



La technologie et l'IA générative au service de l'expérience client

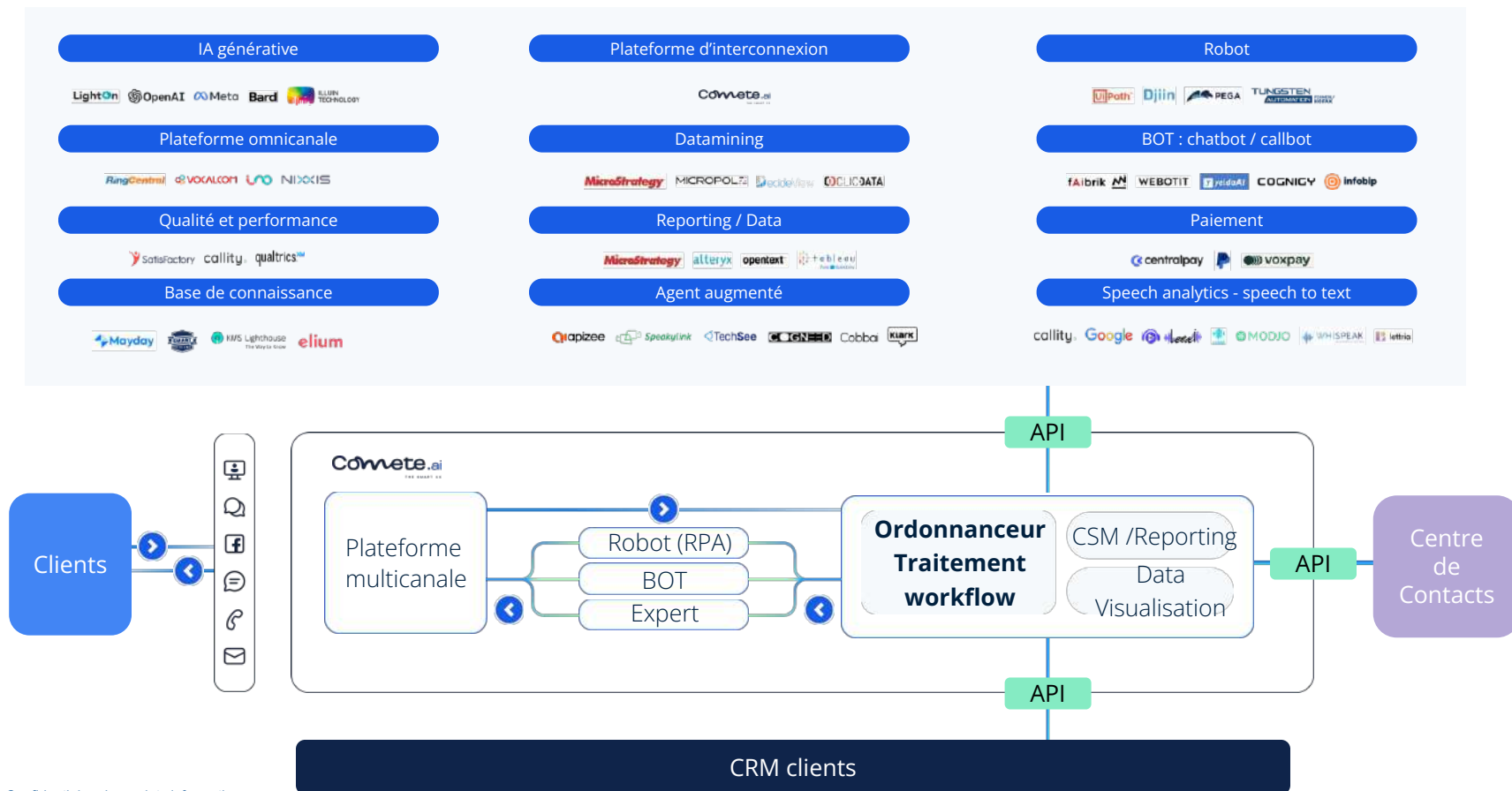
Notre proposition de valeur

comete.ai est un acteur spécialisée dans la gestion externalisée des processus clients qui aborde les prestations à travers un prisme technologique :

1. . comete.ai digitalise les étapes du parcours client qui peuvent l'être grâce à son ordonnanceur de tâches édité par comete.ai
2. . comete.ai rend les usagers, les citoyens et les clients autonomes grâce au selfcare
3. . comete.ai mobilise des conseillers sur les actes les plus pertinents
4. . comete.ai dote les collaborateurs de "solutions agent augmenté", édités par comete.ai, pour accroître leur efficacité

