Chatbot pour la relation client

Ecominéro est un éco-organisme créé pour aider les producteurs à remplir leurs obligations de gestion des déchets de construction. Ils offrent une solution de proximité pour la collecte, le recyclage et la valorisation des déchets inertes du bâtiment, en ligne avec leur mission de favoriser l'économie circulaire et la préservation des ressources naturelles.

Créée en 2022

46 collaborateurs

6 personnes impliquées dans le projet

Collecte de déchets non dangereux

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Avancé

CHALLENGE MÉTIER

- Digitalisation des processus pour libérer les équipes sur des sujets à plus forte valeur ajoutée

SOLUTION IA

- Chatbot d'IA et moteur OCR pour le service client et le traitement des demandes

CogNeed est une startup française créée en 2019 spécialisée dans la mise en œuvre de l'IA au service de l'expérience client. CogNeed a développé deux solutions basées sur l'intelligence artificielle : CogNeed AI, un assistant conversationnel en temps réel pour les équipes de vente à distance et de relation client, et CogNeed AI Bot, un chatbot conversationnel pour le service client

AVANT

Le traitement des demandes était réalisé par un service client externalisé disponible par téléphone et formulaire. Les justificatifs sont lus par les agents de service client et les informations nécessaires saisies manuellement dans l'intranet.

APRÈS

Un premier niveau d'assistance est disponible 24/7 sur le site web à travers le bot Pierre. Si la réponse n'est pas satisfaisante, il est toujours possible de contacter le service client. Les justificatifs sont traités par le moteur OCR et les champs nécessaires sont documentés automatiquement.

RÉSULTATS

Diminution des coûts de centre d'appel de 50 %

Augmentation du taux de satisfaction client (+30 %)

Diminution du taux d'erreur de traitement et du temps de traitement

Melissa Goran, Responsable IA : « Je recommande vivement Hub France IA pour leur professionnalisme et leur capacité à trouver des solutions sur mesure pour des projets IA, tout en garantissant une technologie fiable et conforme aux normes éthiques et européennes. »