

Les défis des centres de contact en 2023 : automatiser sans déshumaniser !



Vos intervenants



**Christophe
Montagnon**

Head of Talents
Platforms



**Tanguy
Vincent**

Responsable solutions
digitales & innovation
Expérience Client



**Julien
Allart**

Directeur

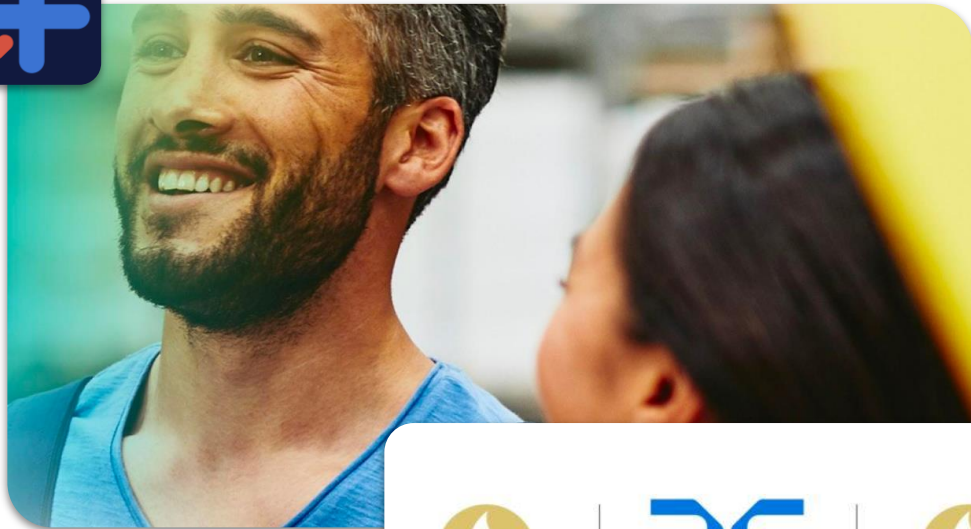


**Frédéric
Canevet**

Product Manager Bots
& Projets Digitaux



Randstad : leader mondial des services en Ressources Humaines



1er | acteur mondial dans le domaine des Ressources Humaines

15K | collaborateurs en France (dont 7K CDI-I)

9 | marques en France

40K | entreprises clientes en 2021

1,5M+ | candidats en contact par an

300K | dossiers de candidatures par an

27K | recrutements en 2021

85K | collaborateurs intérimaires délégués par semaine

2,7M | missions déléguées en 2021

Tanguy Vincent

- **Responsable pôle "Innovation et usages digitaux" pour la relation client**
- **Animateur du podcast "pointbot" (pointbot.fr)**
--- *le podcast des solutions conversationnelles* ---



AG2R LA MONDIALE, un groupe de référence en assurance de la personne

Nous proposons une offre complète de solutions d'assurance pour nos clients, quel que soit leur profil : actif ou retraité ; salarié ou travailleur indépendant ; dirigeant de TPE ou de PME ; entreprise ou branche professionnelle.

Prévoyance

- Se prémunir, ainsi que sa famille, contre les aléas de la vie (incapacité à travailler, invalidité, décès)

Santé

- Protéger sa santé et celle de ses proches

Assurance vie épargne

- Sécuriser ses revenus et préparer son avenir

Retraite complémentaire et supplémentaire

- Préserver son niveau de vie et réaliser ses projets



15 millions de personnes protégées



Plus de 500 000 entreprises accompagnées
soit 1 entreprise sur 4 en France



Près de 110 branches professionnelles

Présentation d'Acceo



Une entreprise en croissance et 100% intégrée...



Eloquent, les outils pour votre relation client

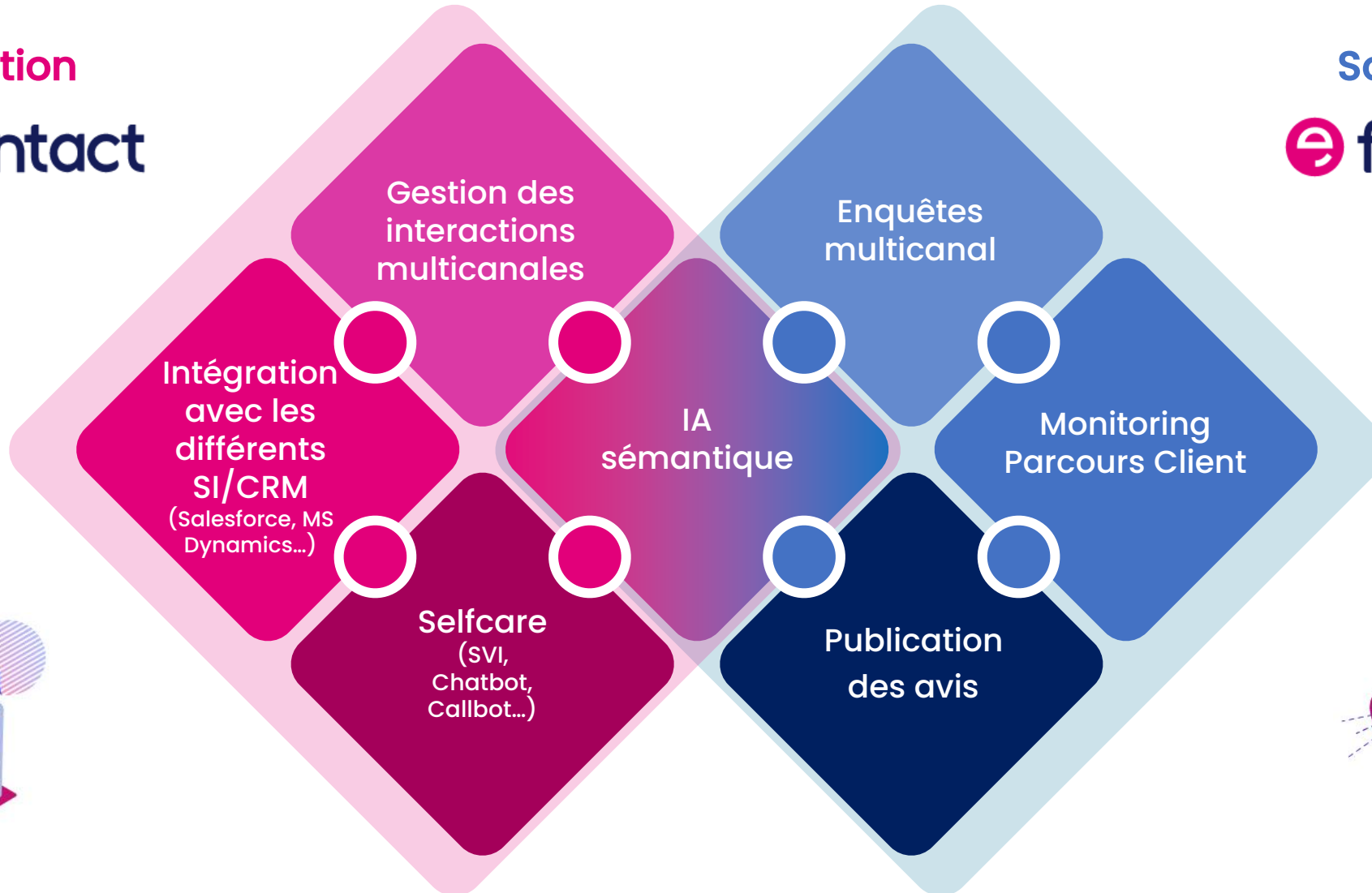
Des solutions natives, puissantes & fiables

