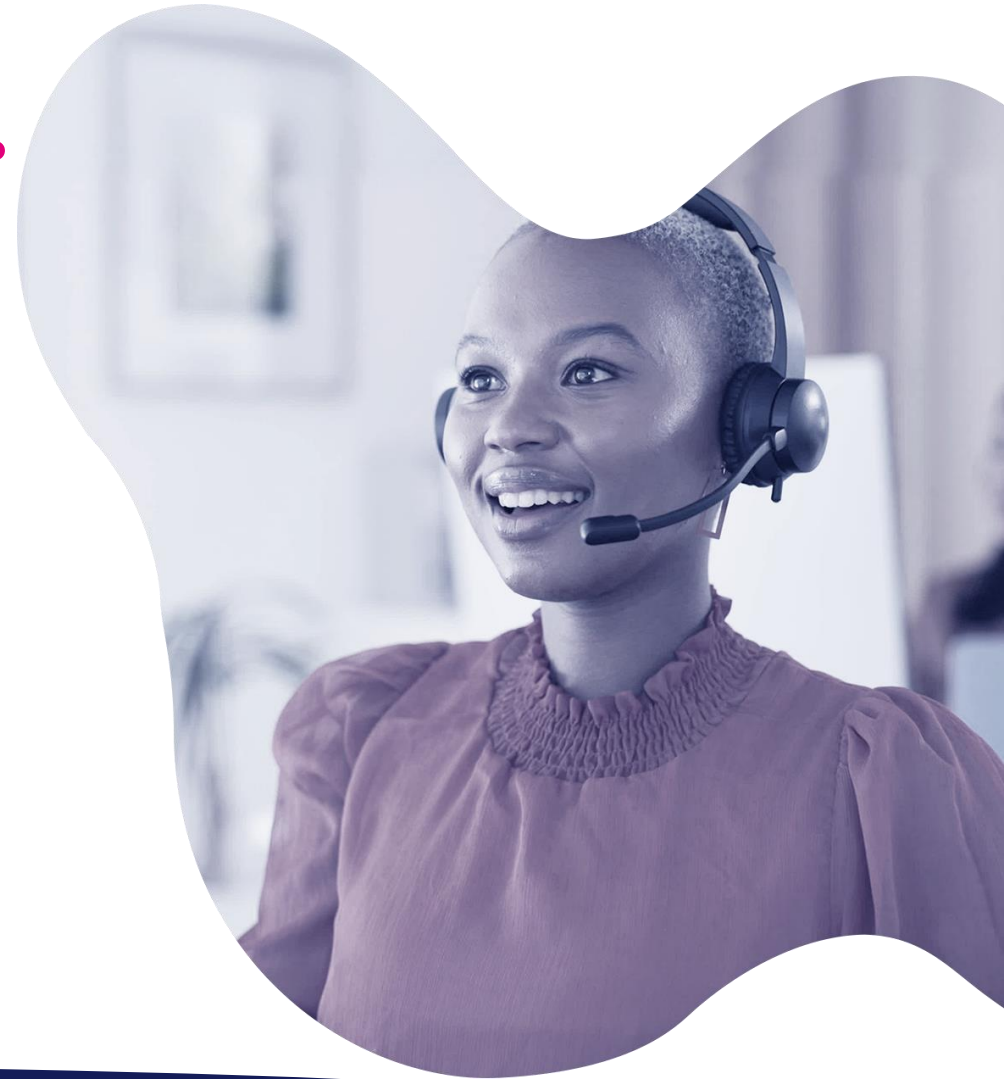


L'IA dans tous ses états...

**VITE, les nouvelles
intelligences artificielles
bousculent la relation
client !**



Sommaire



Vos intervenants



L'IA, une (r)évolution dans la relation client ?



Le raz de marée de l'IA générative !



L'IA générative un assistant pour tous chez Ublo



L'IA à tous les niveaux chez Stelliant



Ce qu'il faut retenir

Vos intervenants



Vincent le Hir

Responsable innovation
groupe



Flavien Douetteau

Cofounder & CEO



Sarah Martineau

CEO & cofondatrice



Frédéric CANEVET

Growth Marketeur



IDETA ACCOMPAGNE DEPUIS 2017, LES ENTREPRISES DANS LEURS PROJETS D'IA ET D'AUTOMATISATION ET PROPOSE UNE SUITE SUITE DE SOLUTIONS NO-CODE.

Multi IA

Multicanal

API

AI CHATBOT

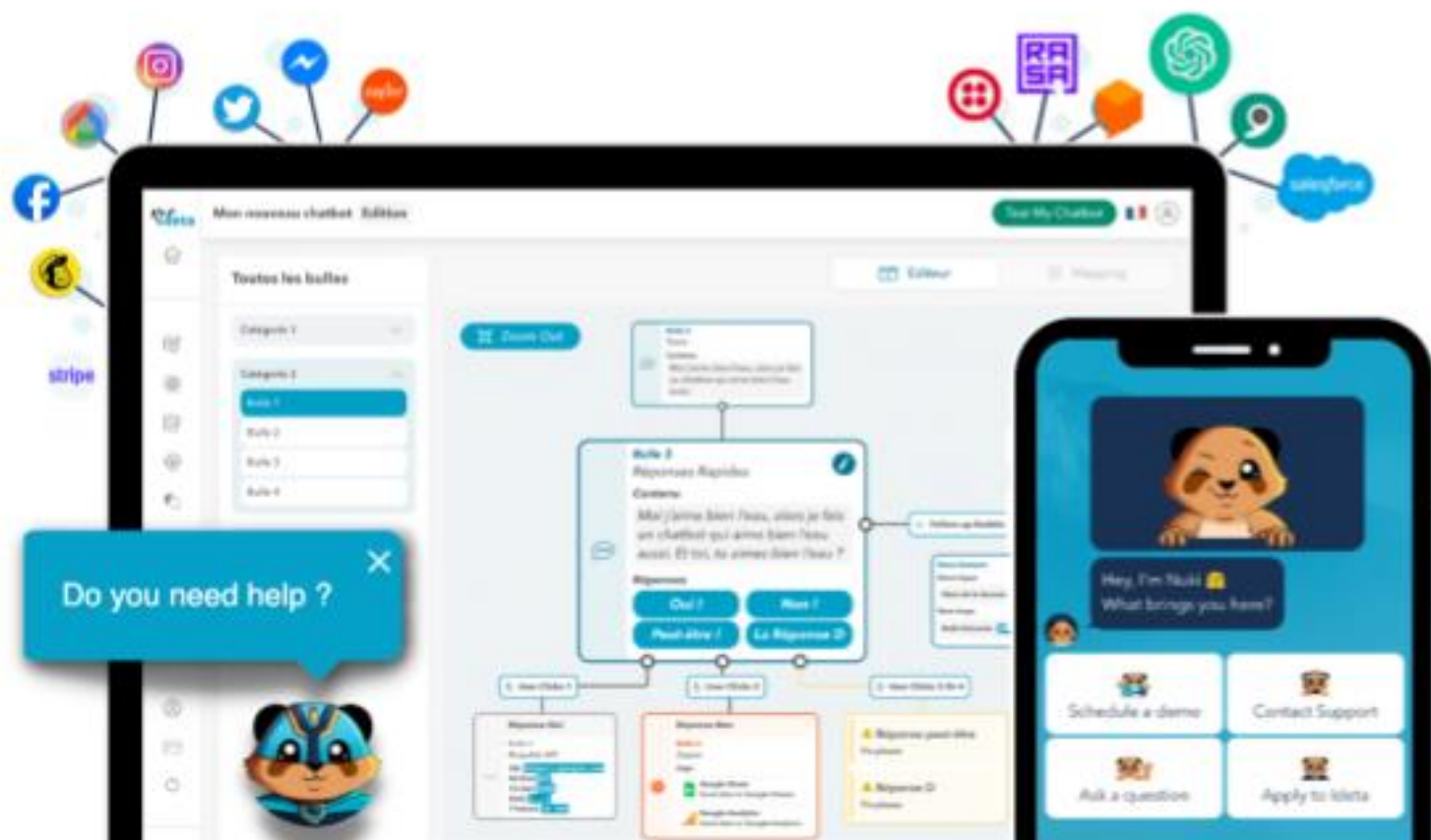
AI COMMUNITY MANAGER

AI ASSISTANT

ideta

Améliorez vos interactions clients en assurant une communication fluide et efficace 24/7.

Plus qu'un simple outil, c'est votre allié pour réduire vos coûts d'exploitation tout en augmentant la satisfaction de vos clients.



DES SOLUTIONS SUR MESURE POUR RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DE VOS BESOINS

Nous avons combiné nos **compétences métiers** avec un **devoir d'exigence**, de **réactivité** et **d'adaptabilité** afin de développer pour vous les **meilleures solutions humaines et technologiques**.



