

T5 Chatbot

Meilleur service en
ligne pour vos clients



always **e-available**

www.trinicom.be



Vos défis

Vos clients sont toujours plus exigeants et veulent disposer de plus en plus vite d'une réponse à leurs questions. L'attente d'une réponse par e-mail ou la mise en attente par un centre d'appel ne constituent pas toujours une option. Les consommateurs attendent de vous que vous évoluiez avec votre époque et que de nouveaux canaux de communication soient proposés sur votre site Web.

Le chat est plus rapide et direct qu'un e-mail et son seuil d'accès est plus bas que celui du téléphone. Il est désormais impossible d'imaginer notre société sans le chat. Presque 5 millions de personnes ont recours à Windows Live Messenger et 500.000 utilisateurs disposent d'un « buddy MSN » d'une organisation ou d'une entreprise dans leur liste de contacts.

Le live chat est désormais rejoint par le Chatbot. Un Chatbot est un interlocuteur automatisé, offrant généralement un nom et un visage, qui entame un dialogue avec les appelants. Le fait de taper une question dans la fenêtre de chat génère une réponse automatisée du Chatbot. Le nombre de Chatbot néerlandais doublera en 2008.

Un Chatbot est parfois appelé le collaborateur virtuel d'une entreprise. Un avatar est utilisé pour offrir un visage à ce collaborateur. L'avatar a son propre nom et peut afficher diverses émotions en fonction de la question, comme le rire, le mécontentement, le froncement des sourcils, etc., cette démarche permettant de se rapprocher encore davantage du live chat.

Un Chatbot est une solution appropriée pour le helpdesk, en tant qu'outil de marketing, en guise de gadget sur votre site, en tant que canal de vente ou pour assister les visiteurs dans la navigation sur le site en vue d'améliorer le service et les ventes en ligne. Un Chatbot contribue à vous différencier et offre un visage personnel à votre entreprise. Le Chatbot amplifie l'interaction avec les visiteurs du site et votre accessibilité.

Trouvez la solution adéquate

T5 Chatbot

Le Chatbot de Trinicom 5 est placé sur le site Web et adjoint au module Web Selfservice du logiciel Trinicom T5. Le Chatbot a donc recours à toutes les informations stockées dans la base de données existante, permettant ainsi une implémentation rapide. Il est en outre possible d'activer le Chatbot à partir de différentes zones de votre site, avec différents contextes basés sur les groupes d'utilisateurs, les produits, les catégories et les sections de la base de données.

Lorsqu'un visiteur de votre site Web a opté pour un chat par l'intermédiaire du Chatbot, le système affiche un écran englobant un avatar, suivi d'un message d'accueil et des cinq questions les plus fréquemment posées. Trinicom fournit le Chatbot avec un avatar standard. Sur demande, Trinicom peut aussi développer un avatar sur mesure. Le visiteur peut taper une question ou cliquer sur l'une des questions les plus fréquemment posées. Le Chatbot puise les cinq questions les plus fréquemment posées dans la base de données suivant un processus dynamique.

Un certain nombre de questions (par exemple : « Comment allez-vous ? ») peuvent trouver une réponse sous forme de formules de « small talk ». Le comportement de l'avatar peut être influencé au moyen d'une liste adaptable de questions et réponses prédéfinies. Ces réponses ne proviennent pas de la base de données de Trinicom. Lorsque le Chatbot ne comprend pas une question, cette incompréhension apparaît immédiatement aux yeux du visiteur.

Dès que la question du visiteur a fait l'objet d'une réponse, cette intervention est enregistrée dans la base de données et peut faire l'objet d'un rapport. Cette démarche s'effectue sur base de la même méthode utilisée par le module Web Selfservice. Des possibilités d'escalade sont possibles si la question n'a pas reçu de réponse, comme l'envoi d'un contact Web ou même une session de live chat avec l'un des collaborateurs disponibles. Il est également possible de transmettre en direct un e-mail vers le centre de contact. Un certain nombre de questions sont posées à l'utilisateur par l'intermédiaire d'un formulaire Web. Les questions posées peuvent être composées par l'utilisateur et sont basées sur le formulaire Web existant pour une question posée par le biais du module Web Selfservice. La question de ce visiteur aboutit dans le gestionnaire des services du système T5, où le contact peut être traité selon la méthode régulière. Il va de soi que les principaux éléments de la conversation avec le Chatbot sont également disponibles dans l'historique des contacts avec ce client.

Découvrez les fonctionnalités

T5 Chatbot

- Conversation interactive et personnalisée grâce aux éléments « small talk » et à l'avatar.
- Vastes possibilités de conversation sous forme de dialogue.
- Passage direct vers une session de live chat ou un e-mail si la réponse n'est pas trouvée.
- Intégration totale au module T5 Web Selfservice.
- Représentation d'une liste dynamique de FAQ dans le Chatbot.
- Intervention du Chatbot sur base d'un contexte donné (catégories, produits, etc.).
- Disponible en différentes langues.
- Questions posées dans un langage naturel.
- Activation temporaire des informations pendant une période donnée.
- Enregistrement intégral des entretiens.
- Usage d'émotions.

« Le nombre de chats est en augmentation constante depuis plusieurs années », précise Rafael van Crimpen, De Kindertelefoon.

Profitez des avantages

T5 Chatbot

- Self-service accessible et axé sur l'utilisateur.
- Canal de service avantageux en comparaison aux canaux traditionnels, donc une économie considérable en termes de coûts de communication.
- Caractère innovant.
- Vastes possibilités de marketing.
- Offre un visage au service.
- Intégration totale dans les modules existants du système T5 (une seule et même vision du client pour tous les canaux).
- Amplification de la satisfaction des clients.
- Plus rapide que le téléphone ou l'e-mail, pas de menus de choix ou délais d'attente.
- Faible seuil d'accès et anonyme.
- Évite que les visiteurs ne quittent le site Web.
- Meilleure compréhension des besoins des clients.
- Solution particulièrement appropriée pour les personnes sourdes et malentendantes.
- Ajoute un contact hautement « personnel » au site Web.

Implémentation rapide

Trinicom exécute l'implémentation du logiciel T5 selon sa propre méthode de gestion du projet. La méthode appliquée par Trinicom est dérivée de la méthode Prince2 et se caractérise par une collaboration étroite avec le client et un vaste transfert de connaissances aux utilisateurs au sein de l'organisation où est implémenté le logiciel.

La philosophie qui anime l'implémentation du logiciel Trinicom consiste à veiller à ce que les utilisateurs soient en mesure de gérer le logiciel Trinicom en toute indépendance après l'achèvement de l'implémentation. En cours d'implémentation, nous réalisons dès lors l'aménagement et la configuration du système sur site, en concertation avec le client, le chef de projet de Trinicom jouant un rôle d'accompagnement vis-à-vis du client.

L'implémentation du logiciel Trinicom est réalisée en phases successives. La durée moyenne d'une implémentation « standard » est de 8 à 12 semaines.