Comete.ai, la combinaison intelligente entre humain et digital à travers notre marketplace technologique et nos centres d'expertises

Notre ordonnanceur et notre écosystème technologique



Nos offres de services

Nous proposons **3 types de services** à travers nos équipes d'experts et notre écosystème technologique connecté à nos partenaires proposant :

- L'utilisation d'**IA générative**
- L'**automatisation des tâches**
- Une **plateforme omnicanale** pour fluidifier le parcours client
- Un **dispositif CSM** permettant une connaissance client approfondie et une amélioration continue de la qualité du dispositif

Le traitement non automatisé est confié à des **experts augmentés sur des centres de Relation Client**

1

OFFRES DE SERVICES MANAGÉS

**Centres
de Relation Client
Inshore & Offshore**

Solutions Digitales

- Interface augmentée pour les conseillers
- Digitalisation des processus
- Agents conversationnels
- Robots (RPA/RDA)
- Solutions CSM
- Plateforme Omnicanale

2

OFFRE CENTRE DE CONTACTS

**Centres
de Relation Client
Inshore & Offshore**

Outils

"Interface augmentée pour les conseillers "

3

OFFRES SOLUTIONS DIGITALES

Digitalisation des processus
Interface augmentée pour les conseillers
Agents conversationnels
Robots (RPA/RDA)
Solutions CSM
Plateforme Omnicanale

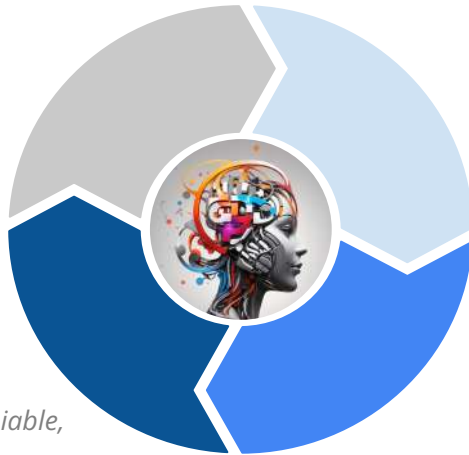
Nos domaines d'expertises et industries

Marketing et ventes

*Gestion de leads, Ventes,
Rétention et fidélisation*

Assistance technique

*Support technique & réseau,
Gestion des interventions*



Recouvrement

*Recouvrement digital, amiable,
gestion du back-office*

Service client

*Service consommateurs,
traitement des demandes
administratives*

Industries

Télécommunication et
Technologie

Energie et Utilities

Retail & E commerce

Transport et Logistique

Banques & Assurances

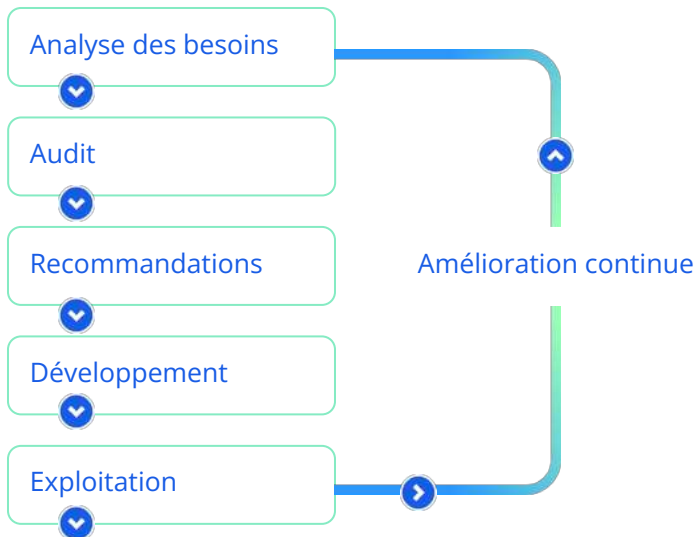
Santé

Tourisme

Notre approche et nos cas d'usage

Offres sur mesure

Nous mettons en place des solutions sur mesure en fonction des besoins



Cas d'usage



Connaissance client

- Analyse des interactions
- Identification des intentions
- Génération de recommandations



Accès simplifié à l'information

- Base de connaissance augmentée
- Routage intelligent de flux
- Push d'offres et d'argumentaires



Analyse d'interactions

- CR d'échange client/conseiller et client/BOT
- Quality monitoring automatisé
- Identification des meilleures pratiques