Gestion de crise



Délégation de compétences



Gestion de sinistres/TPA



Relation client / hotline/ Back Office



Télémarketing
Leads, Conquête, Cross-selling, anti-churn, réactivation



Souscription & gestion de contrats

Bancassurance	Industrie	Energie	Public
Santé	Presse	Associatif	Mutuelle et Prévoyance

Gestion complète du cycle de vie de la relation client

1 Achat
Fichier plat, conversion des prospects générés, vente incitative, ventes croisées, classification



2 Service clients
Gestion front et back office de la relation client, accès aux logiciels, administration des activités



3 Gestion des sinistres
Délégation de la gestion des sinistres (front office pour le dépôt des sinistres, délégation RH...)



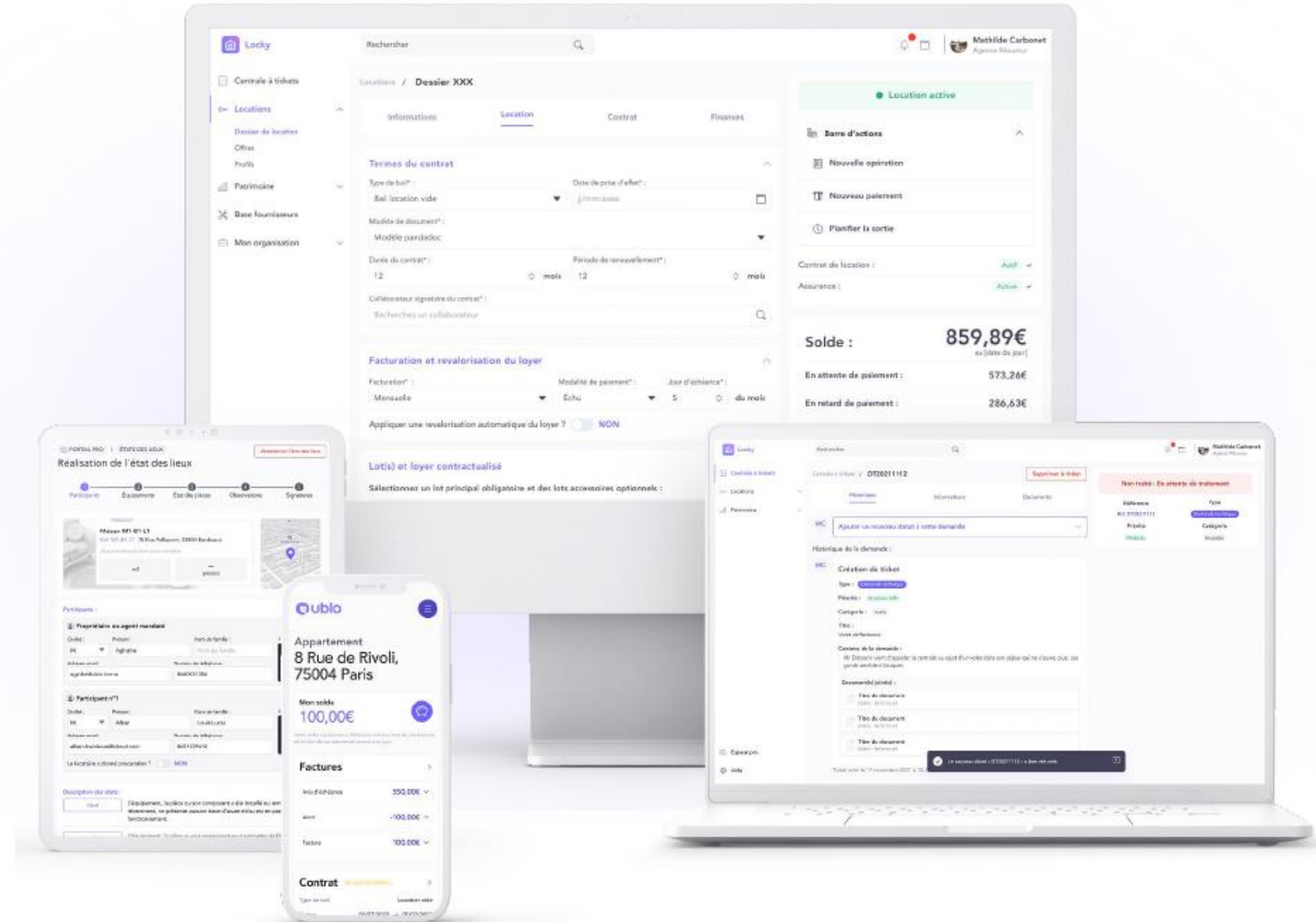
4 Gestion de crises
Modélisation des procédures d'urgence, ressources activables, SLA de 99,9 %, etc.



Qu'est ce que Ublo ?

Ublo est un logiciel en SaaS qui s'adresse aux gestionnaires immobiliers (agences immobilières, club deal etc.) au travers de trois interfaces :

- Un logiciel de gestion immobilière simplifiant le travail des gestionnaires
- Un site web résident doté d'un espace partagé & personnel
- Un site web "pro" à destination des prestataires extérieurs et/ou gardiens



Eloquant est un éditeur et partenaire engagé pour accompagner les entreprises européennes à **gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations** avec leurs clients grâce à une **plateforme cloud d'Expérience Client**, basée sur l'**IA** solution étendue de **Centre de Contact (CCaaS)** et de **Voix du Client (VoC)**.