Solution

 **contact**

Solution

 **feedback**



Eloquent, Expert européen de la Relation Client



Notre entreprise :
20 ans d'engagement



20 ans d'expérience



3 sites en Europe



120 experts



Notre offre : approche 360°
au service de la performance



contact

450 millions d'interactions



feedback

150 millions d'enquêtes



Certifications ISO
27 001 et 27 701 **1**



Nos clients :
et de la culture Client



320 clients



+40 pays

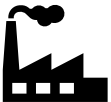
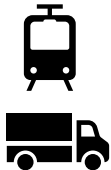


94%

Les clients Eloquant : des champions de la CX



Quelques références



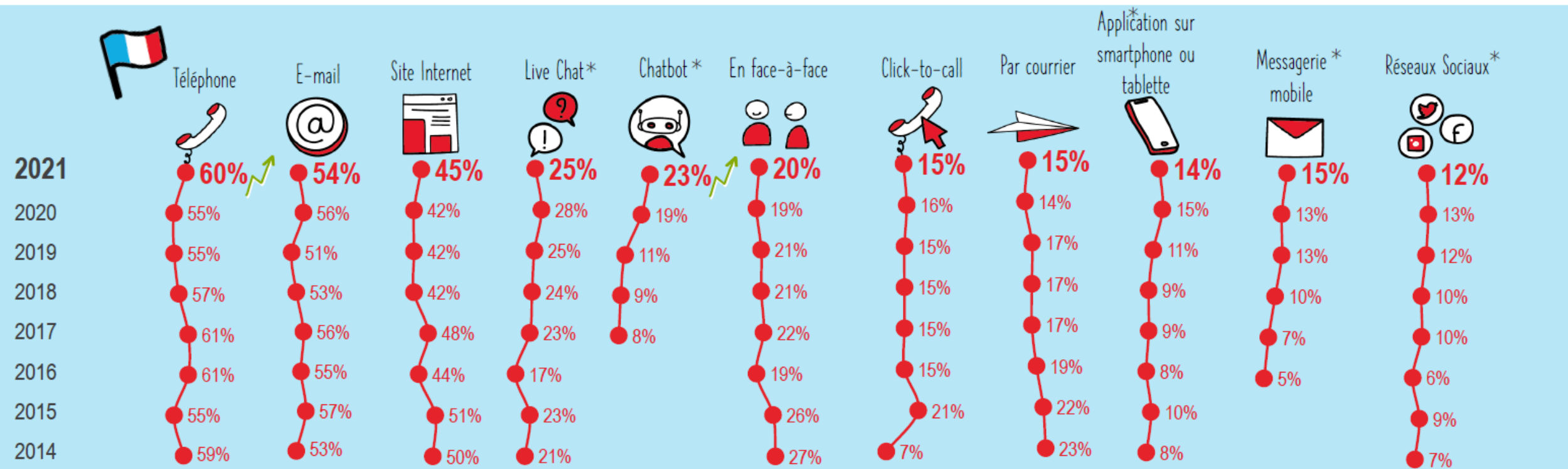


Comment automatiser sans déshumaniser ?

Toujours plus de canaux... et jamais moins d'interactions

Q1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté un service de relation client, quel que soit le domaine d'activité concerné ? (Base : 1 000 ind.)

