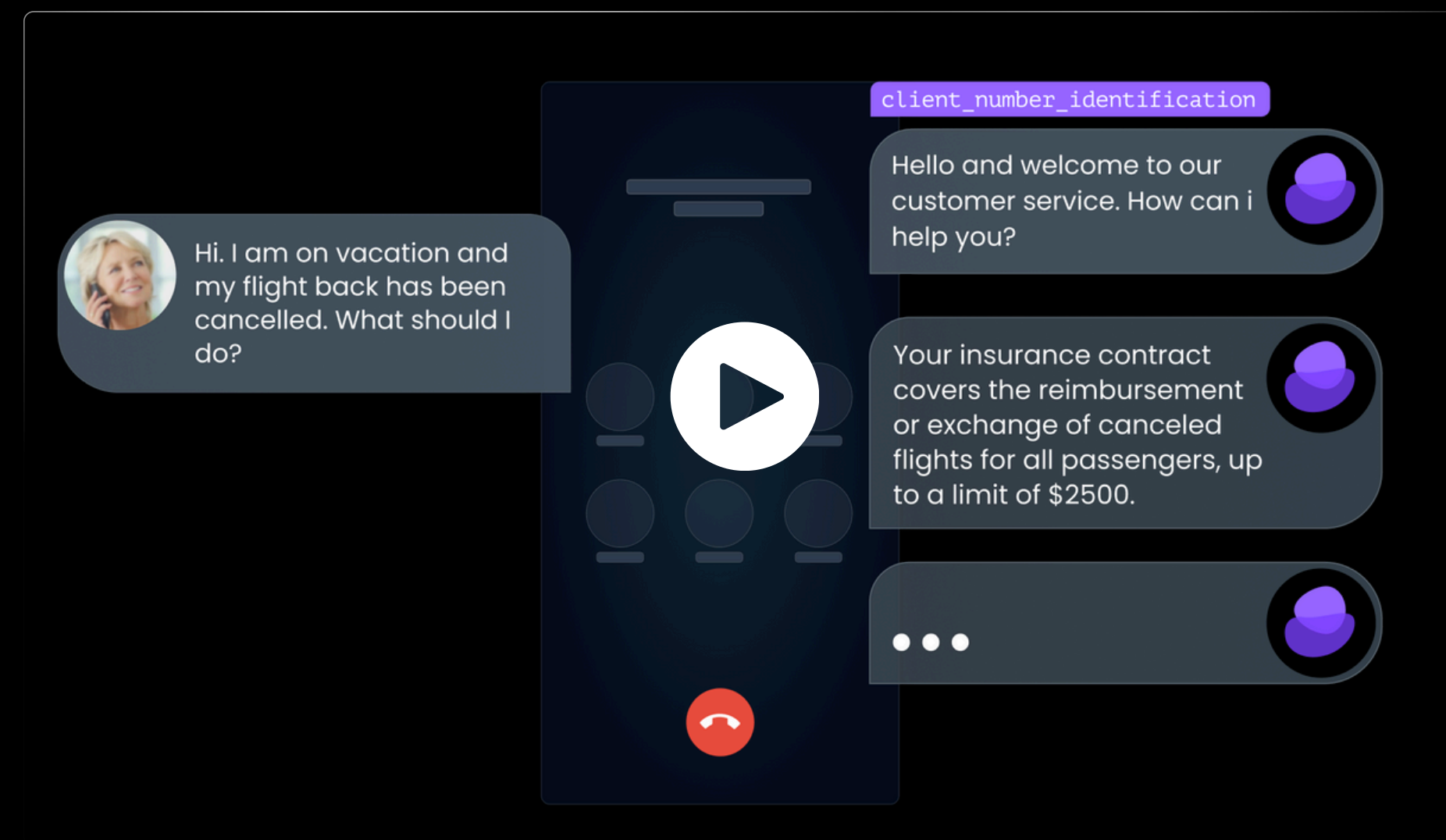
Grâce à sa capacité à cloner de vraies voix humaines et à traiter les demandes des clients très rapidement, le CallBot offre une expérience humaine sans temps d'attente.

| Scénarios illimités

La flexibilité de notre callbot permet une connexion par API avec les outils de l'entreprise, ce qui permet divers scénarios tels que la prise de rendez-vous, l'obtention d'informations sur les vols en temps réel ou la vérification de l'état d'avancement d'une procédure en ligne.

| Réduction de la charge de travail des agents

Désengorgez les centres d'appels et concentrez les agents sur les appels à forte valeur ajoutée en automatisant le reste.



International

La solution comprend et parle 142 langues

Flexible

Interface intuitive et facile à personnaliser

Smart

Permet un routage intelligent en dirigeant les appels vers l'agent le plus approprié en fonction de la demande du client.

Le chatbot d'IA qui révolutionne la communication avec les clients et rationalise les processus internes

AlloBot pour les clients

| Un véritable assistant commercial

Sur les sites web, WhatsApp et les applications, les chatbots peuvent guider les clients tout au long de leur parcours d'achat

| Conversationnel

En s'exprimant en langage naturel et dans leur propre langue, les clients peuvent contacter une marque et obtenir une réponse instantanée et personnalisée.

AlloBot pour les employés

| A daily copilot

Les employés peuvent demander au Copilot d'effectuer des tâches. Copilot a accès en temps réel aux informations de l'entreprise, ce qui lui permet de répondre rapidement et de manière fiable.

| Donner des superpouvoirs aux employés pour stimuler les ventes et la productivité

AlloBot aide les employés à trouver rapidement des informations dans des bases de connaissances non structurées.

Disponible sur : Website, App, Outils de messagerie (📞, 📧, +5), SMS