 **20 ans** d'expérience

 **40 pays**



450 millions d'interactions



150 millions d'enquêtes



+ 320 clients



120 experts



98% de clients satisfaits



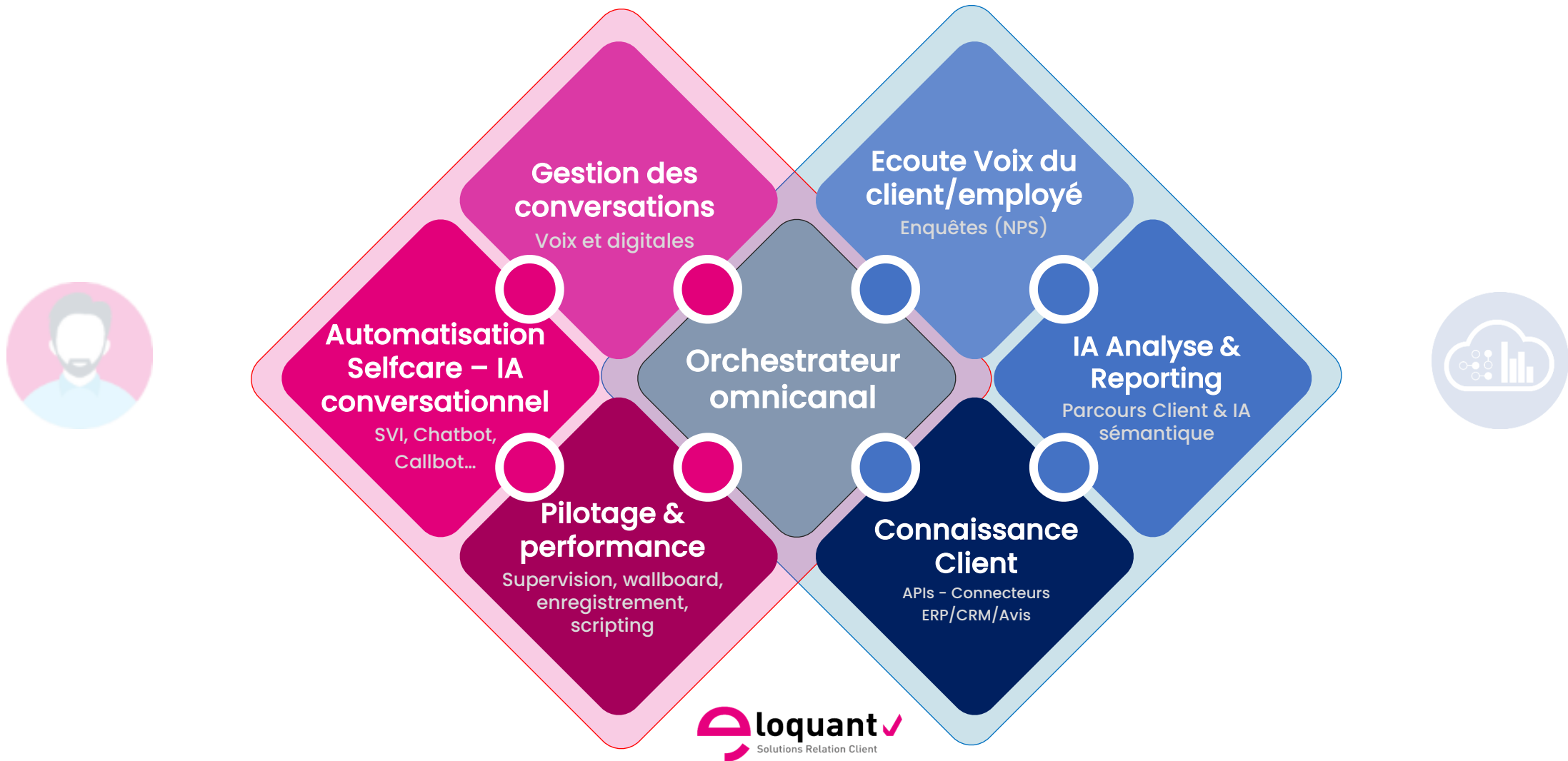
Certifications ISO 27 001 et 27 701

Sécurité des SI

Confidentialité

Plateforme Cloud d'Expérience Client

Basée sur l'IA pour une gestion de bout en bout du parcours client



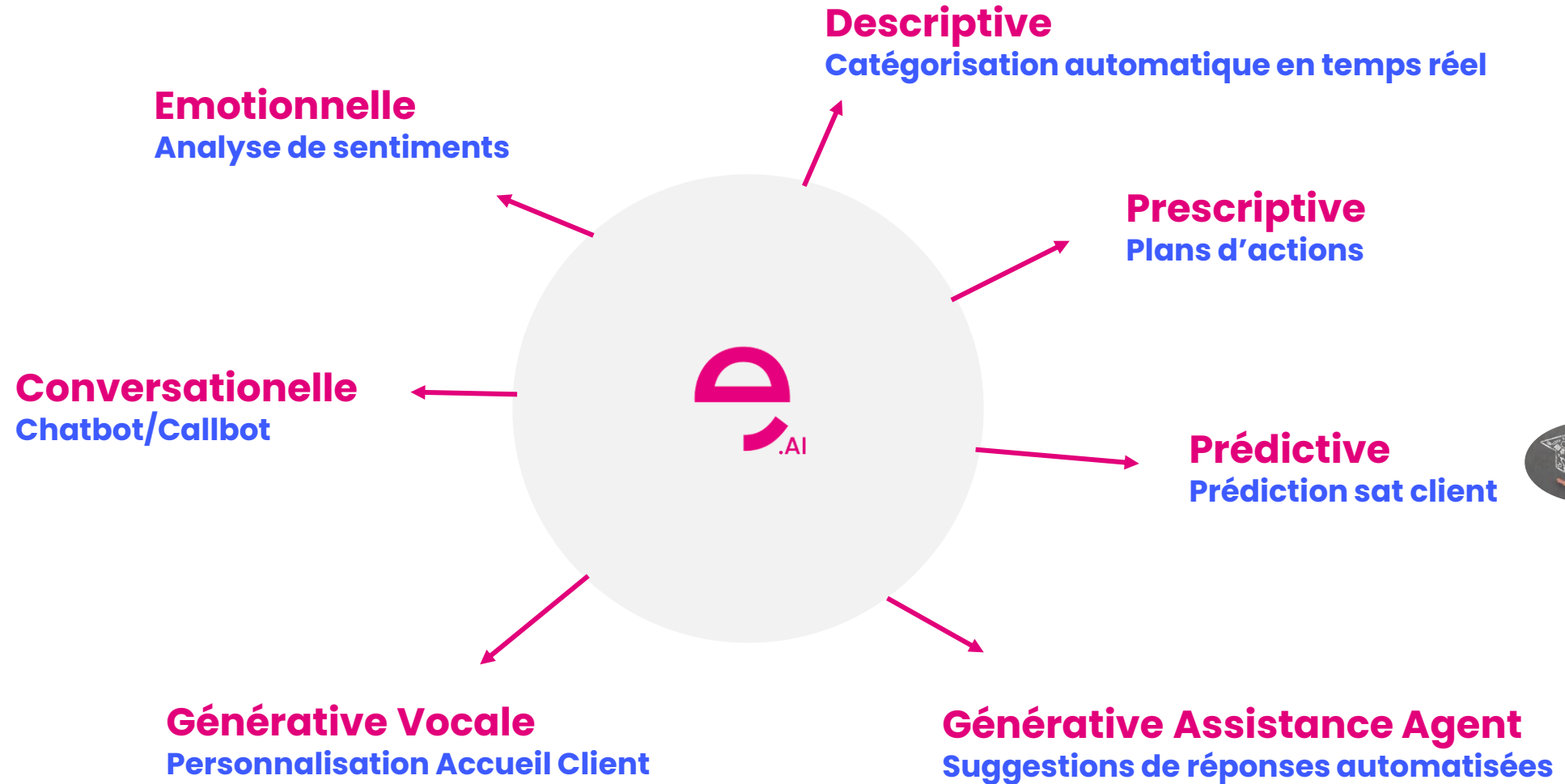


L'IA, une (r)évolution dans la relation client !

L'IA est en train va changer nos vies...



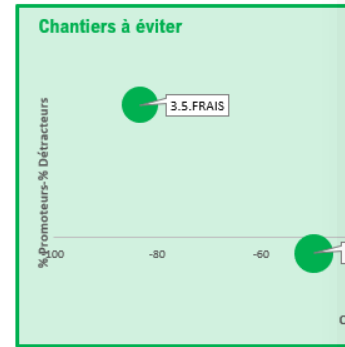
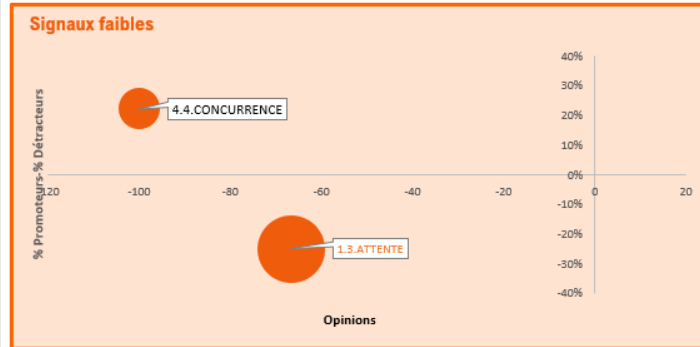
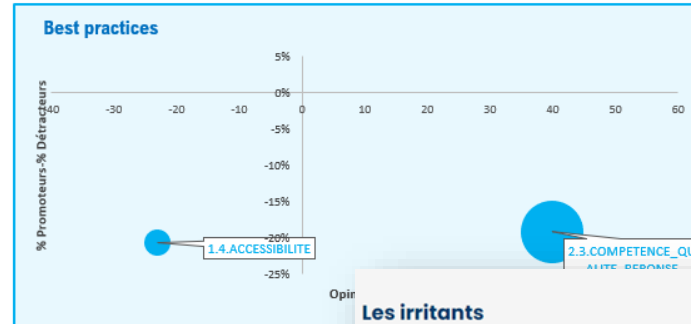
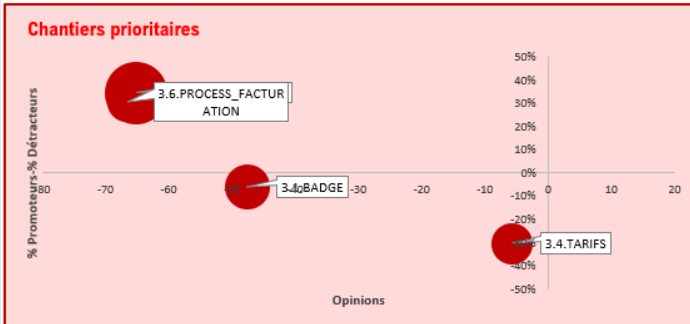
Et chez Eloquant, l'IA est dans tous ses états



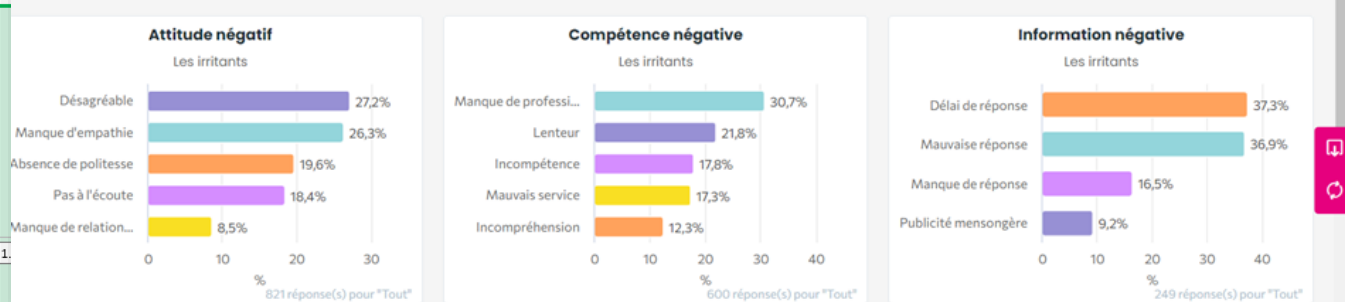
L'IA descriptive et prescriptive pour analyser les parcours client