Évolution vs 2020



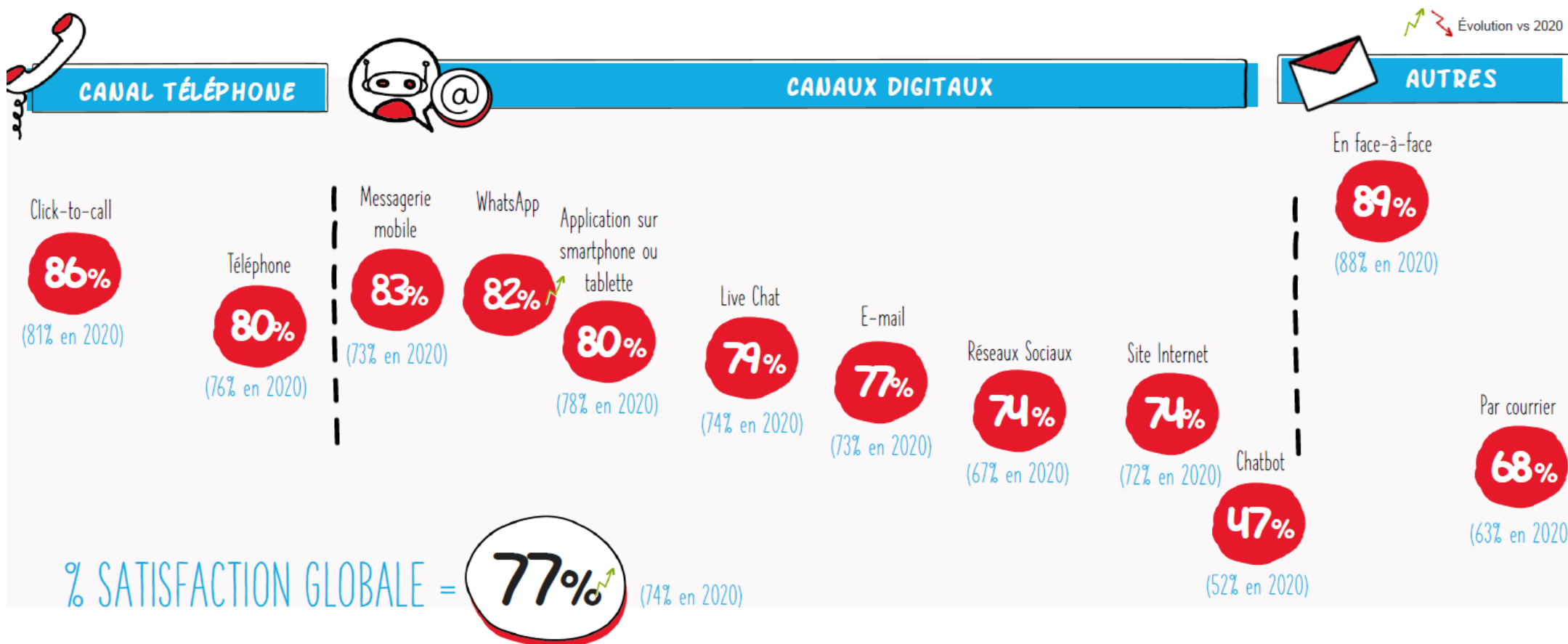
*Canaux émergents

Et une satisfaction qui varie fortement...

UNE MAJORITÉ DE CANAUX SATISFAISANTS AUX YEUX DES CLIENTS (SUPÉRIEURS OU PROCHE DE 80%)

SATISFACTION ENVERS LES SERVICES CLIENTS

Q3. Globalement au cours des 12 derniers mois, diriez-vous que la qualité de votre relation client a été tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaisante ? (Base : 1 000 ind.)





Retour d'expérience AG2R LA MONDIALE

La contradiction automatisation ↔ personnalisation

Une équation qui ne semble pas, au départ facile, à résoudre

- ◆ Conversation humaine = personnalisé & empathique
- ◆ Automatisation = générique & standardisé

Les clés de la réussite

- ◆ Définir un périmètre et des cas d'usages adaptés
- ◆ Assumer le fait que l'on offre un échange avec un robot
- ◆ Toujours proposer une escalade vers un agent
- ◆ Tester le design conversationnel

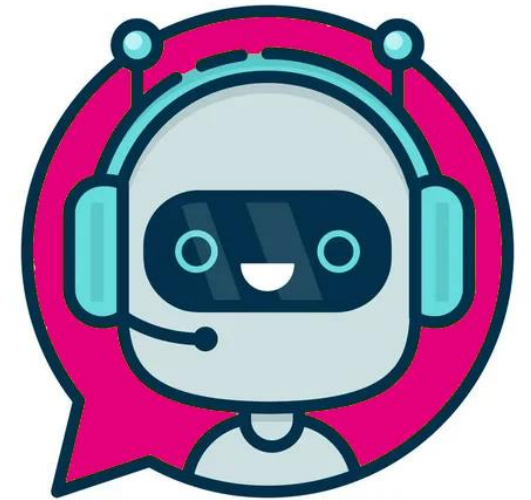
Le Callbot, un nouveau collègue au CRC ?

Callbot « Informations prélèvement à la source » (3 mois)

- ◆ **Besoins** : gérer les pics d'appels
- ◆ **Enseignements** : valider le périmètre imaginé et les demandes réelles, ne pas singer l'humain, optimiser le STT, optimiser le design conversationnel, rajouter des bips...

Callbot « Routage TPE »

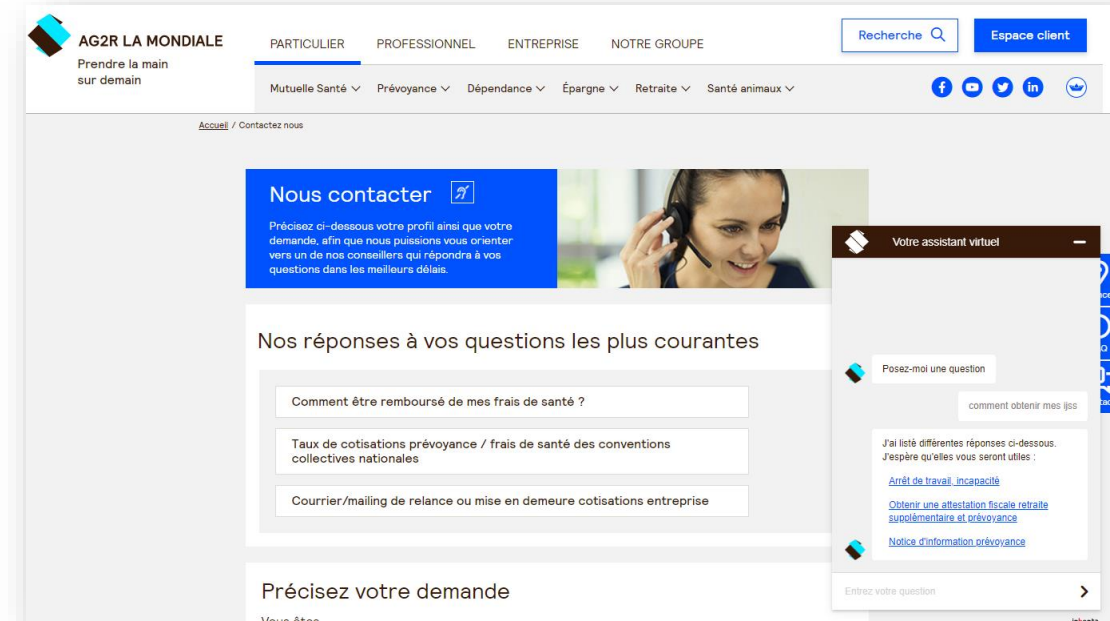
- ◆ **Besoins** : Orienter correctement le prospect sur base du risque de sa CCN d'appartenance
- ◆ **Enseignements** : on a défini un "persona": plus simple, plus directif, des phrases plus courtes, jamais de boucles,...



Le Chatbot, une FAQ plus intelligente...

Chatbot page « Contacts »

- ◆ **Besoins** : orienter les clients, valoriser l'espace client... et si nécessaire passer la main à un agent.
- ◆ **Enseignements** : les clients veulent de l'autonomie mais avec de l'accompagnement, on peut promouvoir le self service en ligne mais avec de l'aide (vidéo...), rajouter les différents moyens de contact pour améliorer la satisfaction (70% de satisfaits)...



