

CHATBOTS HYBRIDES

Comment réduire le coût de la relation client
en améliorant la satisfaction client et l'intérêt des agents?

Avec les avis des experts

LA REDOUTE
ARTSPER
PRIXTEL

Jean-Marc Penelaud
Julie Bedouch
Julien Blanchet



Les grandes problématiques de la relation client en 2018

RÉPONDRE À L'AUGMENTATION DES DEMANDES

Les outils et logiciels de relation client (Zendesk, Intercom, Salesforce, iAdvize, Dimelo) ont permis aux entreprises d'améliorer l'efficacité de leurs agents afin de mieux comprendre et répondre aux demandes de leurs clients. Cependant nous vivons dans un monde toujours plus connecté dans lequel les clients exigent une expérience à la fois personnalisée et instantanée dans leurs échanges avec leurs marques.

RÉPONDRE TOUJOURS PLUS VITE

Les clients ont de plus en plus le réflexe de poser une question sans faire un effort de recherche préalable et ils attendent une réponse rapide. Le développement des usages de messagerie instantanée et des réseaux sociaux obligent les entreprises à s'adapter efficacement sur ces nouveaux canaux de communication.

RECRUTER DES AGENTS

Pour répondre à l'afflux de demandes, les entreprises doivent investir davantage dans leurs équipes support mais il est difficile de recruter sur ces métiers (techniques et relationnels). Il est demandé aux agents d'être toujours plus efficaces et plus rapides mais les humains ne peuvent pas agir comme des robots. Seuls les programmes le peuvent.

« 62 milliards de dollars ont été perdus par les entreprises à cause de l'écart entre les canaux de relation client et les usages des utilisateurs. »
Source: New Voice Media



Jean-Marc Penelaud

Directeur de la
relation client
La Redoute

« Les 3 challenges de la relation client : être présent sur tous les canaux, optimiser l'afflux de données, être différenciant. La multiplication des canaux de contact exige de faire preuve d'agilité et d'innovation afin de garantir des délais de réponse les plus courts possibles. Cela génère aussi un afflux de données différentes à traiter et entraîne une inflation des coûts. L'objectif final est d'apporter au client un niveau de prise en charge différenciant en conservant un budget maîtrisé. »

Il est désormais possible d'envisager une autre solution pour aborder ces problématiques : utiliser des chatbots hybrides pour automatiser les réponses aux demandes clients simples et récurrentes.



DÉFINITION: CHATBOT HYBRIDE

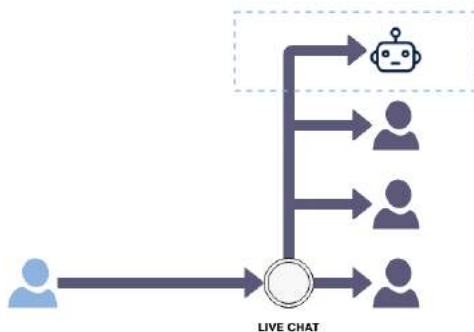
Un **chatbot** est un programme capable de dialoguer avec des humains pour leur apporter une réponse automatisée et personnalisée.

Hybride signifie que ce bot intervient uniquement au travers d'un canal de messagerie instantanée avec des agents (live chat ou réseaux sociaux).

89% DES CLIENTS ONT UNE OPINION POSITIVE OU NEUTRE DU CHATBOT

Source: LivePerson

FONCTIONNEMENT



Une entreprise qui utilise déjà un logiciel de relation client ajoute simplement le chatbot hybride comme un plugin.

Il suffit d'ajouter un agent « chatbot » qui sera capable de lire **instantanément** toutes les demandes entrantes et d'y répondre s'il en est capable.

Il n'y a **aucun changement** pour les agents dans leur travail ou leur processus de réponse aux clients. Le chatbot agit simplement comme un nouvel agent.

COMPARATIF: CHATBOT VS CHATBOT HYBRIDE

Un chatbot classique est pertinent pour générer des leads ou pour qualifier une demande. C'est une interface efficace pour engager une conversation personnalisée avec chaque utilisateur.

