

Redéfinir les règles de l'engagement client

Grâce à l'IA et l'automatisation,
vous pouvez transformer
l'expérience client

Business
Services

orange™




Innover pour satisfaire les clients

L'IA offre aux entreprises une opportunité majeure de faire évoluer leur expérience client, d'aligner la convergence des réseaux informatiques (TI) et opérationnels (TO), et même d'assurer leur survie.

Là où Orange Business Services apporte de la valeur

Nous transformons l'ensemble du parcours, du conseil à la mise en œuvre, l'intégration et l'orchestration.

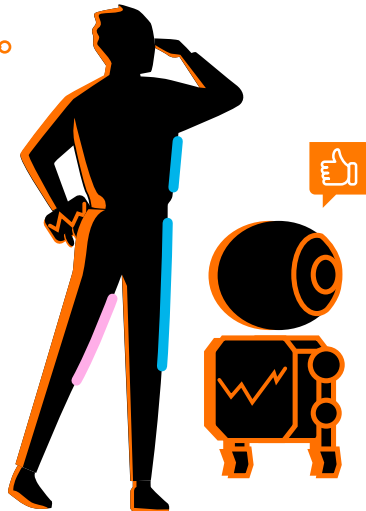
Nous travaillons en collaboration avec vous pour identifier les domaines dans lesquels l'IA peut avoir un impact immédiat et mesurable, pour ensuite reproduire et faire évoluer la mise en œuvre dans d'autres entités de votre entreprise. Les processus automatisés concernent de nombreux services, il est donc important que cela se fasse de manière collaborative. Pour que tout le monde soit gagnant.



Orange Business Services transforme l'ensemble du parcours, du conseil à la mise en œuvre, l'intégration et l'orchestration.

Des salariés plus heureux, des clients mieux renseignés

Les clients veulent un service instantané et des expériences digitales. Les jeunes générations préfèrent même interagir avec des bots.



Les priorités dans les centres de contacts évoluent. Recruter, former à de nouvelles compétences et conserver des agents qualifiés est un défi de taille pour les entreprises. Embarquer les agents dans l'exécution de tâches dans lesquelles ils excellent et automatiser celles qui ne nécessitent pas d'aptitudes particulières permet d'améliorer leur satisfaction, de réduire le turnover et de les fidéliser.

Grâce à l'IA, le temps d'attente des clients est réduit et leur problème est résolu dès le premier contact. L'utilisation de l'IA favorise une expérience immersive et interactive qui fidélise les clients et les incite à devenir promoteur de ce mode d'interaction.

L'objectif de l'IA n'est pas de remplacer les humains, mais de s'assurer qu'ils sont au cœur de votre transformation numérique. Parce que le capital humain est un atout, pas un coût.

Témoignage client :

Société de télécommunications mondiale

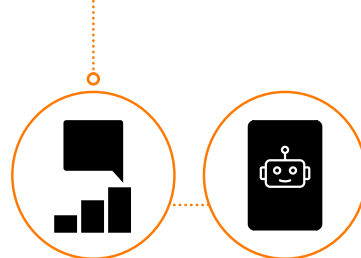
Un opérateur mondial de télécommunications recevait de nombreux appels de clients concernant des questions basiques. Cela rendait le travail des téléconseillers très monotone et entraînait un turnover important. Pour pallier à ce problème, l'entreprise a réfléchi à mettre en place 24h/24 et 7j/7, un service de résolution rapide des questions les plus simples et récurrentes liées à la facturation, au solde créditeur, au diagnostic à distance de la ligne fixe.

Après avoir examiné les questions posées, Orange Business Services a déployé un callbot avec reconnaissance vocale automatique qui a traité 20 % des appels, réduit les transferts de 30 % grâce à une meilleure élucidation et orientation des demandes, et réduit la durée d'appel de 40 secondes.

De nouvelles façons de penser l'expérience client

L'IA et l'automatisation augmentent les ventes et le chiffre d'affaires. Plus qu'un centre d'assistance pour vos clients générant des coûts, faites évoluer votre centre de contact pour réaliser des profits et rajeunir votre image. Equipés de fonctionnalités avancées, chaque interaction client permettra à vos collaborateurs de dynamiser votre relation client et vos ventes.