Le SVI visuel, la digitalisation des appels

Transformer un appel en parcours web via l'envoi d'un SMS avec un menu graphique

- ◆ **Besoins** : absorber le pic d'appels des cartes de tiers payant puis proposer une alternative au téléphone, simplifier le traitement de certains appels complexes à l'oral, offrir un premier niveau de self service...
- ◆ **Enseignements** : pour certaines demandes simples on peut imposer, lors des pics d'appels, le SVI Visuel ; le client doit pouvoir rappeler ou être rappelé sans passer par tout le SVI et les files d'attente, 45% des clients rappellent malgré le SMS...



AG2R LA MONDIALE

Votre demande concerne ?
Merci de choisir une des propositions ci-dessous

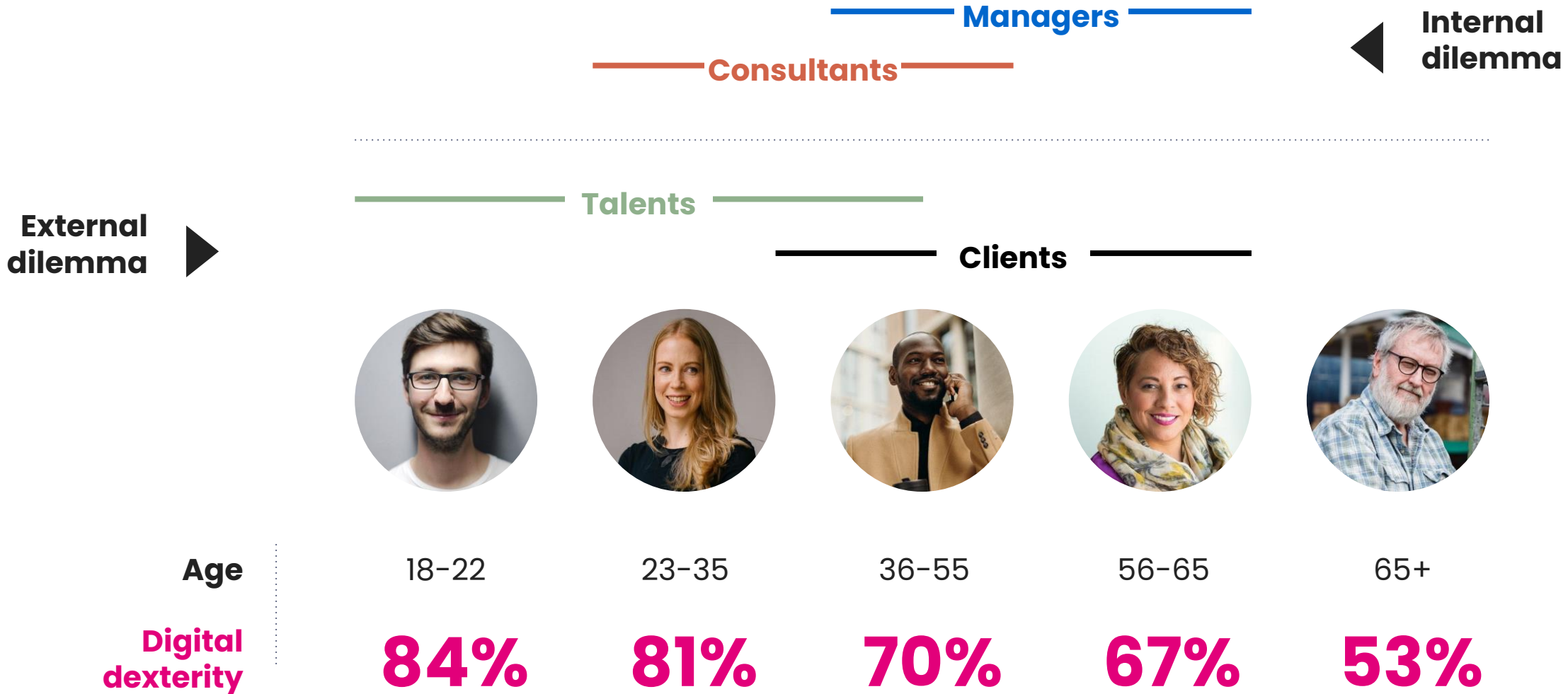
- La carte de tiers-payant
- Un décompte de remboursement santé
- Une attestation d'appartenance à la mutuelle
- Un certificat de radiation
- Une attestation de non remboursement
- Attestation/échancier de paiement