En revanche, quand l'utilisateur souhaite poser une question, **ils sont souvent très déceptifs et plus de la moitié des questions ne sont pas bien interprétées**. Il est impossible de prévoir 100% des demandes clients, or cela serait nécessaire avec un chatbot classique. En effet, actuellement la technologie ne nous permet pas de laisser une Intelligence Artificielle générer une réponse personnalisée. La réponse est toujours scriptée et donc à concevoir au préalable.

70% DES CHATBOTS MESSENGER ECHOUENT A REpondre A UNE DEMANDE

Source: The Reporter

Avec un bot classique, la déception est grande pour une majorité d'utilisateurs dès leur premier contact avec la marque. Ces personnes arrivent avec un problème, la première réponse qu'ils reçoivent est une incompréhension et une redirection vers un agent.

Un chatbot hybride peut tirer profit de l'existence d'agents sur le même canal de communication pour ne répondre qu'aux demandes qu'il est certain d'avoir compris. Et **cela change totalement la perception du client** qui ne dialogue uniquement avec des bots quand ils comprennent sa demande.

« AVEC UN BOT HYBRIDE, LA RÉDUCTION DU TEMPS DE RÉPONSE EST LA MÊME QUE POUR UN BOT CLASSIQUE MAIS LA SATISFACTION CLIENT NE DIMINUE PAS, AU CONTRAIRE, ELLE AUGMENTE. »

RÉSUMÉ COMPARATIF

	Humains / Live Chat	Chatbot classique	Chatbot hybride
Réponses automatisées	✗	✓	✓
Gestion de 100% des demandes	✓	✗	✓
Satisfaction utilisateur	Temps de réponse long	Temps de réponse court Expérience client décevante	Temps de réponse court Agents plus réactifs et proactifs
Résultats du chatbot pour l'entreprise	-	Baisse des coûts Baisse de la satisfaction utilisateur Les agents gèrent des utilisateurs agacés	Baisse des coûts Hausse de la satisfaction utilisateur Les agents ont davantage d'intérêt pour leur travail

« 73% DES AMÉRICAINS NE RÉUTILISENT PAS UN BOT S'ILS ONT EU UNE MAUVAISE EXPERIENCE. »

