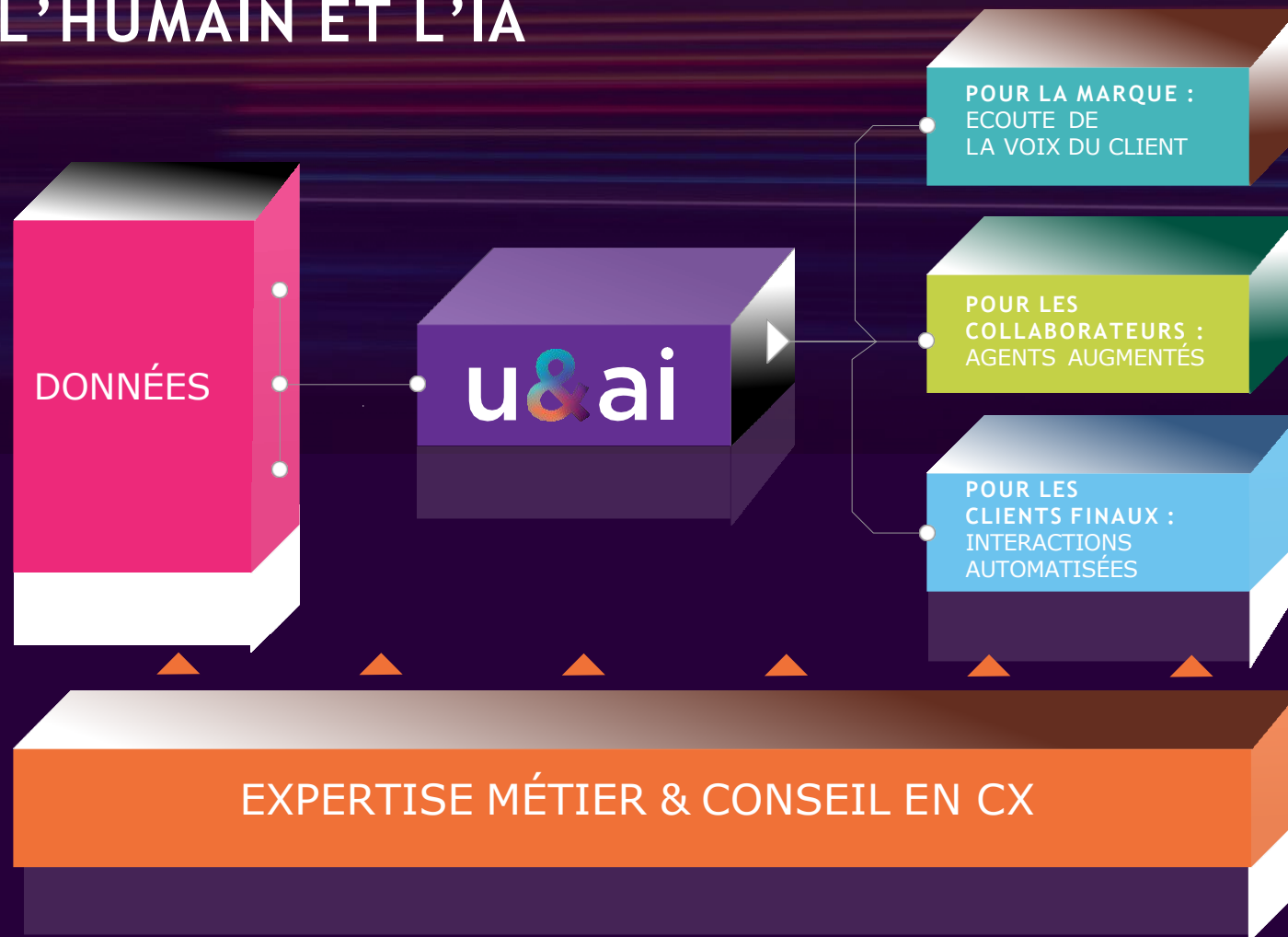




U&AI,
LA PLATEFORME D'IA GÉNÉRATIVE
D'INTELICIA

U&AI

UNE VÉRITABLE SYNERGIE ENTRE L'HUMAIN ET L'IA



UN ACCOMPAGNEMENT DE BOUT EN BOUT ET SUR MESURE

**DONNÉES
STRUCTURÉES ET
NON STRUCTURÉES
SUR LES DIFFÉRENTS
CANAUX**

- Appels
- Chats
- Mails
- Enquêtes de satisfaction
- Données CRM
- Réseaux sociaux