Mentions légales | Protection de vos données personnelles
AG2R LA MONDIALE 2022



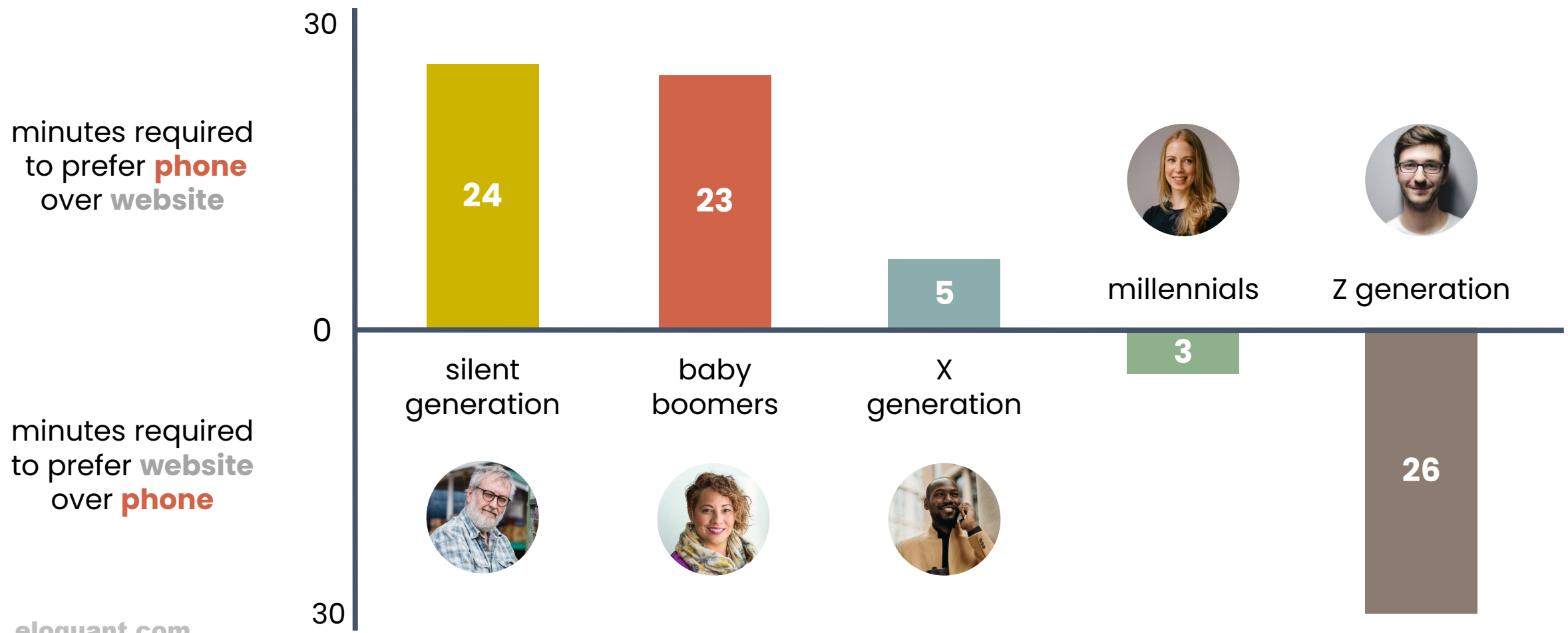
Retour d'expérience Randstad

Un double dilemme en fonction des classes d'âge



Un contraste sur le mode d'interaction préféré : self-service vs. assisted service

Time necessary to change channel preference - website vs phone



Randy, un chatbot pionnier et leader dans les RH

◆ Le constat de départ

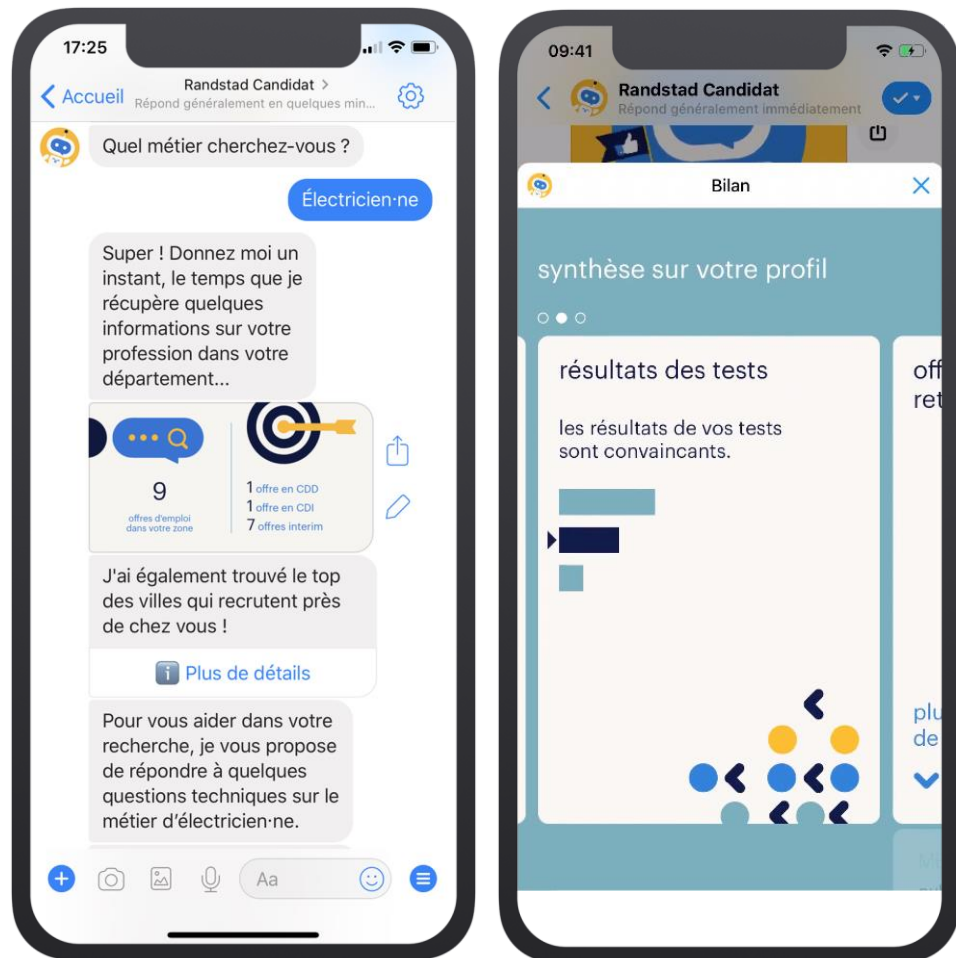
- ◆ Candidater est jugé peu enthousiasmant
- ◆ Peu ou pas de feed-back durant la candidature
- ◆ Peu d'infos sur ses chances d'aller plus loin dans le process

◆ Une implémentation réussie

- ◆ Nombreux workshops avec les experts métiers pour définir la meilleure expérience conversationnelle
 - ◆ Tests de compétences, feed-back sur l'emploi
 - ◆ Déploiement métier par métier

◆ Les résultats

- ◆ 150K candidats / an (2020, 2021)
- ◆ Conversations de 10 à 23 minutes (différents parcours)
- ◆ NPS de 40
- ◆ 41 parcours métiers + parcours spécifiques clients
- ◆ 37% à 76% des candidats inscrits par les agences



Un callbot candidat suivi d'un entretien avec un consultant "augmenté"



Eric appelle pour **chercher un emploi** de soudeur



L'**assistant** collecte les réponses + mise en relation avec Marc, consultant Randstad