Source: DigitasLBI

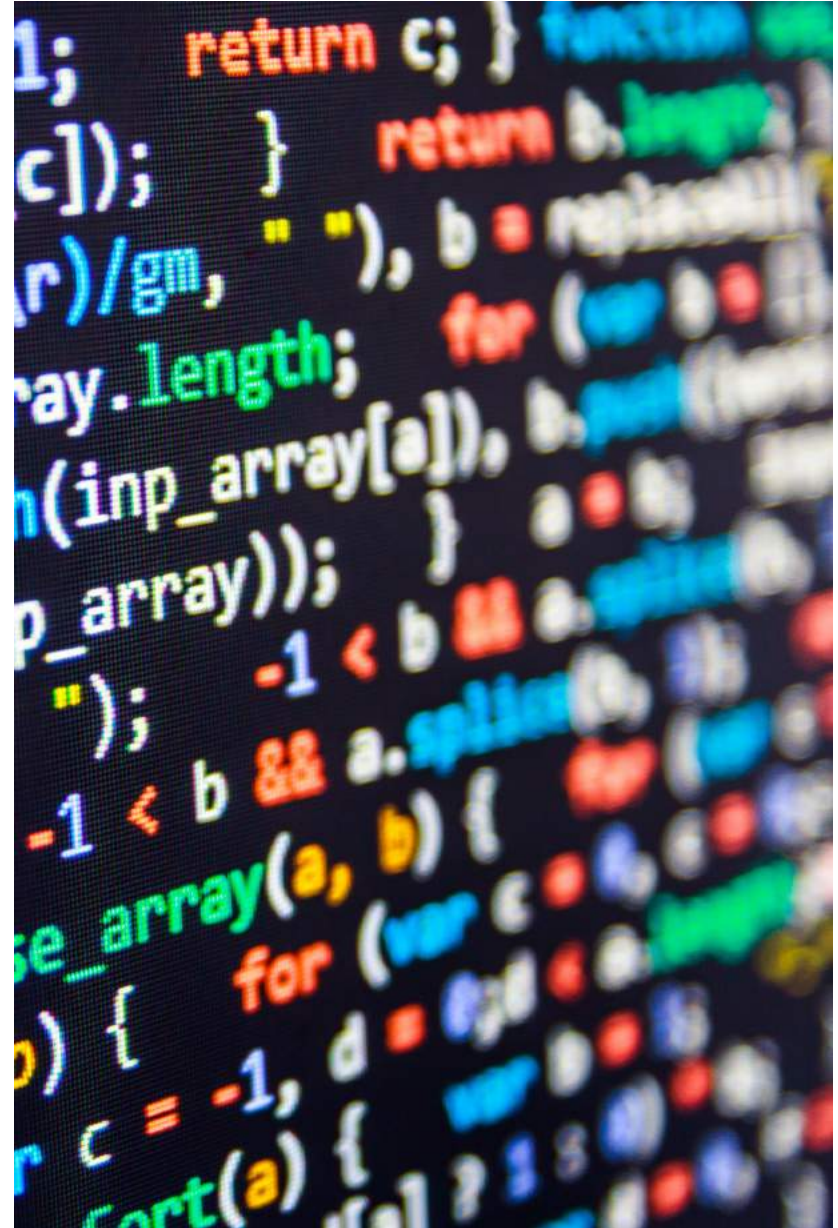
LIMITES DU BOT HYBRIDE

- **Seulement via Live Chat**
Un bot hybride peut être ajouté dans une relation client seulement si un canal de communication instantané est utilisé. Néanmoins ce canal s'inscrit dans les usages des clients et toutes les entreprises devraient bientôt le proposer.
- **Distinction avec les humains**
Le bot utilisant le même canal que les humains, il faut veiller à bien le présenter comme tel pour ne pas troubler les utilisateurs.

AUTRES BENEFICES

- **Démarche agile et moins couteuse**
Avec un bot hybride, il est possible de démarrer un projet d'automatisation avec une seule intention sans décevoir ses clients. Ceci est beaucoup moins couteux à mettre en place que les dizaines d'intentions nécessaires avec un bot classique.
- **Recrutement d'agents plus facile**
Le métier ayant une plus forte valeur ajoutée, les postulants seront plus nombreux.

Comment faire pour mettre en place un chatbot hybride?
Quels sont les résultats d'un chatbot hybride?



SIMPLE ET SANS CHANGEMENT POUR LES AGENTS

Mettre en place un chatbot avec la solution Botmind s'effectue très simplement. Le chatbot hybride est ajouté comme un nouvel agent dans le système de relation client. **Botmind s'adapte à l'environnement de ses clients**, pas l'inverse.

Il n'y a **AUCUN CHANGEMENT** dans les processus des agents. Le seul changement notable sera la réduction du nombre de demandes récurrentes à traiter, le chatbot s'en chargera. Lors d'une éventuelle redirection du bot, l'agent accède à l'historique de la conversation.

DÉPLOIEMENT RAPIDE: 3 SEMAINES EN MOYENNE

Source: Botmind



Julien Blanchet

Responsable projets
transverses
Prixtel

« Grâce à sa bonne compréhension du besoin, sa réactivité et sa flexibilité, la collaboration avec Botmind a été excellente tout au long du projet.

Enfin, les fortes compétences techniques coté Botmind ont grandement facilité l'intégration d'un bot au sein de notre solution de gestion de la relation client. »

LES ÉTAPES DE MISE EN PLACE D'UN BOT HYBRIDE

Pour mettre en place un bot hybride, voici la description des différentes étapes :

1. Définir les **intentions clients** auxquelles le chatbot devra répondre.
2. Pour chaque intention, extraire et définir les **expressions clients** qui s'y rapportent.
3. Pour chaque intention, définir **l'arbre des réponses** du bot. Ceci inclut les variations de réponse en fonction du support, les appels à des systèmes externes ou CRM pour récupérer des données, les textes qui seront utilisés ainsi que leurs traductions.