+

**CONTEXTE DE
LA MARQUE**

- Processus existants
- Bases de connaissance
- Manuels d'utilisation
- Chartes



POUR LA MARQUE VOICE OF THE CUSTOMER

- ANALYSE DES INTERACTIONS
- TRANSCRIPTION ET RÉSUMÉ D'APPELS
- RAISONS D'INSATISFACTION CLIENT
- RAISONS DE SOLLICITATIONS
- DÉTECTION DE FRAUDES
- ANALYSE DES SENTIMENTS / CLIMAT DE L'APPEL

... ou toute autre question du client donneur d'ordre

POUR LES COLLABORATEURS AGENT AUGMENTÉ

- ASSISTANCE VIRTUELLE POUR LES CONSEILLERS
- AUTOMATISATION DES TÂCHES AGENTS À FAIBLE VALEUR AJOUTÉE
- COACHING PERSONNALISÉ GRÂCE À L'AUTOMATISATION DE L'AUDIT QUALITÉ

POUR LES CLIENTS FINAUX AUTOMATISATION DES INTERACTIONS

- AUTOMATISATION DE LA QUALIFICATION & DU ROUTAGE
- AUTOMATISATION DES RÉPONSES AUX CLIENTS



CAS D'USAGE

POUR LA MARQUE

ÉCOUTE INÉGALÉE DE LA VOIX DU CLIENT ALLIANT PRÉCISION ET EXHAUSTIVITÉ

OBJECTIFS

Fluidifier les **parcours client**, améliorer la **satisfaction client** et réduire la **sollicitation**

SOLUTION

- **Analyse IA** des interactions et verbatim clients provenant de divers canaux de communication.
- Développement d'une **vision 360°** de la perception de la marque par les clients.
- Identification et mise en lumière des **raisons de sollicitation et points de friction** des clients.
- Définition, priorisation et déploiement des **plans d'actions** appropriés pour adresser les problématiques business identifiées.

IMPACTS

5 à 10 pts

Amélioration du NPS

10 à 15 pts

Réduction de la réitération

POUR LES CONSEILLERS CLIENTS DES AGENTS AUGMENTÉS NOUVELLE GÉNÉRATION

OBJECTIFS

Augmenter la **productivité** et la **qualité de traitement** tout en améliorant l'expérience collaborateur

SOLUTION

- Mise en place d'un **assistant virtuel nouvelle génération** qui répond instantanément aux questions des conseillers
- Les managers sur les plateaux peuvent de manière autonome :
 - Analyser les questions les plus fréquemment posées pour assurer des formations complémentaires ciblées
 - Mettre à jour les informations sur lesquelles repose le bot si nécessaire

IMPACTS

1 à 2 pts

Amélioration du taux de résolution au premier appel

5 à 10%

Amélioration de la productivité

15 à 20%

Réduction de la durée de montée en compétence

POUR LES CLIENTS FINAUX

LE BON ÉQUILIBRE ENTRE AUTOMATISATION ET INTERACTION HUMAINE

OBJECTIFS

Automatiser les interactions de façon partielle ou totale tout en améliorant la satisfaction client.

SOLUTION

- **Qualification** automatisée des interactions digitales via de l'IA
- **Routage et priorisation** des interactions
- Automatisation des réponses pour **certaines** typologies d'interactions

IMPACTS

5 à 15%

Interactions automatisées de bout en bout

10 à 20%

Réduction du délai moyen de résolution

10 à 15%

Amélioration de l'indice de satisfaction