Marc et Eric **poursuivent l'entretien ensemble**



Le **système** fait des propositions de questions pendant l'entretien



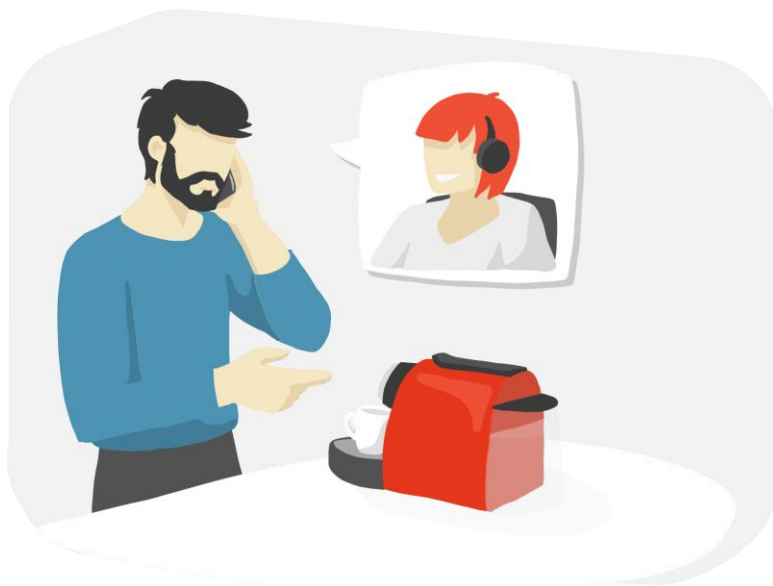
Le **dossier** est créé dans le SI



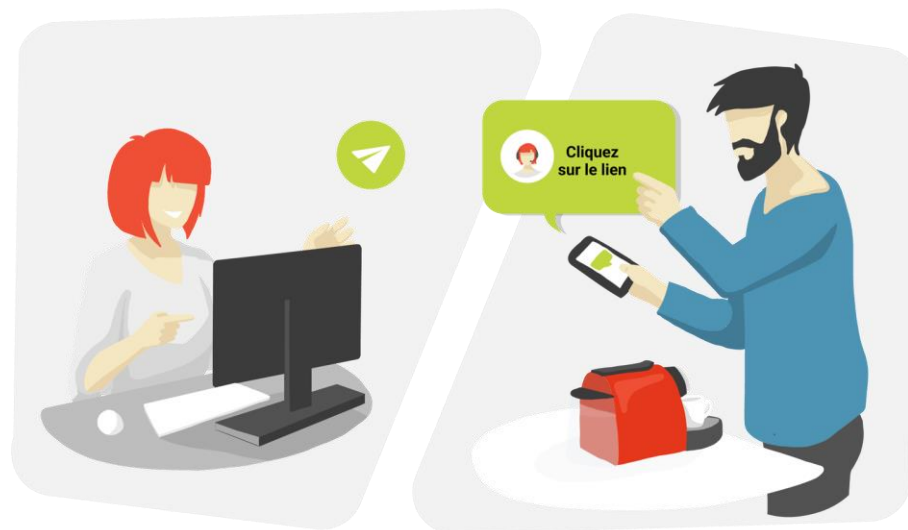


La visio assistance, pour humaniser la relation client

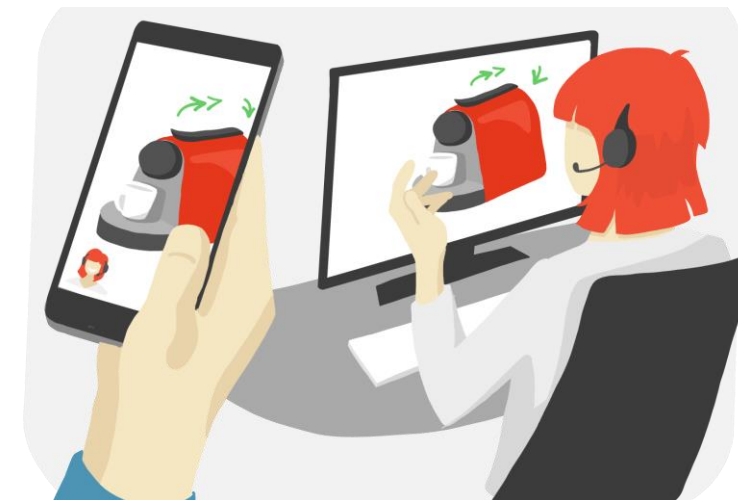
La visio-assistance, comment ça marche ?



Le client rencontre un problème ou a besoin d'aide, il appelle le service client



Le conseiller ou agent envoie au client un SMS ou e-mail avec un lien



Le client clique sur le lien pour démarrer la session de visio-assistance (live, photo...)

La visio-assistance, une machine à WoW !

◆ Pour le service client

- ◆ Humaniser sa relation client
- ◆ Avoir des « yeux »
- ◆ Eviter des déplacements
- ◆ Améliorer la résolution au 1^{er} appel
- ◆ Réduire les délais de traitement

◆ Pour le client

- ◆ Avoir une prise en charge immédiate
- ◆ Montrer son problème plutôt qu'expliquer



<https://www.youtube.com/watch?v=864PsWU9mj8>

La visio-assistance chez Kiloutou

◆ Les challenges

- Réduire les déplacements des techniciens
- Traiter plus rapidement les demandes simples
- Améliorer les délais de réponse et de dépannage
- Réduire l'empreinte écologique

◆ La solution

- 24 techniciens experts sédentaires équipés
- Visio-assistance immédiate avec technicien
- Visio assistance niveau 2 en interne

◆ Les résultats

- **20%** des interventions en visio
- **15%** des demandes résolues au 1er appel
- **2340** heures économisées / an

Pour en savoir plus : 6 avril 2023 à 9h30

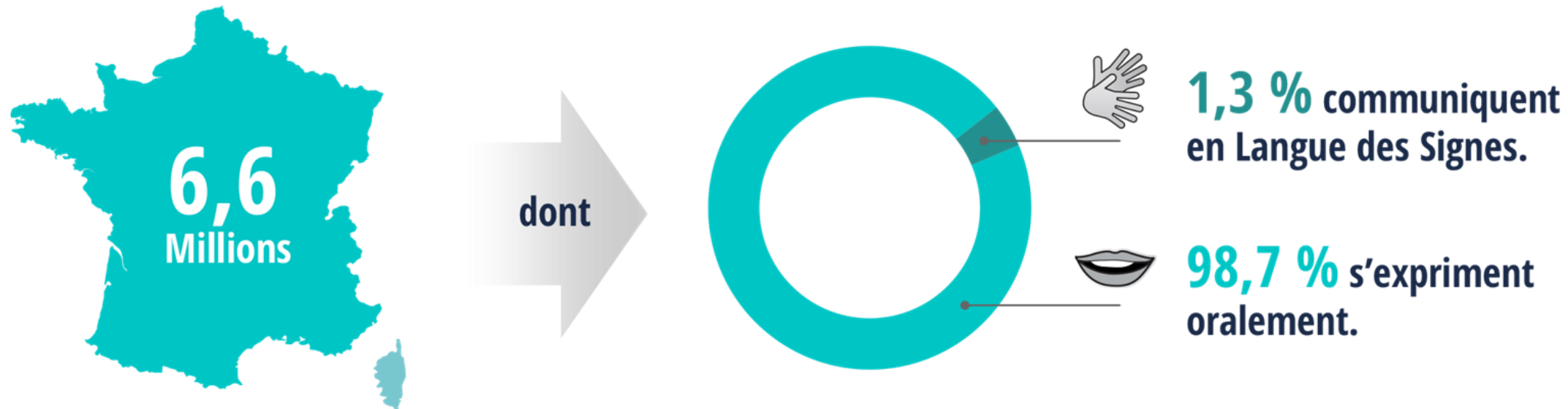
- Webinaire avec l'AMARC bit.ly/amarckiloutou





**La visio pour offrir
l'accessibilité pour tous...**
Acceo

Le constat



Ces données croissent inexorablement sous l'effet du vieillissement de la population et de l'augmentation des nuisances sonores.