APPRENTISSAGE DU BOT

Une fois que le bot est mis en place, il faut dédier (surtout au début) une ressource pour lui **apprendre des choses et contribuer à son amélioration**. Concrètement, en analysant la liste complète des conversations passées, l'agent peut réaffecter des demandes ou alors signaler une mauvaise compréhension d'une demande.

Grâce à cette activité, **le chatbot pourra ensuite mieux comprendre les futures demandes des clients** et ce, de plus en plus précisément.

RÉSULTATS OBTENUS

53%

En moyenne, le chatbot Botmind est capable de répondre à 53% des demandes clients pour une intention fréquente.

Les agents voient donc leur charge réduite de plus de moitié pour la réponse aux questions fréquentes.

28 secondes

En moyenne, le temps de réponse aux demandes clients diminue de 28 secondes grâce au chatbot hybride.

26%

La satisfaction client client augmente en moyenne de 26%.

L'intérêt des agents est plus difficile à mesurer mais d'après nos clients, l'amélioration est sans équivoque.



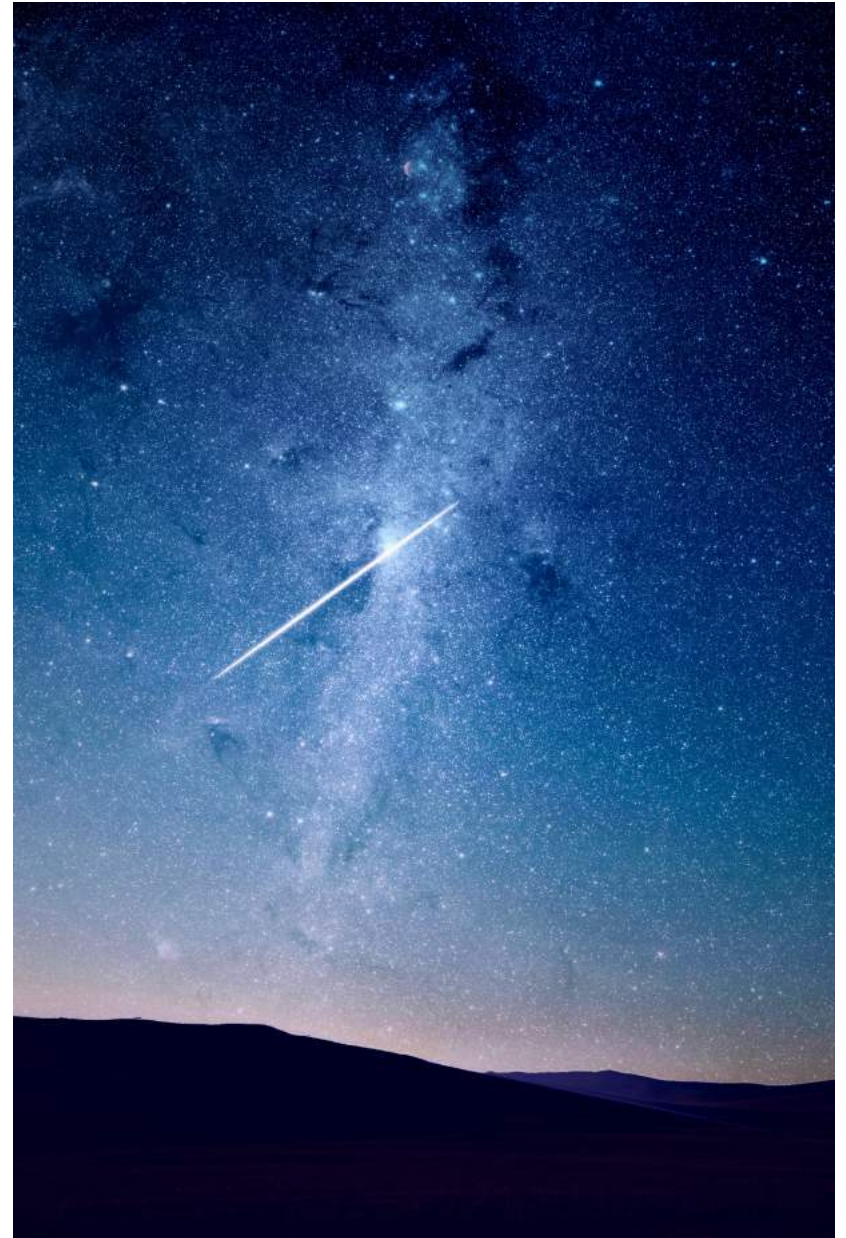
Julie Bedouch

Responsable de la
relation client
Artsper

« J'estime le temps gagné à 10 minutes par jour et 5 heures par mois. »

« On peut dire que l'intérêt des agents a augmenté car il s'agit de supprimer des tâches répétitives et de faire intervenir le bot à la place. »

Comment l'intelligence artificielle va transformer la relation client des entreprises?



LE FUTUR DE LA RELATION CLIENT

Dans les années à venir, la véritable révolution de l'Intelligence Artificielle se produira lorsqu'on la combinera à l'intelligence humaine. En effet, il faudra savoir tirer profit des forces et des faiblesses de chacun pour continuer à innover et à fournir de meilleurs services.

Dans le domaine de la relation client, le chatbot hybride est un excellent exemple d'une utilisation pertinente de l'IA. Un programme est utilisé pour ce qu'il sait mieux faire qu'un humain : répondre à de nombreuses demandes instantanément. Un humain intervient pour ce qu'il sait mieux faire qu'un programme : comprendre les problèmes complexes d'un autre être humain.