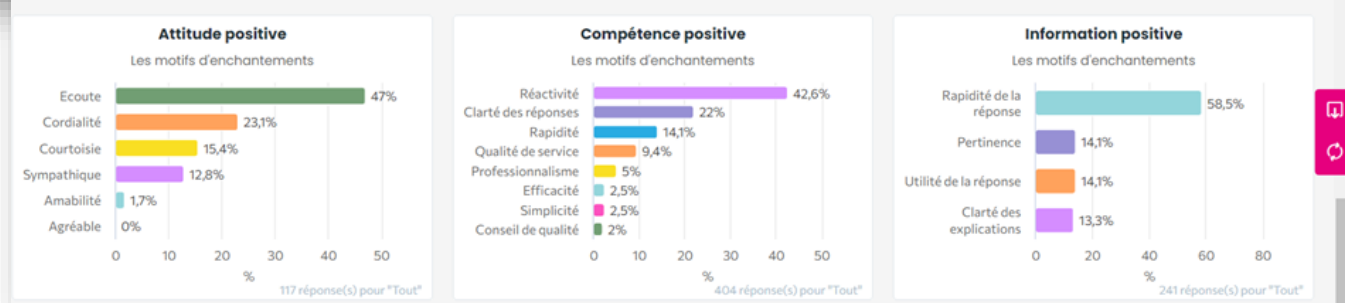
Les **Chantiers prioritaires** sont les critères à améliorer en priorité.
 Les **Best practices** sont les critères à maintenir et à homogénéiser au sein de votre entreprise.
 Les **Signaux faibles** sont les critères à surveiller, entraînant des améliorations secondaires.
 Les **Chantiers à éviter** sont les critères à maintenir, qui ne nécessitent aucune action de votre part.



Les irritants



Les motifs d'enchantement



L'IA générative vocale pour personnaliser de l'accueil

The screenshot shows a web application interface for managing audio messages. On the left is a dark sidebar with navigation items: Utilisateurs, Espaces, Services, Traitements, Scripts, Calendriers, Paramétrage, Messages audio (highlighted), Statistiques, Interactions, Annuaire, and Traitement. The main area is titled 'Messages audio' and shows a dropdown for 'Espace Commun'. Below is a 'Liste des audios' with a '+ Ajouter un nouvel audio' button and a table of audio files. A modal window titled 'Modification du fichier : Accueil_PWC.wav' is open, showing options to 'Importer un nouveau fichier' or 'Modifier le contenu du fichier'. The 'Modifier le contenu du fichier' option is selected, and the 'Voix' is set to 'IA Olivier'. The 'Texte' field contains the message: 'Bienvenue au Club des Marguerites ! Je suis a vous dans quelques secondes, merci de patienter !'. The modal has 'Annuler' and 'Ok' buttons. At the bottom of the main area, there is a pagination indicator '1 / 5' and a count '61 Message(s)'.

FRÉDÉRIC CANEVET (Administrateur_Fonctionne

Messages audio

Espace Commun

Liste des audios

+ Ajouter un nouvel audio

Nom

Accueil_Alixia.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
Accueil_CS_France.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
Accueil_PWC.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
Accueilfred.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
Saisir_Departement.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
Script_Mise_En_Garde.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
accueilfred_promo.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
accueil.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
accueil_fred_absence.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
aghold.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
annonceInterruptMsg.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
attente.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
beep.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
busy2s.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️
bye.wav	🔊 ✎ ⬇️ 🌐 🗑️

Modification du fichier : Accueil_PWC.wav

Mode de modification

Importer un nouveau fichier

Modifier le contenu du fichier

Modification du contenu du fichier

Voix: IA Olivier

Texte: Bienvenue au Club des Marguerites ! Je suis a vous dans quelques secondes, merci de patienter !

Annuler Ok

<< < 1 / 5 > >>

61 Message(s)

L'IA générative agent pour suggérer des réponses personnalisées

The screenshot displays a CRM interface for composing an email. At the top, there's a status bar with 'Prêt', '28:18', and icons for 'Entrant', 'Interne', 'Sortant', 'Mail', and 'Chat'. Below this, a central banner reads 'Aucun appel en cours'. The main workspace is divided into several sections:

- Classification:** A dropdown menu with the text 'Choisissez une classification'.
- Commentaire:** A text area for adding notes.
- Données:** A field labeled 'Identifiant' with the value '#110'.
- Header:** Includes 'À' (recipient), 'Cc' (contact: 'Contact inconnu - cyrille.guibert@eloquant.com'), and 'Re:' (subject: 'Opposition au paiement de la facture ref 4568932CD').
- Réponses types:** A section for selecting templates, showing 'Recherche de réponses types...' and options like 'CAT_WILLA' and 'DOSSIER'.
- Rich Text Editor:** Contains the email body text. The first line is 'Bonjour **Nom de famille du contact**'. The rest of the text is AI-generated, with several phrases highlighted in blue: 'nous sommes en train d'examiner la situation afin de vous fournir une solution adéquate', 'nous nous engageons à résoudre ce problème dans les meilleurs délais', and 'nous vous prions de bien vouloir ne pas effectuer le paiement de cette facture en question'. The text concludes with 'Cordialement,' and a signature block for 'Cyrille Guibert' dated 'Le 15 janvier 2024 à 18:06:34 Z'.
- Right Panel:** A 'Contact Inconnu' profile with a list of recent email interactions, including 'Mail clôturé' and 'Mail reçu de cyrille.guibert@eloquant.com'.
- Bottom Bar:** Action buttons: 'Annuler', 'Sauvegarder', 'Envoyer et transférer', 'Envoyer et clôturer', and 'Envoyer'.

L'IA générative agent pour résumer les conversations

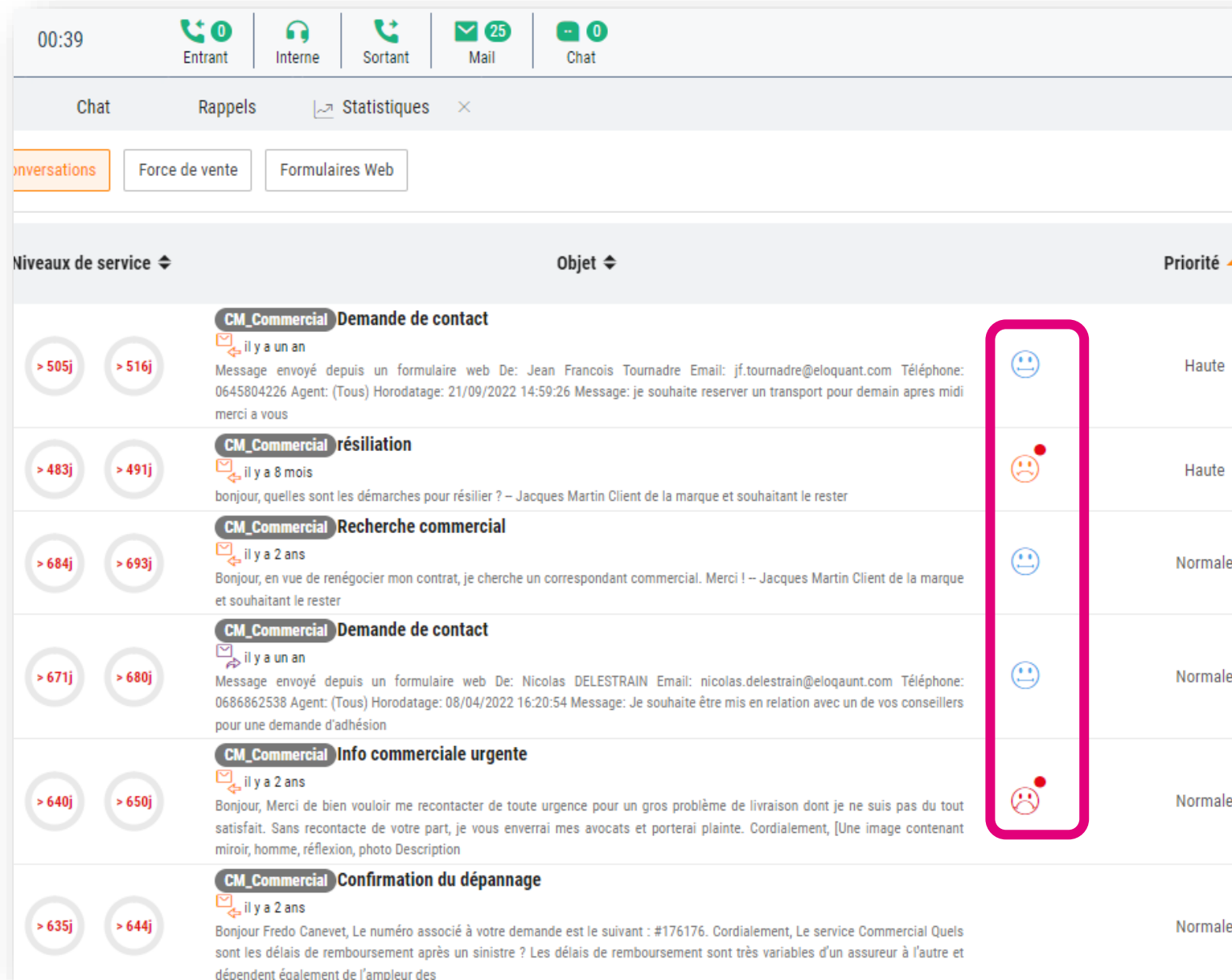
The screenshot displays a CRM interface for a call center. At the top, it shows 'Appels entrants' (Incoming calls) and the time '03:25'. The main header area contains the caller's name 'Sylvester Stallone' with a phone number '06 74 83 62 09' and a campaign name 'Nom du campagne'. Below this, there are icons for microphone, keypad, and a status 'pas d'enregistrement' (no recording). A navigation bar includes 'Appel en cours' (Call in progress), 'Mail', 'Liste Chats', 'Chat', and 'Rappels' (Reminders).