Sources : Dossier Solidarité et Santé, intitulé « Vivre avec des difficultés d'audition » DRESS, février 2014 - basé sur l'enquête Handicap Santé de 2008. Plan en faveur des personnes sourdes et malentendantes publié par le secrétariat d'état chargé de la famille et de la solidarité le 10/02/2010.



Le contexte réglementaire

Le décret du 9 mai 2017 (en application de la loi du 7 octobre 2016, article 105) oblige les opérateurs téléphoniques, les organisations publiques et les entreprises à rendre leur service téléphonique accessible et gratuit aux personnes **sourdes, malentendantes, sourd, aveugles et aphasiques.**

La date de l'entrée en vigueur de cette nouvelle obligation varie en fonction des acteurs concernés :

→ **Les entreprises ayant un CA au moins 250 Millions d'€** : le 8 octobre 2018.

Elles doivent proposer un service téléphonique accessible sur 50 % (ou plus) des horaires d'ouverture de leur service client. Dès le 1^{er} octobre 2026, l'accès téléphonique devra être sur 100 % des horaires d'ouverture du service client.

→ **L'Etat et les hôpitaux** : le 8 octobre 2018.

→ **Les collectivités territoriales de + de 10 000 habitants** : le 8 octobre 2020.

→ **Les collectivités de - de 10 000 habitants** : le 8 octobre 2021.



Le contexte réglementaire ERP

Articles L122-1 à L123-4 du Code de la construction et de l'habitation : Règles de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)

L'objet de ce règlement mis à jour régulièrement est de fixer les conditions et paramètres, dont ceux concernant l'accessibilité, auxquels les ERP doivent satisfaire pour accueillir leur public.

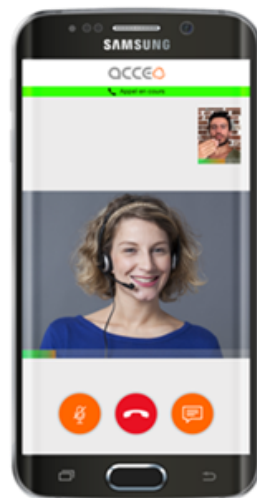
Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017 du Code de la construction et de l'habitation : Registre d'accessibilité

Pour tous les ERP, obligation de tenir à jour depuis le 30 septembre 2017, en plus du registre de sécurité, un **registre d'accessibilité à présenter aux autorités de contrôle**. Ce registre, doit également être mis à la disposition du public.

Extrait : « *Ce registre mentionne les dispositions prises pour permettre à tous, notamment aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.* »

Ce texte fixe un principe. La boucle magnétique est un des moyens pouvant être mis en place, parmi d'autres. Elle correspond à une très faible partie des besoins et ne doit être mise en place que si l'établissement est équipé d'une sonorisation.

Les modes de communication disponibles



Transcription Instantanée de la Parole (TIP)

pour les personnes sourdes s'exprimant oralement ou les personnes malentendantes dont de nombreux seniors



Visio-interprétation Française/Langue des Signes Française (LSF)



Visio-codage LPC (Langue française Parlée Complétée)

Accès en libre service ou sur réservation du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30 et le samedi de 9h à 13h. Notre solution automatique est disponible 24h/24 et 7j/7

Nos services proposent aussi le text to speech ou le chat et sont accessibles aux personnes sourdaveugles et aphasiques

eloquant.com

Un parcours complet...

Appel téléphonique ...



... à l'accueil sur place!

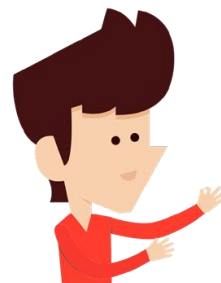


Et également pour vos événements en ligne ou en présentiel !

