

BELAMBRA

Challenge:

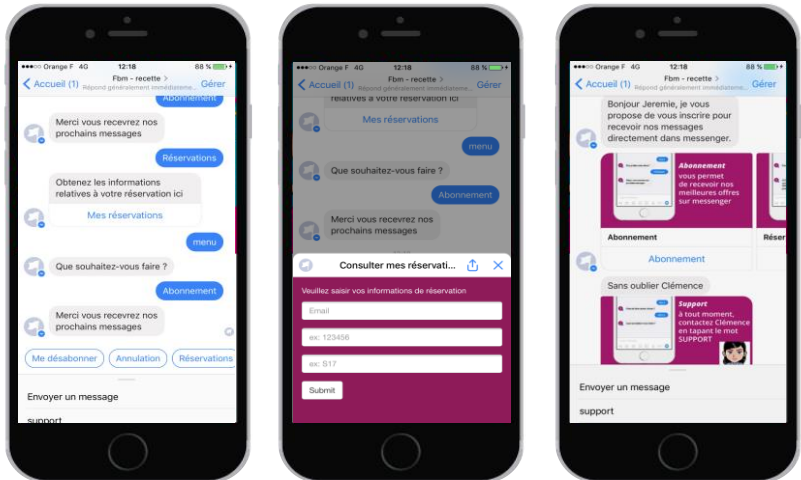
Comment diminuer le nombre d'appels entrants vers le call center, pour permettre à la hotline de se concentrer sur des problématiques clients plus complexes? Le tout en proposant une expérience utilisateur de qualité.

Solution:

1- Mise en place d'un ChatBot, capable de traiter automatiquement des problématiques de niveau 1 (où la hotline a une faible valeur ajoutée) identifiées par Belambra :

- Paiement (paiement, acompte, solde)
- Informations complémentaires (informations sur le club, ses équipements et ses prestations)
- Documents de voyages (Facturation, réservations, guide du voyageur....)

par

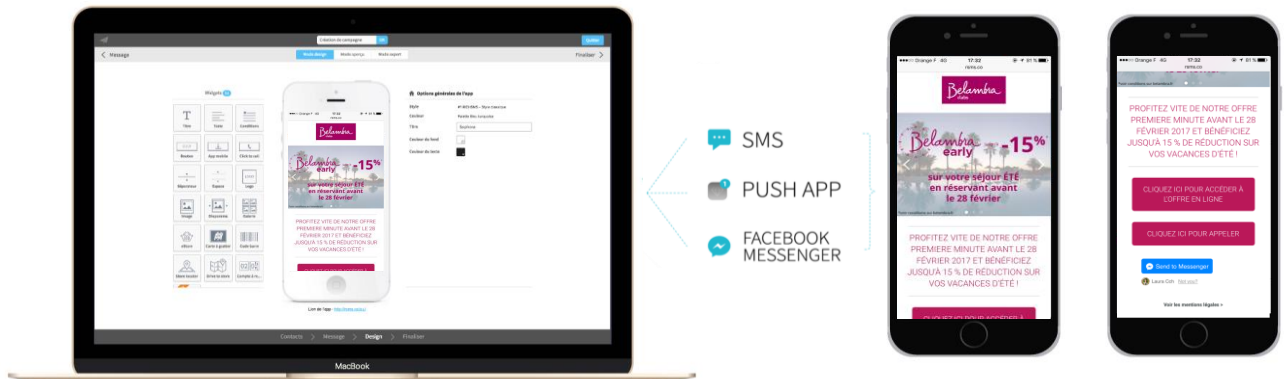


2- Génération de trafic sur le ChatBot et optimisation les budgets de messaging mobile :

Avec sa son approche globale du messaging mobile, la plateforme myElefant a permis à Belambra de mettre en place facilement des scénarios mobiles permettant de basculer une partie de son trafic SMS sur son ChatBot.

Resultats:

20% de réduction du nombre d'appels entrants vers le call center à l'horizon 2018.



L'intérêt pour les besoins Belambra:

1- Mise en place rapide avec interconnexion du ChatBot au SI:

Depuis plus de 3 ans nous nous connectons aux principaux éditeurs du marché (Adobe, Microsoft, Salesforce...) ainsi qu'aux solutions indépendantes développées par nos clients.

2- Evolution du Bot en fonction des problématiques :

Notre approche évolutive permet de rajouter progressivement de nouvelles couches d'intelligence au Chatbot Belambra. Nous partons de scénarios guidés auxquels nous greffons des fonctionnalités évoluées telle que l'intelligence sémantique et le machine learning.