Autonomisation et support renforcé

- BOT : voice bot et chat bot
- Traitement et aide à la rédaction d'e-mails
- Agent augmenté

Vos bénéfices

- ✓ **Un accès simplifié** aux meilleurs outils technologiques du marché, et notamment à l'IA Gen
- ✓ Une meilleure utilisation de l'**Intelligence humaine** des collaborateurs
- ✓ La capacité à déployer des **POC** et à **industrialiser** les solutions qui produisent le meilleur ROI
- ✓ La collaboration avec un **partenaire expert qui s'engage** et qui est partie prenante du succès puisqu'il
 - analyse et préconise
 - déploie
 - réalise le traitement des demandes clients

Les résultats que nous obtenons :

**Baisse
des contacts à traiter**

**Amélioration
de l'efficacité des
conseillers**

**Augmentation de la
satisfaction usager,
citoyen, client**

Notre organisation et notre écosystème
technologique pour vous accompagner dans la
transformation de votre Relation Client

- **14 pays** à travers le monde bénéficient de notre présence en tant qu'acteur clé dans le domaine des infrastructures et des services ;
- acteur majeur dans son domaine, générant un **CA annuel de 1,9 milliards €** ;
- un groupe mobilisant **7 500 collaborateurs** ;
- 5 secteurs de spécialisation : les télécoms, les services financiers, l'innovation, l'énergie et l'immobilier, tous reconnus pour leur fort potentiel de croissance.

Certifications et labels groupe :



La gouvernance



Frédéric DONATI
CEO



Jérôme ALLIX
Directeur commercial Technologies Innovation



Matthieu GANIVET



Malik MECHICHE
Opérations



Thibaut FABIAO
Inside Sales



Sandy RAZAKANDISA
Marketing Services



Fitiavana RAKOTOARISOA
Juridique



Engagement

Être toujours à vos côtés et respecter nos engagements



Excellence opérationnelle

Fournir une très haute qualité d'exécution opérationnelle et digitale



Innovation

Encourager la créativité, la proactivité et toujours utiliser les meilleures solutions du marché