The left sidebar contains several sections: 'Informations appel' (Call information) with 'Service: service_callbot' and 'Campagne: CV_callbot_sinistre'; 'Données' (Data) with a 'CRM' button; 'Type' (Type) with a dropdown set to 'soins dentaire' (dental care); 'Description' (Description) with a text field containing 'en fait je me faire poser une' (in fact I want to get a crown and a filling); and 'Date' (Date) with a date picker set to '13 / 10 / 2021 13:53'. There is also a 'Guide d'appel' (Call guide) link.

The main content area is divided into three sections: 'Commentaire' (Comment) with an empty text box; 'Classer' (Classify) with a table of categories: 'Autres', 'Problème Outlook', 'Problème Office', and 'Problème connexion'; and 'Transcription' (Transcription) with a purple box containing a summary: 'Voici le récapitulatif de votre déclaration de sinistre. Type : soins dentaires Date : 2021-10-13 Votre description : en fait je me faire poser une couronne et un dentier Numero de l'appelant : 06 07 15 25 33 Nom :'. A 'Valider' (Validate) button is at the bottom right.

The right sidebar shows a contact list for 'Contact Inconnu' (Unknown contact). The list includes several entries for 'Appel entrant de 0404000006' (Incoming call from 0404000006) with dates and times, and a status of 'Traité' (Handled). The entries are: '08/06/2023 16:46 #superEloquent', '18/04/2023 16:31 agentEloquent', '13/04/2023 17:20 agentEloquent', '10/03/2023 09:56 #superEloquent', and '08/03/2023 17:10 agentEloquent'. The last entry has a note 'Dissuadé hors ACD' (Dissuaded out of ACD).

L'IA émotionnelle pour analyser les sentiments clients



00:39 Entrant 0 Interne Sortant Mail 25 Chat 0

Chat Rappels Statistiques

Conversations Force de vente Formulaires Web

Niveaux de service	Objet	Priorité
> 505j > 516j	CM_Commercial Demande de contact il y a un an Message envoyé depuis un formulaire web De: Jean Francois Tournadre Email: jf.tournadre@eloquant.com Téléphone: 0645804226 Agent: (Tous) Horodatage: 21/09/2022 14:59:26 Message: je souhaite reserver un transport pour demain apres midi merci a vous	Haute
> 483j > 491j	CM_Commercial résiliation il y a 8 mois bonjour, quelles sont les démarches pour résilier ? – Jacques Martin Client de la marque et souhaitant le rester	Haute
> 684j > 693j	CM_Commercial Recherche commercial il y a 2 ans Bonjour, en vue de renégocier mon contrat, je cherche un correspondant commercial. Merci ! – Jacques Martin Client de la marque et souhaitant le rester	Normale
> 671j > 680j	CM_Commercial Demande de contact il y a un an Message envoyé depuis un formulaire web De: Nicolas DELESTRAIN Email: nicolas.delestrain@eloqaunt.com Téléphone: 0686862538 Agent: (Tous) Horodatage: 08/04/2022 16:20:54 Message: Je souhaite être mis en relation avec un de vos conseillers pour une demande d'adhésion	Normale
> 640j > 650j	CM_Commercial Info commerciale urgente il y a 2 ans Bonjour, Merci de bien vouloir me recontacter de toute urgence pour un gros problème de livraison dont je ne suis pas du tout satisfait. Sans recontacte de votre part, je vous enverrai mes avocats et porterai plainte. Cordialement, [Une image contenant miroir, homme, réflexion, photo Description	Normale
> 635j > 644j	CM_Commercial Confirmation du dépannage il y a 2 ans Bonjour Fredo Canevet, Le numéro associé à votre demande est le suivant : #176176. Cordialement, Le service Commercial Quels sont les délais de remboursement après un sinistre ? Les délais de remboursement sont très variables d'un assureur à l'autre et dépendent également de l'ampleur des	Normale



Le raz de marée de l'IA générationnelle

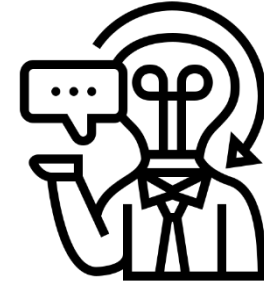
Pourquoi des bots en IA générative ?



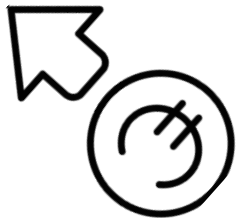
Plus rapide à déployer



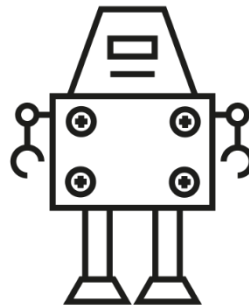
Plus large scope



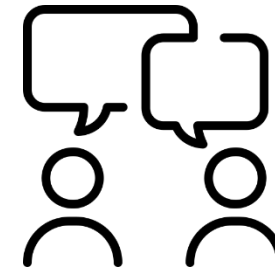
Plus de pertinence



Moins cher

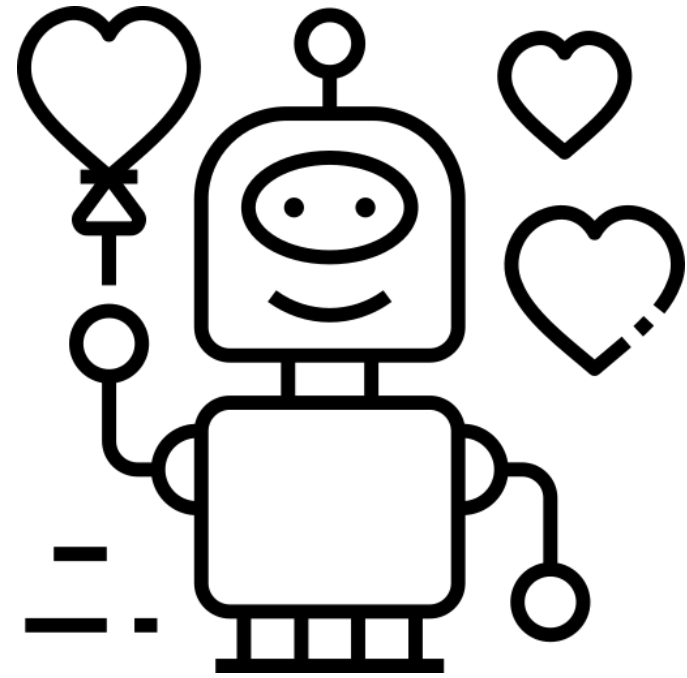
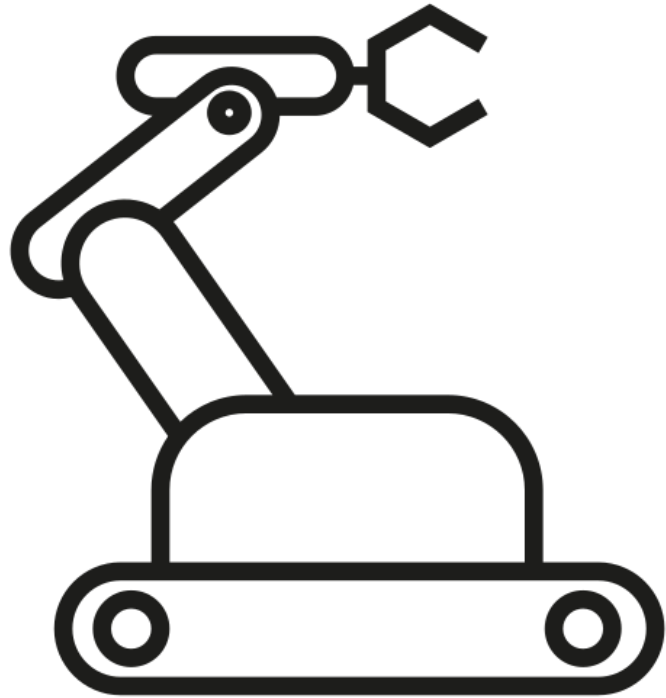


Moins robotisé

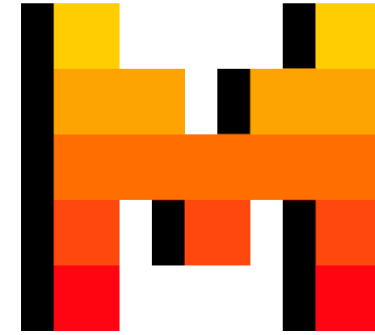


Plus de dialogue et de contexte

L'IA classique est morte ?