Dans les meilleurs centres de contact, les bots permettent un service rapide lorsque c'est nécessaire, et permettent aux agents de donner des réponses détaillées à leurs clients, de leur consacrer plus de temps lorsque la situation l'exige et de relâcher l'implication émotionnelle. Associer le travail des bots à la pensée humaine renforce les qualités naturelles de l'agent : empathie, efficacité, capacité à aider.



D'ici 2025, 95% des interactions (téléphoniques et en ligne) entre les clients et les marques reposeront sur l'IA.

Cas d'utilisation possibles :

Ventes



Recevoir des suggestions d'offres en temps réel.

Générer un contact de manière proactive avec un acheteur potentiel.

Prévention des fraudes



Authentification sécurisée de l'appelant en signalant toute transaction ou comportement suspect.

Traitement des réclamations



Automatiser le traitement basique des réclamations, agréger les données et aider les agents à traiter les réclamations

Accueil des clients



Accélérer la phase de qualification grâce à des bots qui vérifient les données et envoient des confirmations

Conformité



Garantir la sécurité des données

Assurer la conformité des interactions avec la réglementation en vigueur dans votre secteur d'activité

Comment Orange Business Services peut-il optimiser votre centre de contact ?

Le conseil d'abord

Ces technologies ne sont pas juste des solutions standard toutes prêtes. Du moins, ce n'est pas ainsi que nous les voyons.

Quels sont vos points faibles ? Que pourriez-vous améliorer ? Nous préférons nous concentrer sur les difficultés de votre entreprise – et pour cela, nous commençons par des ateliers sur place ou virtuels, une démarche de design thinking et une séance de brainstorm.

Une fois que l'état des lieux a été dressé, nous pouvons élaborer la solution parfaite. Laquelle peut inclure un mélange de technologie, de changement de processus et de personnes.

Il n'est pas nécessaire d'opérer une révolution ni d'engager des remaniements coûteux. Nous commençons modestement. Nous vous aidons à visualiser l'ensemble des activités des salariés et des processus, en identifiant les domaines dans lesquels l'automatisation est la clé d'un ROI immédiat et d'une optimisation à long terme, avec la possibilité d'aller plus loin par la suite.

Nous vous épargnons aussi le choix délicat du partenaire technologique. En effet, parmi un large éventail de partenaires avec lesquels nous travaillons, nous vous guiderons dans le choix de la solution qui conviendra le mieux à vos besoins. Qu'il s'agisse d'acteurs majeurs comme Google, IBM, Amazon, Microsoft, NICE ou GENESYS, ou bien d'acteurs de niche qui sont des experts dans leur domaine spécifique ou leur(s) langue(s).

Ensuite, la livraison

Nous mobilisons de nombreuses compétences : des consultants en entreprise pour vous aider à définir la stratégie et la feuille de route, des spécialistes des données pour définir comment un bot doit réagir et comment le rendre plus intelligent, des ergonomes et des linguistes pour définir la syntaxe et optimiser la compréhension du langage naturel et des développeurs. C'est complexe.



Chaque projet s'appuiera sur des KPI spécifiques et des mesures concrètes pour assurer sa réussite.

