Système de gestion de la relation client augmenté par l'IA

Ellisphere, acteur spécialisé dans la data B2B, diffuse de l'information économique, légale, financière et extra-financière, sur 225 millions d'entités de 230 pays et territoires. Grâce à la combinaison d'expertises métier uniques, et de nouvelles technologies, Ellisphere propose aux dirigeants et décideurs d'entreprise des solutions innovantes, standard ou sur-mesure, répondant à leurs enjeux stratégiques dans la connaissance de leurs tiers : ciblage marketing et génération de leads, maîtrise du crédit interentreprises, conformité (Sapin II, LAB-FT et due diligence).

Créée en 2005

290 collaborateurs

17 personnes impliquées dans le projet

Information d'entreprise

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Avancé

CHALLENGE MÉTIER

- Augmentation des demandes clients auprès du support clients
- Tâches effectuées par le support client sans valeur ajoutée humaine
- Accélérer le traitement des demandes clients

SOLUTION IA

- **Analyseur de mails :** Détection automatique des intentions des expéditeurs et préparation automatique des réponses
- **Analyse des sentiments :** Détection automatique des sentiments par texte et/ou voix des interlocuteurs et identification des insatisfactions les plus courantes
- **Agents IA Experts en traitement de bilans :** Récupération, analyse et vérification des données dans le système interne. Ensuite, création de tickets CRM et formulation de réponses pertinentes et de qualité.

Inquizyt développe une plateforme d'IA avec des agents IA experts pour aider les organisations à optimiser leur performance. La plateforme d'intelligence artificielle repose sur une combinaison d'IA traditionnelle, de modèles de machine learning et d'IA générative et s'intègre facilement avec les systèmes tiers pour récupération de données.

AVANT

Traitement humain des tâches sans valeur ajoutée

APRÈS

Automatisation et gestion des tâches primaires par l'IA

RÉSULTATS

Diminution des retards et du délai de traitement des demandes clients

Augmentation de la satisfaction client

Diminution du stress des équipes support/meilleure disponibilité pour les tâches nécessitant une expertise humaine

Moussa Daim, Directeur organisation et efficacité opérationnelle : *« La mise en place de notre projet d'IA pour améliorer la relation client avec la société Inquizyt a été une expérience enrichissante et structurée. Dès le début, l'équipe d'Inquizyt a su démontrer une grande expertise en IA, ce qui a facilité l'élaboration d'une solution parfaitement adaptée à nos besoins ».*