Quelle solution d'IA choisir ?





L'IA générative chez Ublo, un assistant au quotidien pour les prospects, clients et en interne !

Ublo, votre logiciel de gestion immobilière

Grâce à Ublo, réduisez vos coûts et améliorez l'expérience de vos résidents !



Bonjour, notre équipe sera ravie de répondre à toutes vos questions à propos de Ublo.

Continuez en français!

Comment puis-je vous être utile ?

Poser une question

A qui voulez-vous poser votre question ?


Humain


Intelligence artificielle

Powered by 



IA générative : Chatbot - Visites sur le site www.ublo.immo

Les 12 derniers mois



→ Nombre de visiteurs : 38K (+134%)

→ Nombre de clics sur le chatbot : 4K

→ Nombre de prise de rdvs par le chatbot : 7 fois plus qu'avec la page contact

IA générative : Automatisation de la production d'une annonce immobilière

The screenshot displays the Cublo web application interface for managing real estate listings. The main section is titled 'Fiche d'une unité locative' (Property Listing Card) and includes a 'Supprimer l'unité locative' (Delete property listing) button. The form is organized into several sections:

- Informations requises:** Contains fields for 'Nom de l'étage *' (Étage RDC), 'Nom de l'unité locative' (Local 2), 'Balcons *' (Local 2), 'Destination *' (Commercial), and 'Type d'unité de location *' (Local commercial). There is also a 'Lot meublé ?' toggle switch.
- Diagnostic de performance énergétique:** A section with a 'Le lot est sujet au DPE ?' toggle switch set to 'NON'.
- Surfaces:** A field for 'Total de la surface utile' with the value '23.00'.

On the right side of the interface, there is a sidebar with a list of property locations: 'Résidence Las collines', 'Bâtiment Prairie', 'Sous-bâtiment LCSousAileA', 'Étage RDC', and 'Unité locative Local 2'. Below this list is a map showing the location in Paris, with a red pin indicating the specific address.

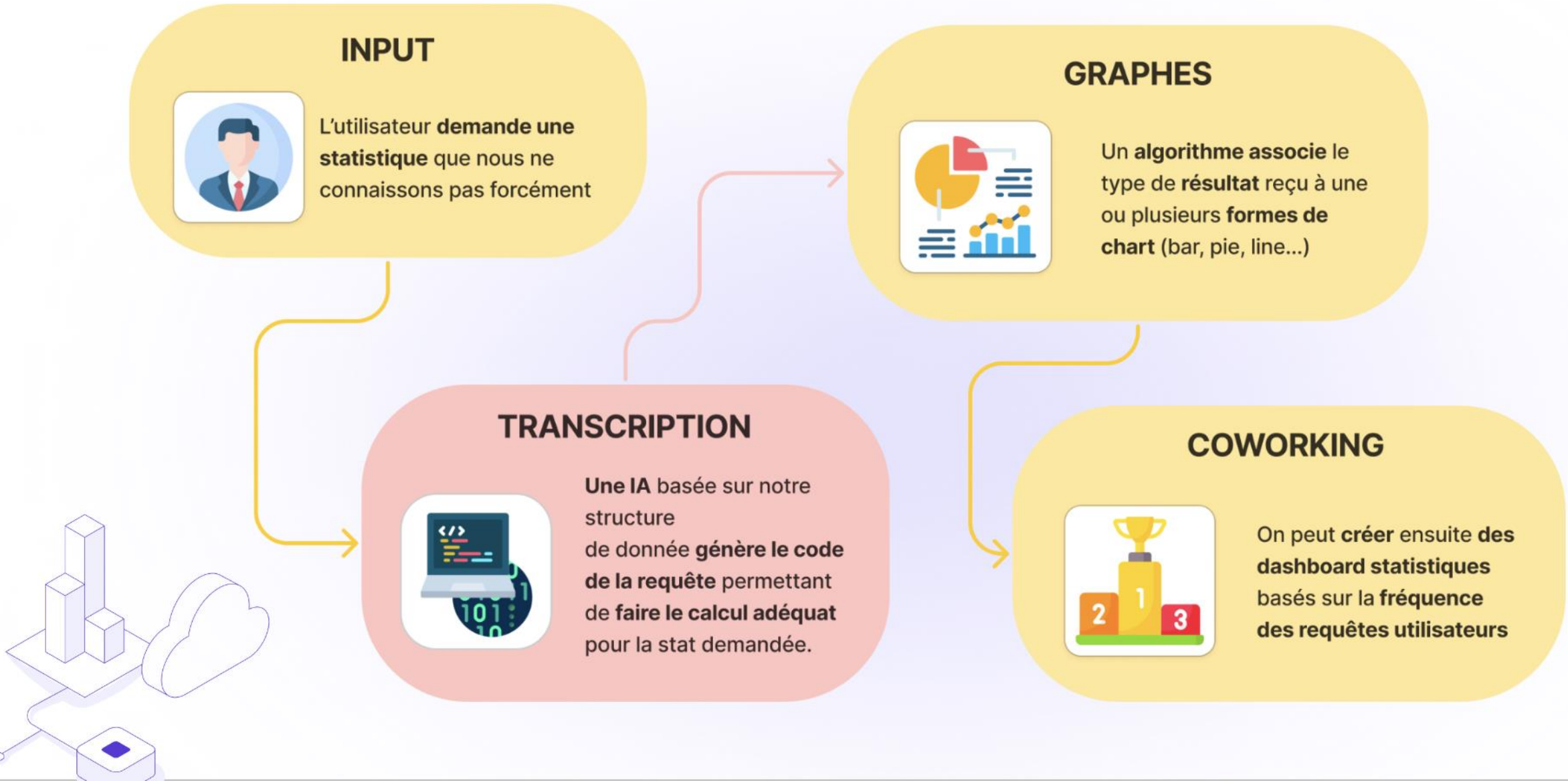
Location pure 23m² 75005 PARIS

Nous vous proposons en location pure une superbe boutique boulevard saint germain dans le 5ème arrondissement. Ce local commercial dispose d'une surface d'exploitation d'environ 23m². Métro: Maubert - Mutualité

Conditions financières:

- Bail commercial 3/6/9 ans
- Loyer 1200 euros HTHC
- Provision pour charges 100€ / mois
- Dépôt de garantie: 3 mois
- 3 mois de GAPD
- Honoraires : 5000 €

Interfacer avec les clients - Dashboard conversationnel

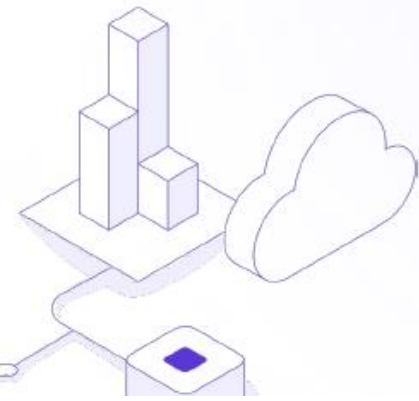


IA générative : L'obtention d'un dashboard statistiques

Problématique : Demandes des utilisateurs concernant les différentes statistiques

Solution avec l'IA : Utiliser l'IA pour proposer les requêtes BDD permettant de créer les stats demandées par les clients.

- L'utilisation de l'IA apporterait une première approche d'analyse des données à la manière d'un data analyst.
- On peut ainsi faire rapidement des requêtes pour tester les stats.



Demander une statistique à votre assistant virtuel :

Exemple : Quel est le taux d'impayé à 3 mois ?