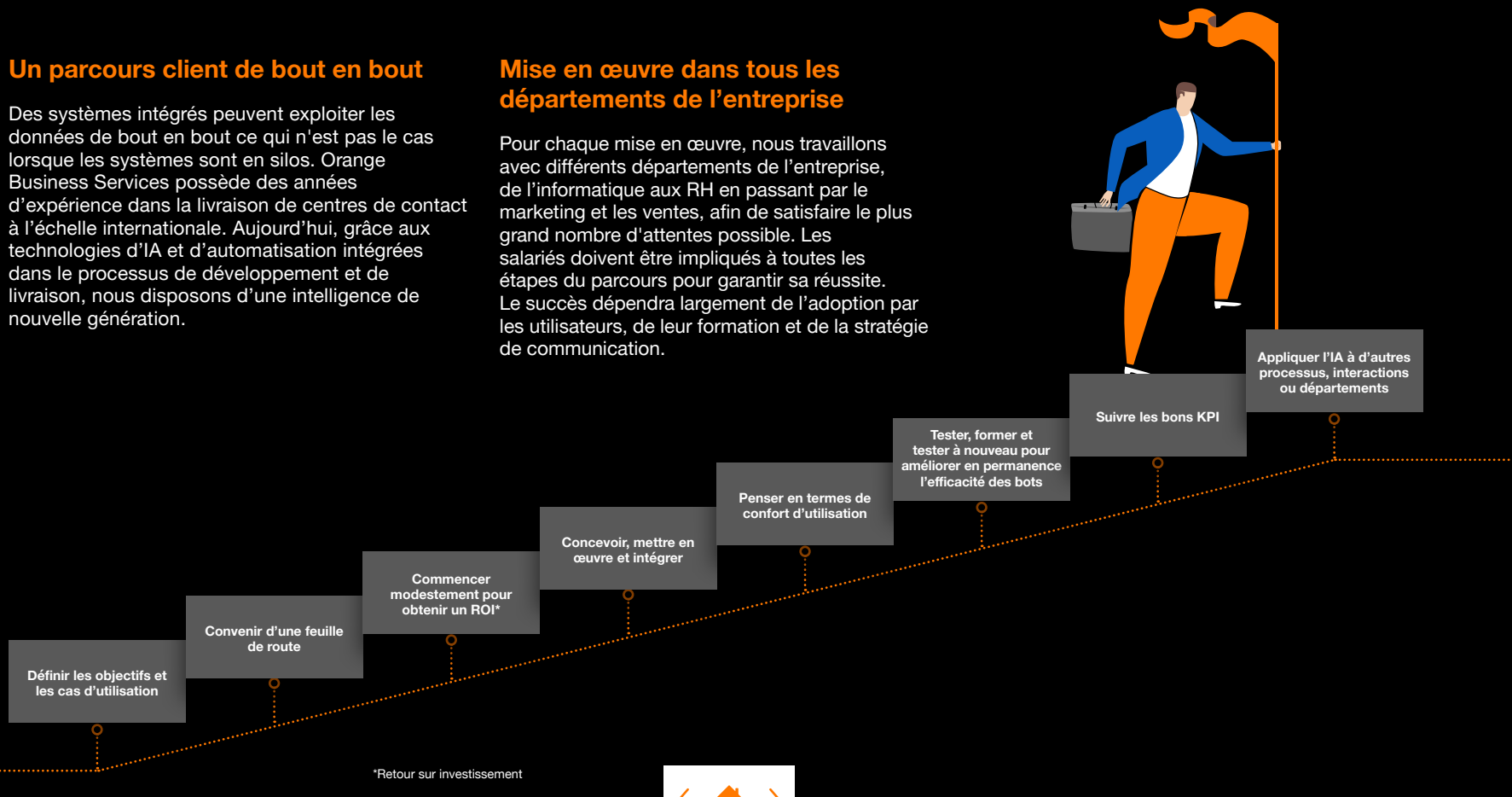


Un parcours client de bout en bout

Des systèmes intégrés peuvent exploiter les données de bout en bout ce qui n'est pas le cas lorsque les systèmes sont en silos. Orange Business Services possède des années d'expérience dans la livraison de centres de contact à l'échelle internationale. Aujourd'hui, grâce aux technologies d'IA et d'automatisation intégrées dans le processus de développement et de livraison, nous disposons d'une intelligence de nouvelle génération.

Mise en œuvre dans tous les départements de l'entreprise

Pour chaque mise en œuvre, nous travaillons avec différents départements de l'entreprise, de l'informatique aux RH en passant par le marketing et les ventes, afin de satisfaire le plus grand nombre d'attentes possible. Les salariés doivent être impliqués à toutes les étapes du parcours pour garantir sa réussite. Le succès dépendra largement de l'adoption par les utilisateurs, de leur formation et de la stratégie de communication.

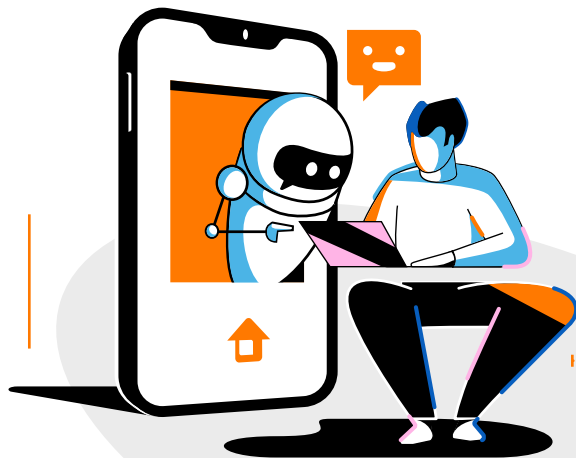


Déléguer le travail ennuyeux à un bot

Les processus manuels sont peu efficaces et constituent une source d'erreur. Ils sont par ailleurs fastidieux pour les agents des centres de contact. Pourquoi gaspiller ses facultés intellectuelles en effectuant un travail qui ne requiert ni analyse ni émotion ni empathie ni jugement ?

