Automatisation de l'accueil client par un agent IA

Next Mobiles propose un service de location de smartphones. Le dispositif comprend la gestion des sinistres (remplacement immédiat), les changements de modèles à échéance et une option d'achat sur certaines offres.

Créé en 2019

50 collaborateurs

4 personnes impliquées dans le projet

Location et distribution de matériel tech

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Moyen

CHALLENGE METIER

- Absorber la hausse des sollicitations clients
- Améliorer l'expérience et la disponibilité 24/7
- Recentrer les conseillers sur les demandes complexes

SOLUTION IA

- Assistant IA d'accueil de niveau 1 (NLP, RAG, LLM) répondant aux questions fréquentes et escaladant vers un conseiller si nécessaire

Smart Tribune propose un écosystème de solutions IA à 360° de gestion et de diffusion de la connaissance pour les équipes en charge de la relation client.

AVANT

Traitement manuel de toutes les demandes clients par téléphone, mail et chat humain. Temps de réponse dépendant de la disponibilité des conseillers, avec une forte mobilisation sur des questions récurrentes.

APRES

Automatisation des réponses aux questions fréquentes 24/7, redirection vers un conseiller uniquement en cas de besoin spécifique, et enrichissement continu de la base de connaissances.

RESULTATS

-30 % de contacts simples traités par les conseillers

-20 % de coût par contact grâce à l'automatisation

Temps de réponse amélioré et disponibilité 24/7

Benoit Hourlier, Directeur de la Relation Client : « La mise en place du chatbot a permis d'automatiser les réponses aux questions récurrentes, de réduire le volume de sollicitations simples auprès du service client et d'améliorer la disponibilité de l'information 24/7. Les équipes peuvent désormais mieux se concentrer sur les demandes complexes. »