EN 2020, L'EXPÉRIENCE CLIENT PRIMERA SUR LE PRIX ET LE PRODUIT DANS LA DIFFÉRENCIATION DE MARQUE

Source: Walker

Hier, la relation client était :

- Pour les clients : Une source de frustration et d'attente
- Pour les entreprises : Un centre de coût
- Pour les agents : Un métier répétitif sans valeur ajoutée

Aujourd'hui, avec les chatbots hybrides, la relation client devient :

- Pour les clients : Une source de satisfaction
- Pour les entreprises : Un centre d'innovation et de différenciation
- Pour les agents : Un métier challengeant à forte valeur ajoutée

« LA VÉRITABLE RÉVOLUTION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE SE PRODUIT LORSQU'ON LA COMBINE À L'INTELLIGENCE HUMAINE. »

*Christophe Chevalier
CEO Botmind*

Synthèse des bénéfices d'un chatbot hybride pour l'entreprise

DIMINUTION DU COÛT DE LA RELATION CLIENT

Il n'est plus nécessaire de recruter énormément de personnes pour répondre efficacement à toutes les demandes.

DIMINUTION DU TEMPS DE RÉPONSE

Le programme répond instantanément aux demandes fréquentes. Les agents, davantage disponibles, répondent plus vite aux questions qui nécessitent une expertise.

AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT

Le temps de réponse est plus court, sans le désenchantement d'un chatbot classique qui ne comprend pas la moitié des demandes.

AMÉLIORATION DE L'INTÉRÊT DES AGENTS

Moins de tâches redondantes et sans réelle valeur ajoutée.

RÉFÉRENCES

CONTACTEZ UN EXPERT BOTMIND
POUR AUTOMATISER VOTRE
RELATION CLIENT

Site web: www.botmind.io

Email: hello@botmind.io



botmind

Botmind a été cofondé en Décembre 2016 et compte plus de 30 clients dans les secteurs de la banque, du e-commerce, des médias ou encore des télécommunications.



BNP PARIBAS

La Redoute

webedia.
ENGAGING AUDIENCES WITH PASSION

.Artsper

PR!XTEL

L'OPÉRATEUR MOBILE 100% UTILE