En moyenne, jusqu'à 20 % des processus manuels à faible valeur pourraient être effectués de bout en bout par un bot.

C'est là où l'automatisation des processus (RPA) entre en jeu. Elle est idéale pour des tâches qui ne requièrent pas d'intervention humaine. Elle est également parfaite pour des situations dans lesquelles les personnes peuvent se trouver limitées ou débordées.



Témoignage client :
Société de télécommunications mondiale

Le service client voulait exécuter les processus de commande plus rapidement et avec plus de précision. Les opérations clés réalisées manuellement qui étaient répétitives et chronophages ont alors été automatisées malgré un système d'information complexe à plusieurs niveaux.

Orange Business Services a automatisé les processus en utilisant la technologie de NICE sur 16 postes de travail. Les résultats ont été immédiats, avec une réduction de 82 % du temps nécessaire pour effectuer une commande client.

Les bots ont réduit la charge de travail manuel et permis d'économiser 21 jours de travail humain par an. Avec 400 demandes traitées par les bots, l'efficacité et la rentabilité ont par ailleurs été renforcées. Six autres bots sont en cours de développement et huit en cours d'analyse.

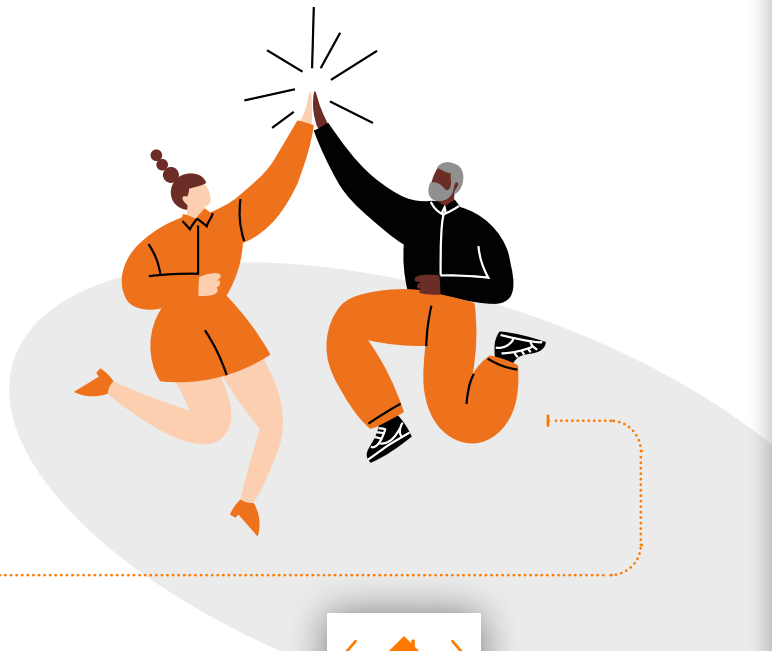


Gestion du personnel assistée par IA

La gestion des ressources dans un centre de contact exige un ajustement optimal des effectifs pour s'adapter aux volumes d'appels. Un centre de contact en sous-effectif est stressant pour les équipes et fait baisser le niveau de satisfaction des clients. En cas de sureffectif l'inactivité de certains agents entraîne une hausse des coûts.

Les logiciels de gestion avancée des effectifs utilisent l'IA et les algorithmes d'apprentissage automatiques. Ils permettent d'optimiser les plannings et d'améliorer la précision et l'efficacité des opérations.

Ces solutions vous permettent de voir ce que vos agents font de mieux. Vous pouvez ensuite fournir un coaching et une formation individualisés concernant ces compétences pour optimiser davantage le service client.



Témoignage client :

Société multinationale technologique chinoise

Le plus grand fabricant mondial d'équipements de télécommunications était en plein essor, avec une croissance de 50 % par an en seulement trois ans. Mais comme il ne disposait pas d'un centre de contact mondial unifié, les clients n'étaient pas satisfaits de la qualité des interactions.