Statistiques fréquemment produites :

Impayé moyen :

9,61%

Impayés moyen à 3 mois : 6,81%
Impayés moyen à 12 mois : 3,95%

Dette locataires :

23 M€ à fin novembre

● Locataires partis : 16,6 M€
● Locataires présents : 11,4 M€



Loyers à fin novembre :

129,6 M€

● Logements : 125,1 M€ / RL : - 8,2 M€
● Garage : 2,5 M€
● Autres : 2 M€



Délai de relocation moyen :

3 mois et 9 jours

Taux de rotation du mois : 0,58%
Taux de rotation cumulé : 5,03%

Perte financière liée à la vacance :

4,4 M€

Dont 1,9 M€ en exploitation

En interne un défi technique et organisationnel



Préparer



Mettre en place



Mesurer



Généraliser

Identifier les tâches répétitives
+ Proposer aux équipes de reporter leurs prompts

Catalogue de prompt mis à la disposition des équipes et notice d'explication

Vérifier l'utilisation et auditer les Pulls requests pour identifier d'autres automatisations

Gestes techniques incluant le prompt

Défi Organisationnel / Catalogue de prompt

Ecriture des tests et de la documentations grâce aux LLMs

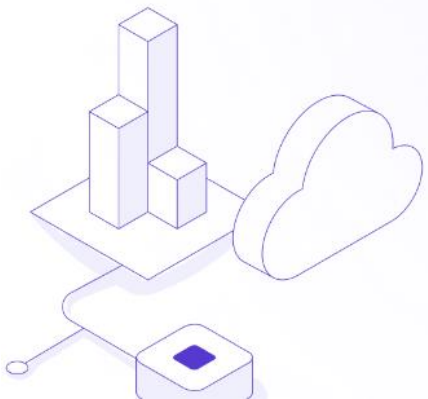
Essai de génération de feature grâce aux informations mises en places

Tracking des bugs ou des réécriture du code généré

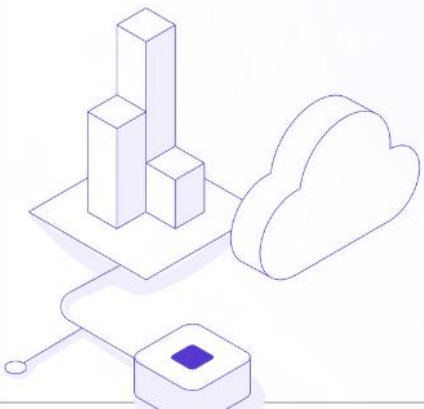
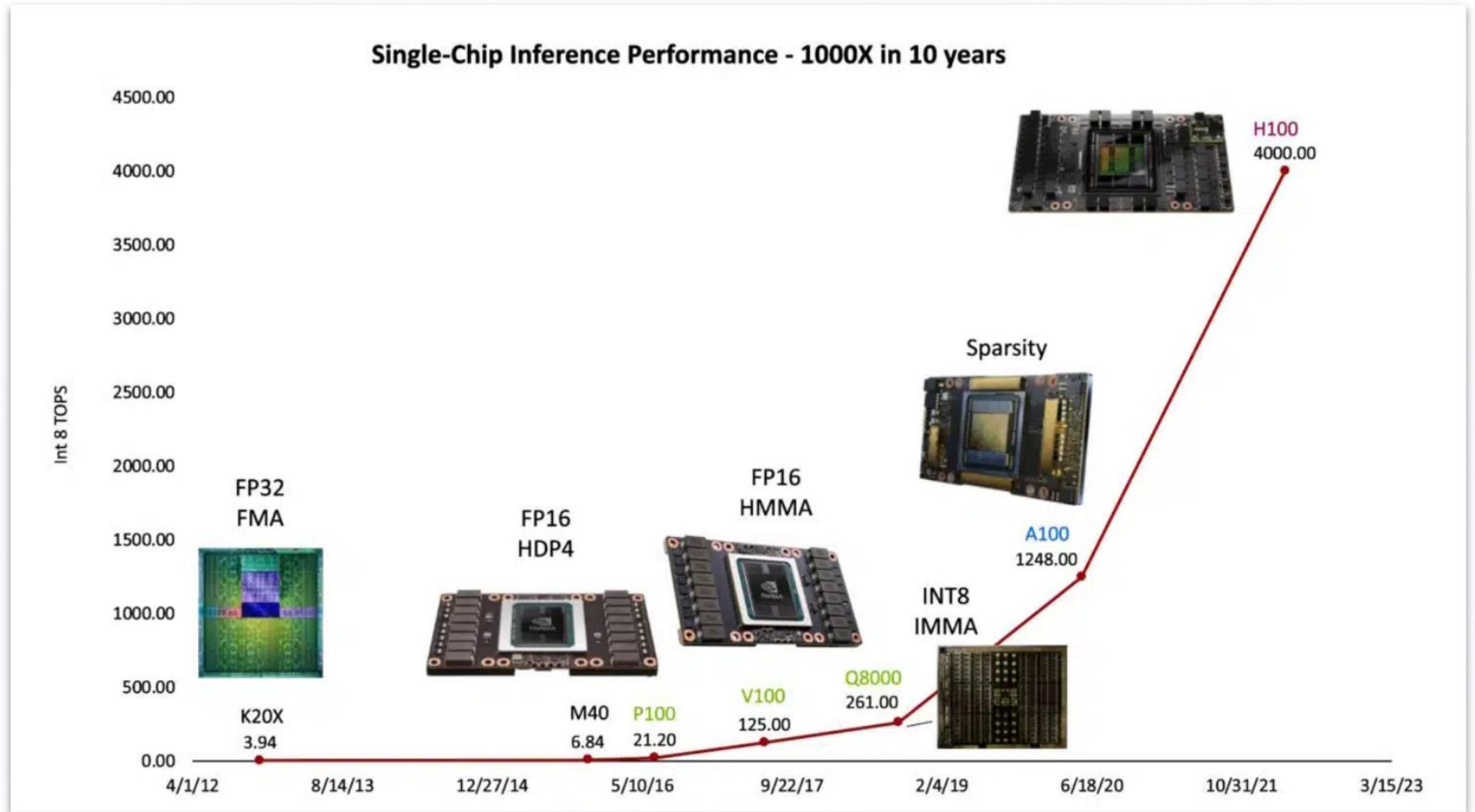
Généralisation de la création de feature

Défi technique / Génération de features

Les avancées côtés code



De la loi de Moore à la loi de Huang



3 grandes conclusions



GAIN DE TEMPS

L'IA permet déjà de gagner plusieurs heures par semaine.

Dans quelques années, est-ce qu'on parlera en jours voir en mois ?



L'AVENIR EST RADIEUX

Il s'agit d'une évolution inarrêtable pour laquelle qu'on soit pour ou contre, il y aura forcément un bouleversement.



ATTENTION AUX REGLAGES

Cela reste un outil avec ses défauts, ses problèmes et la nécessité de surveillance et de validation humaine.

De plus, il faut l'entraîner sur quelque chose, donc il faut une donnée propre.