Fonctionnement



Plateforme Acceo



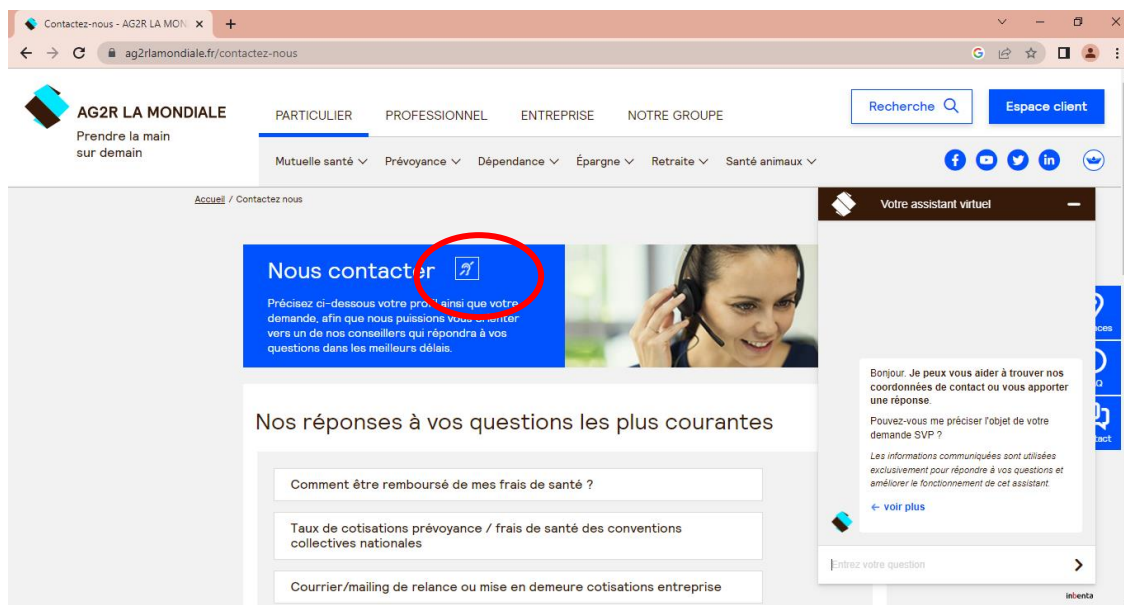
Personne malentendante ou sourde



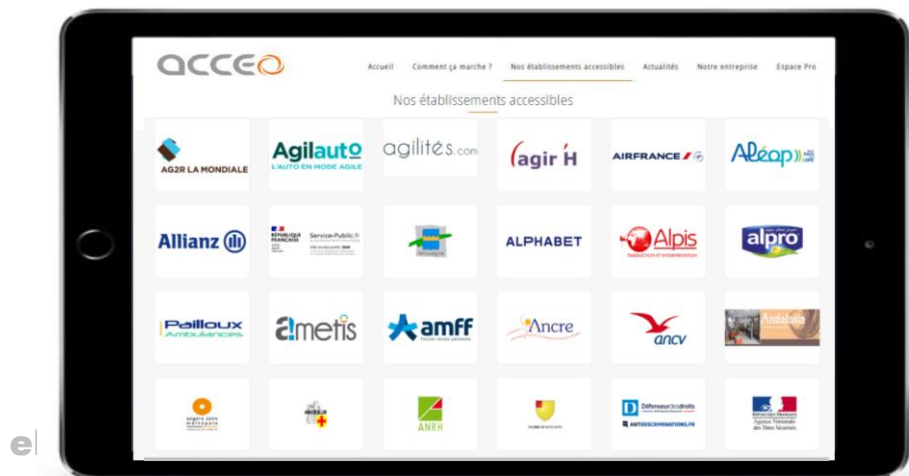
Téléphone + face à face

Interlocuteur entendant

Canal n°1 : Votre site internet



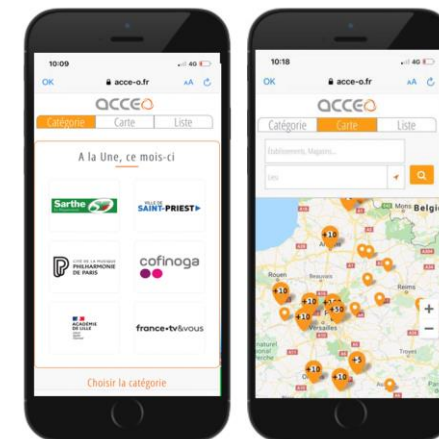
Canal n°2 : Le site internet Acceo



4 canaux d'accès

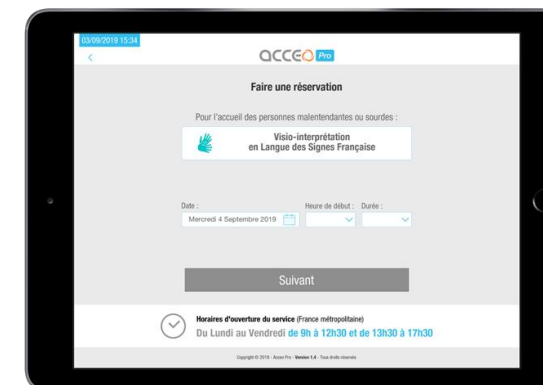
Canal n°3 : L'application Acceo

3 recherches possibles : par logo & catégorie / carte / liste



Canal n°4 : L'application AcceoPro

Accueil sur place

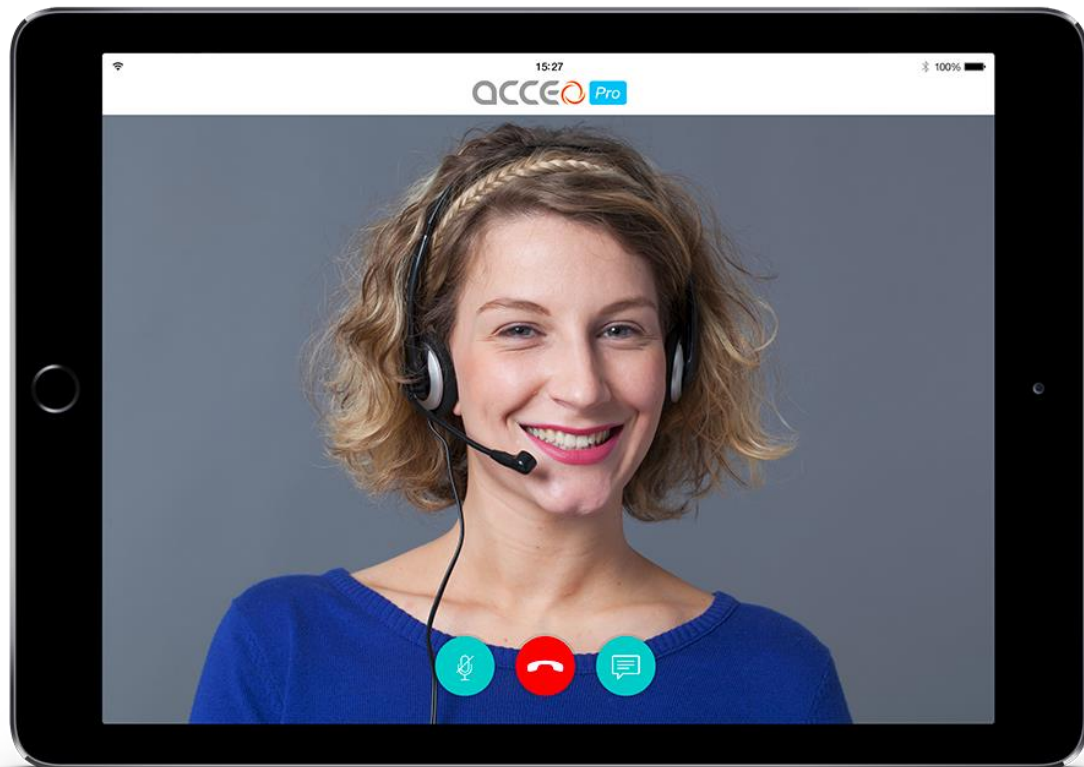


AcceoLangues

Pour les échange en face à face avec une personne non francophone:

L'application professionnelle AcceoPro

Accès en libre service ou sur réservation



+ de 100 langues à disposition

Dont 3 langues en libre-service :

- Anglais
- Arabe
- Arabe Moyen-Orient



Ce qu'il fallait retenir

Automatiser sans déshumaniser, c'est possible !

- ◆ Définir des cas d'usages qui apportent de la valeur
 - ◆ Tester des solutions adaptées et apprendre à maîtriser les technologies
 - ◆ Jouer sur la complémentarité (ex : Bot / Agent)
- ➔ Utiliser la technologie pour réhumaniser et rendre vos services accessibles



Questions / Réponses



Pour continuer nos échanges



Acce-o.fr

communication@acceo-tadeo.fr
Stand E26-F27



Eloquant.com

marketing@eloquant.com
Stand E26-F27