Orange Business Services a conçu un centre de contact IP mondial qui fournit une surveillance centralisée de la qualité des interactions, de nouvelles fonctionnalités en matière de gestion de la main-d'œuvre et des rapports de données unifiés. Avec 2 900 agents situés dans 21 pays, le centre de contact est accessible 24/24, 7j/7 et offre des possibilités d'optimisation. Quel a été le résultat ? Des KPIs satisfaisants, une performance améliorée, une qualité de service identique quel que soit le pays.



Les callbots apportent une réponse efficace du premier coup

73 % des interactions des centres de contact sont vocales. Mais le Serveur Vocal Interactif (SVI) traditionnel est souvent une source de frustration pour les clients.

La plupart des personnes qui appellent un centre de contact souhaitent obtenir une réponse rapide et attentionnée à leurs requêtes. Trop de menus d'entrée dans le SVI et une mauvaise redirection peuvent conduire à des abandons d'appels et occasionner un sentiment d'agacement et d'incompréhension de la part des clients.

Les callbots (assistants vocaux) donnent aux clients la liberté de s'exprimer avec leurs propres mots. Dotés d'intelligence artificielle, ils identifient la raison de l'appel, apportent une réponse pertinente et si besoin transfèrent l'appel à un humain.

En moyenne, un agent consacre jusqu'à une minute de son temps à déterminer la catégorie d'un appel. En confiant cette étape à un callbot, l'appel sera tout aussi bien, voire mieux qualifié pour être ensuite transféré à l'agent qui disposerait des données de contexte.



**Une authentification
des clients 80 %
plus rapide**

Témoignage client : Marque de tabac

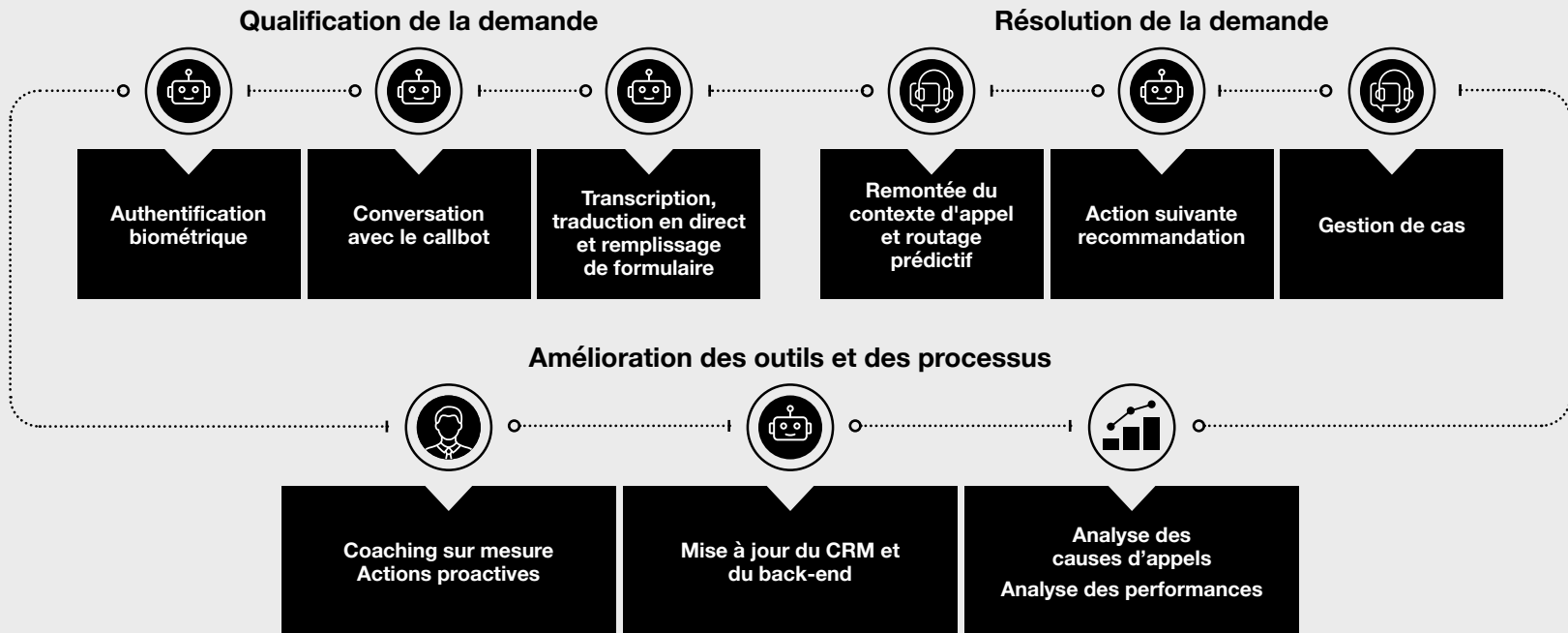
Ce leader mondial du tabac a choisi de transformer sa stratégie de commerce en ligne afin de simplifier le travail de ses conseillers qui passent un temps considérable à préciser la nature des appels et à vérifier la conformité avec l'âge légal de vente de cigarettes électroniques.