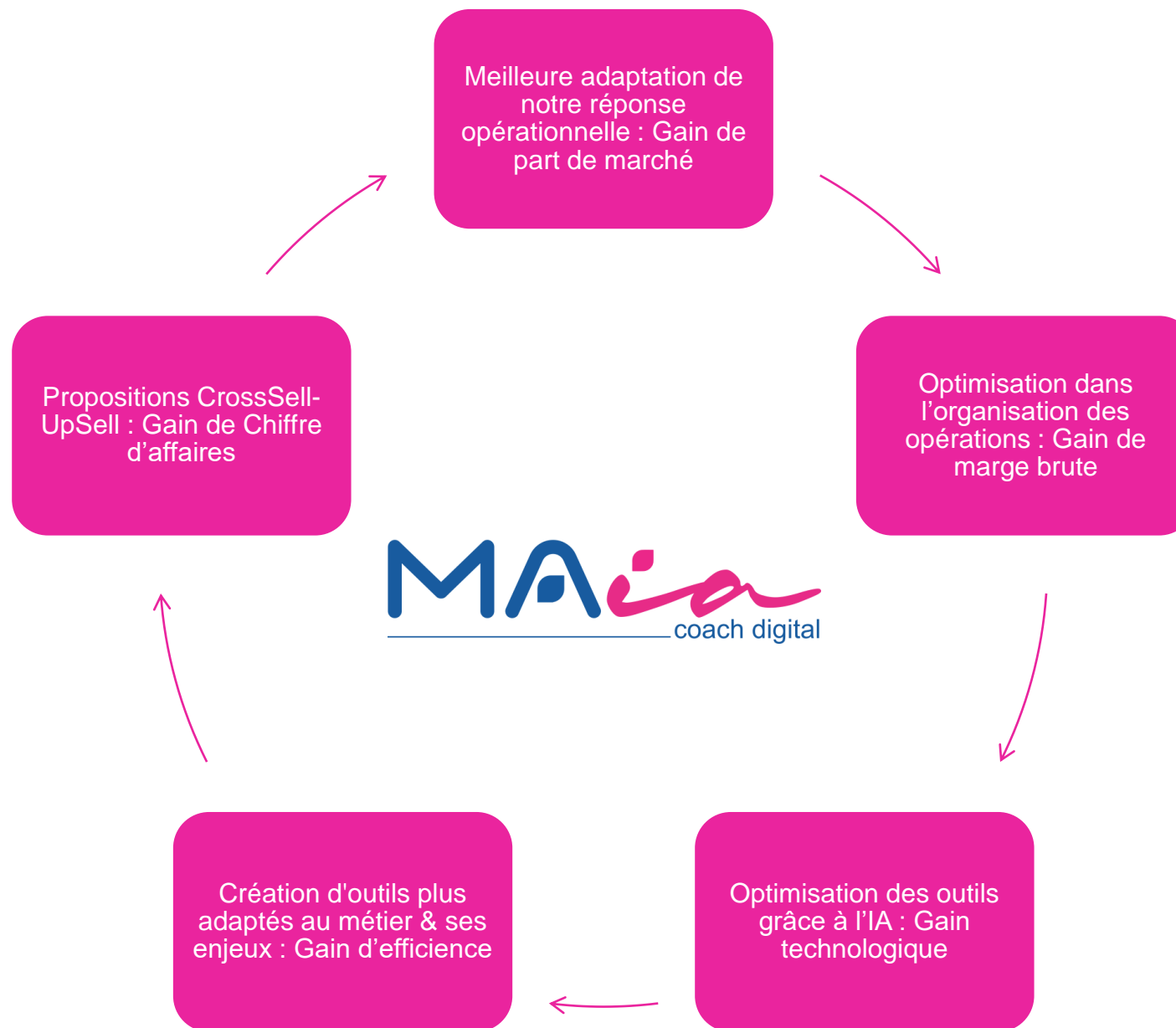


L'IA à tous les niveaux chez Stelliant

Lancement MAia



Outil imaginé et développé
par Stelliant Relation Client & TPA



Une approche en 5 étapes



1

Enregistrement

L'ensemble des interactions est enregistré et stocké

2

Transcription

MAia retranscrit et transforme chaque bande en fichier plat

3

Analyse

MAia analyse de façon unitaire chaque conversation

4

Création Data

Les data sont créées et envoyées dans la base de données

5

Data Visualization

Les données sont présentées via PowerBI

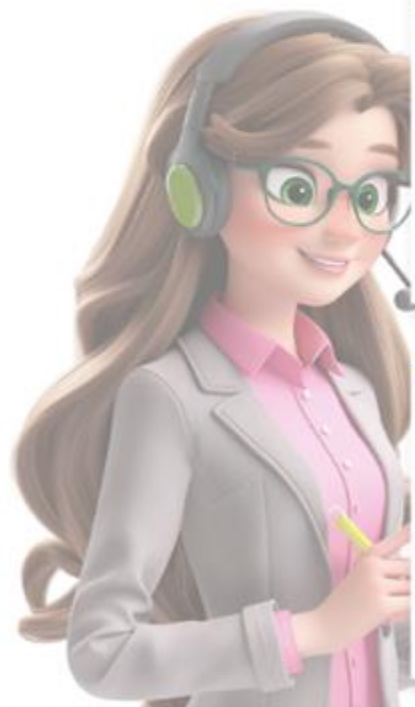
Pour en savoir +, rendez-vous sur le stand E68

Date ?

■ Sélectionner tout

▼ ■ janvier

▼ ■ février



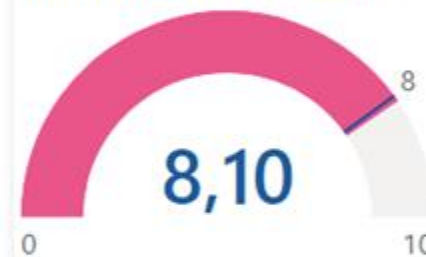
Note Qualité Moyenne



Note Irritant détecté



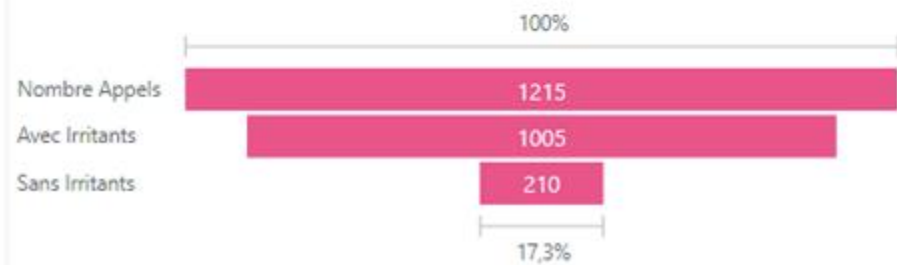
Note Irritant non détecté



Taux Détection Irritants



Volume Détection Irritants

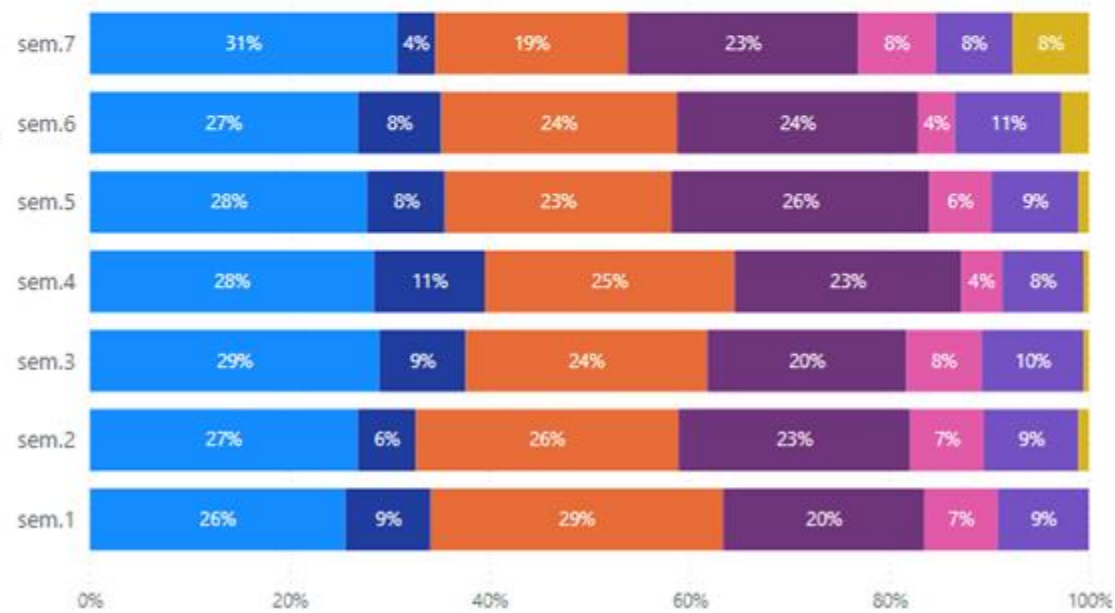


Date ?

- Sélectionner tout
- ▼ janvier
- ▼ février

Ventilation Typologie d'irritant

- Délai de traitement du dossier
- Délai d'intervention de l'expert
- Mauvaise gestion des RDV
- Manque d'information sur le suivi du dossier
- Problème d'utilisation des outils de communication
- Pas de retour de l'expert
- Procédure administrative complexe





Ce qu'il fallait retenir...

Attention à l'Impact écologique de l'IA Générative

Attention au « vrai prix » de l'IA générative... Elle n'est pas non plus la plus performante

16%
=1000
Textes générés
=



100%
=1 image
=



6,6km
=1000
images générées
=

0,5 L d'eau
= 5 à 50
questions
(selon la saison)



x30
Consommation IA Gen vs IA
classique pour classer des
verbatim (+/-)

Pensez low tech avec le SVI Visuel !

Exemple avec AG2R LA MONDIALE

- ◆ **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 avec le SVI Visuel...



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

Ce qu'il fallait retenir

- ◆ L'IA révolutionne la relation client, ne manquez pas le train
 - ◆ Identifiez les cas d'usages les plus pertinents
 - ◆ Faites des tests et commencez dès à présent
 - ◆ Mais n'oubliez pas que le « low tech » peut parfois suffire !
- ➔ Eloquant est là pour vous conseiller et vous accompagner

Votre plan d'actions

◆ Dès maintenant

- ◆ Faites un bilan et identifiez vos priorités (axes d'améliorations, point noirs...)
- ◆ Analysez les moments du parcours où l'IA serait utile, ou à l'inverse du low tech
- ◆ Partagez avec les opérationnels leurs besoins / problèmes (cas d'usages...)
- ◆ RDV de présentation et d'échanges avec les équipes Eloquant

◆ D'ici 3 mois

- ◆ Lancez un pilote d'IA générative (Chatbot, Callbot...)

◆ D'ici 6 mois

- ◆ Faites un bilan du ROI et de l'Expérience client du pilote
- ◆ Déployez de manière industrielle les solutions
- ◆ Boostez votre solution de centre de contacts avec l'IA (agent assist, quality monitoring...)



Questions / Réponses



Pour continuer nos échanges

Stand D36

0805 301 100

markcom@eloquant.com