Audace

Explorer avec vous de nouveaux territoires



Passion

Aller au delà de vos attentes et de celles de vos clients

Les partenaires technologiques

IA générative



Plateforme d'interconnexion



Robot



Plateforme omnicanale



Datamining



BOT : chatbot / callbot



Qualité et performance



Reporting / Data



Paieement



Base de connaissance



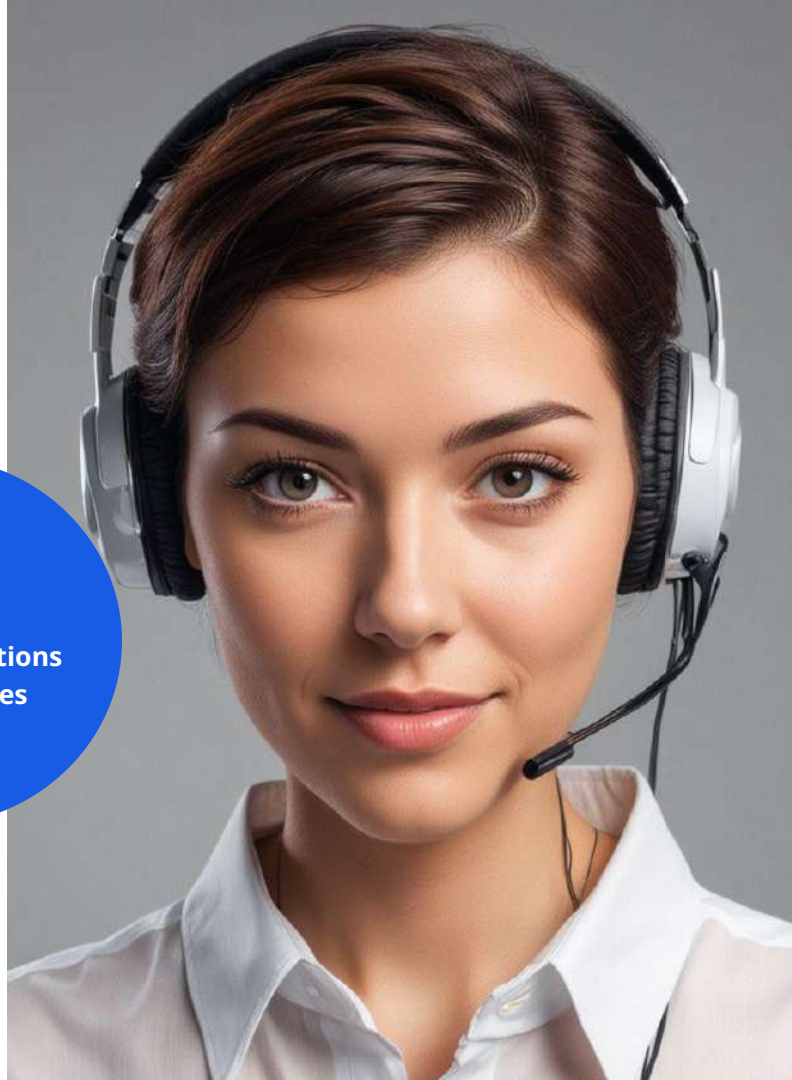
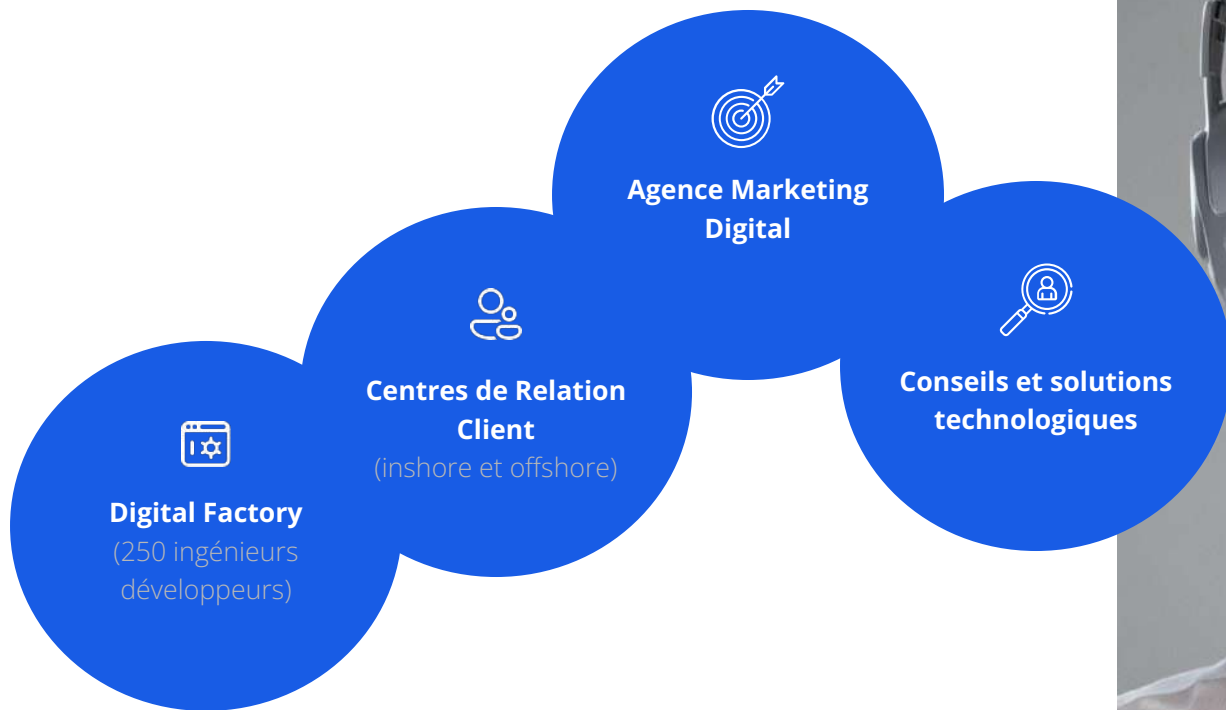
Agent augmenté



Speech analytics - speech to text



Nos pôles d'expertise



Quelques chiffres sur notre centre de Relation Client de Tananarive



+10 clients

Vente
Service client
Support technique



600

positions



29 ans

âge moyen



1 M

d'appels traités
par mois



600k

actes de back
office traités
par mois



100k

de contacts
digitaux traités
par mois



Les références du groupe

Energie



Financial Services



Innovation & Fintech



Real Estate



Autres



Telecom



Merci !



Frédéric Donati
CEO

frederic.donati@comete.ai
+33 6 83 40 66 04

Comete.ai
THE SMART CX



Jérôme ALLIX
Directeur du développement Commercial

jerome.allix@comete.ai
+33 6 27 17 23 28

Comete.ai
THE SMART CX