Pour fiabiliser la qualification des appels, Orange Business Services a développé un callbot en langage naturel et en Text-To-Speech, intégré à la solution de centre de contact Unified Engagement Suite. 130 positions en Europe ont été équipées, capables de traiter des appels ou du texte en plusieurs langues : l'allemand, l'italien, l'anglais et le français. Le callbot peut ainsi pré-qualifier instantanément et de façon autonome les appels entrants pour les rediriger vers le bon interlocuteur.

La confirmation de l'âge se fait ainsi plus rapidement, ce qui a réduit le temps de traitement et a permis une valorisation des compétences et a multiplié les ventes par dix.



Le parcours type d'un utilisateur de callbot



Des interactions aussi rapides qu'intelligentes grâce aux chatbots

Les chatbots sont les assistants virtuels qu'il vous faut pour optimiser votre centre de contact.

Ils offrent davantage d'autonomie aux clients. Aujourd'hui, avec une automatisation intelligente, les chatbots peuvent prendre des décisions contextualisées et suggérer des actions à un agent ou un client. Notre technologie permet également la communication et l'intégration entre un chatbot et

votre système back-office. Par exemple, un client qui pose des questions à un chatbot sur le site Internet d'une entreprise se verra proposer des recommandations de produits, ceci grâce au dialogue entre le CRM et le système d'information qui permet d'assurer le bon déroulement des opérations.

En 2021, 80 % des applications seront gérées via des chatbots

Gartner

Témoignage client : Gouvernement

Le ministère d'un gouvernement européen devait faciliter l'accompagnement au changement de ses citoyens suite à de nouvelles mesures de fiscalité afin de se prémunir d'une hausse d'appels téléphoniques.

Orange Business Services a étudié la possibilité de réduire le nombre des interactions traitées par les agents en transférant les demandes simples à des bots. Le succès de la mise en place des bots a permis de traiter 200 interactions par jour sans remontée vers un agent malgré un pic de 9 000 sollicitations par mois durant les périodes les plus chargées. Ces bots ont permis une ré-attribution et une optimisation des ressources, avec le redéploiement de 230 agents pour mieux servir les citoyens.



Engagement prédictif

L'automatisation offre une opportunité majeure : prédire la prochaine action du client. Celle-ci s'appuie sur la collecte et l'analyse d'une énorme quantité de données. Cela ne se fait pas du jour au lendemain, mais peut devenir réalité grâce à nos experts.

Routage automatisé

Lorsqu'un client appelle, il s'attend à bénéficier d'une assistance rapide et efficace. Le routage automatisé guide les clients vers la bonne ressource en se basant sur leurs besoins en temps réel.

Prévision des interactions

Les outils d'interaction prédictive enregistrent l'intention du client et fournissent des expériences personnalisées sur le Web via le bon canal avec un bot ou un humain, en se basant sur des données en temps réel et sur l'historique des échanges pour comprendre l'intention du client.



Témoignage client : Grande compagnie d'assurances

Suite à une fusion, la société a souhaité unifier et migrer ses centres de contact dans le cloud et a profité de cette occasion pour mieux gérer les campagnes de télémarketing et optimiser la segmentation de la clientèle.

Orange Business Services a déployé le centre de contact Unified Engagement Suite avec GENESYS Altocloud. Cette solution destinée aux 332 agents répartis sur trois sites en France fournit des analyses prédictives basées sur une visualisation en temps réel du comportement des clients sur Internet.

La solution a permis d'augmenter le taux de conversion en créant des interactions proactives, transformant ainsi les acheteurs potentiels en clients, et a généré davantage de revenus grâce à des appels mieux ciblés. En modernisant ses centres de contact qui jusqu'ici fonctionnaient en silos, l'entreprise a gagné en agilité. Cela lui a permis de réduire ses coûts et d'améliorer les capacités d'innovation pour renforcer la compétitivité.

Donner la parole aux clients

En général, seuls 4 % des clients insatisfaits font part de leur mécontentement à l'entreprise. 91 % se contentent de ne jamais revenir.

Les organisations doivent prendre en compte les avis de leurs clients à chaque étape du cycle de vente pour avoir un bon aperçu de leur expérience globale.

L'analyse des interactions à grande échelle se fait désormais de manière automatisée. Les informations recueillies s'appuient sur les évaluations et les commentaires écrits des clients.

Cela inclut 100 % des interactions dans votre centre de contact qui peuvent être recoupées avec des avis clients indirects.

Il s'agit de savoir comment vous allez réagir à ce que vous apprenez.

Déterminer le motif du contact peut permettre de réduire les taux de transfert de 30 %, de sorte que davantage de clients sont dirigés vers le bon agent du premier coup.

Une « écoute » numérique de toutes les interactions clients

Identifier l'approche la plus efficace dans les conversations commerciales

Analyser pourquoi un nouveau produit marche ou ne marche pas

Comprendre pourquoi les clients vous contactent

Repérer les tendances et les nouveaux centres d'intérêt des clients

Détecter la probabilité de perte du client

Créer des formations pour optimiser les compétences de tous les agents

Intégrer les critères de succès d'un produit dans les processus de développement de nouveaux produits

Fluidifier le parcours pour répondre plus rapidement aux questions les plus courantes

Intégrer la veille dans les processus de développement de nouveaux produits

Prendre des mesures préventives pour fidéliser les clients

Témoignage client : Un géant de l'industrie agroalimentaire

L'entreprise souhaitait disposer d'une vue globale des interactions avec ses clients et ses sous-traitants pour que ses données soient utilisables par les agents des centres de contact. Elle avait également besoin de former ses agents de manière personnalisée, de s'assurer de la conformité des actions commerciales avec la réglementation et enfin d'enrichir le contenu des interactions B2B et B2C.

En utilisant les technologies NICE, Orange Business Services a contribué à lancer un PoC en France et aux États-Unis impliquant plus de 700 agents et 20 000 appels analysés sur une période de deux mois.

Le PoC a généré un retour sur investissement en l'espace de 18 mois, et les parties prenantes sont devenues les sponsors du projet pour un déploiement mondial. L'entreprise a prévu que les bénéfices futurs couvriraient toutes les dépenses liées à la mise en œuvre mondiale de la solution, qui traitera entre 6 et 8 millions d'appels et 20 millions d'interactions par an.



Pourquoi Orange ?

Orange Business Services dispose d'un réseau vocal de première qualité : c'est un véritable atout lorsque la majorité des appels du centre de contact impliquent une interaction vocale.

Nous avons également une grande expérience en matière de SVI ainsi que d'intégration et de mise en œuvre du centre de contact. Nos experts dans la compréhension du langage naturel, la biométrie, l'IA et l'analyse peuvent concevoir la solution sur mesure idéale afin de répondre aux problèmes spécifiques de votre entreprise.



Nous avons de nombreux experts en interne :

Chef de projet	Formateur de bot	Concepteur d'interfaces utilisateurs
Développeur	Éditeur	Expert de centre de contact
Consultant d'entreprise	Développeur en compréhension du langage naturel	Expert en interface utilisateur
Concepteur de bot	Expert sécurité	Responsable du service clients

Nous travaillons avec de nombreux partenaires dans le domaine des technologies, notamment :

Automatisation robotisée des processus



Interactions avec les salariés assistées par IA

NICE®

GENESYS™

VERINT.

Business Services orange

Agent conversationnels



Google



Smarty.ai

Microsoft



Lekta



wit.ai



Dialogflow

Interactions prédictives

GENESYS™



Voyez quelles sont les autres transformations que l'IA et l'automatisation peuvent opérer dans vos centres de contact

Le potentiel de l'IA et de l'automatisation est quasiment illimité. Nous pouvons vous aider à préparer l'avenir de votre centre de contact.

<https://www.orange-business.com/fr/solutions/relation-client>



Business
Services

