custplace

Chatbot

Proposition précontractuelle de partenariat. Document strictement confidentiel, reproduction interdite. Tous droits réservés © 2017 Custplace - Third Voice

Notre constat sur les 15.000 pages marques de Custplace

(et au delà du "buzzword")

Récurrence

Un grand nombre de questions sont proches, voire identiques et les FAQ actuelles réduisent peu ces flux

Instantanéité

Les clients attendent des réponses plus rapides de la part des marques alors que celles-ci ont des ressources limitées

Information

Les visiteurs échangent peu sur les sites des marques alors qu'ils sont pourtant en recherche de conseil et d'accompagnement

Notre réponse : innovation pragmatisme et ROI

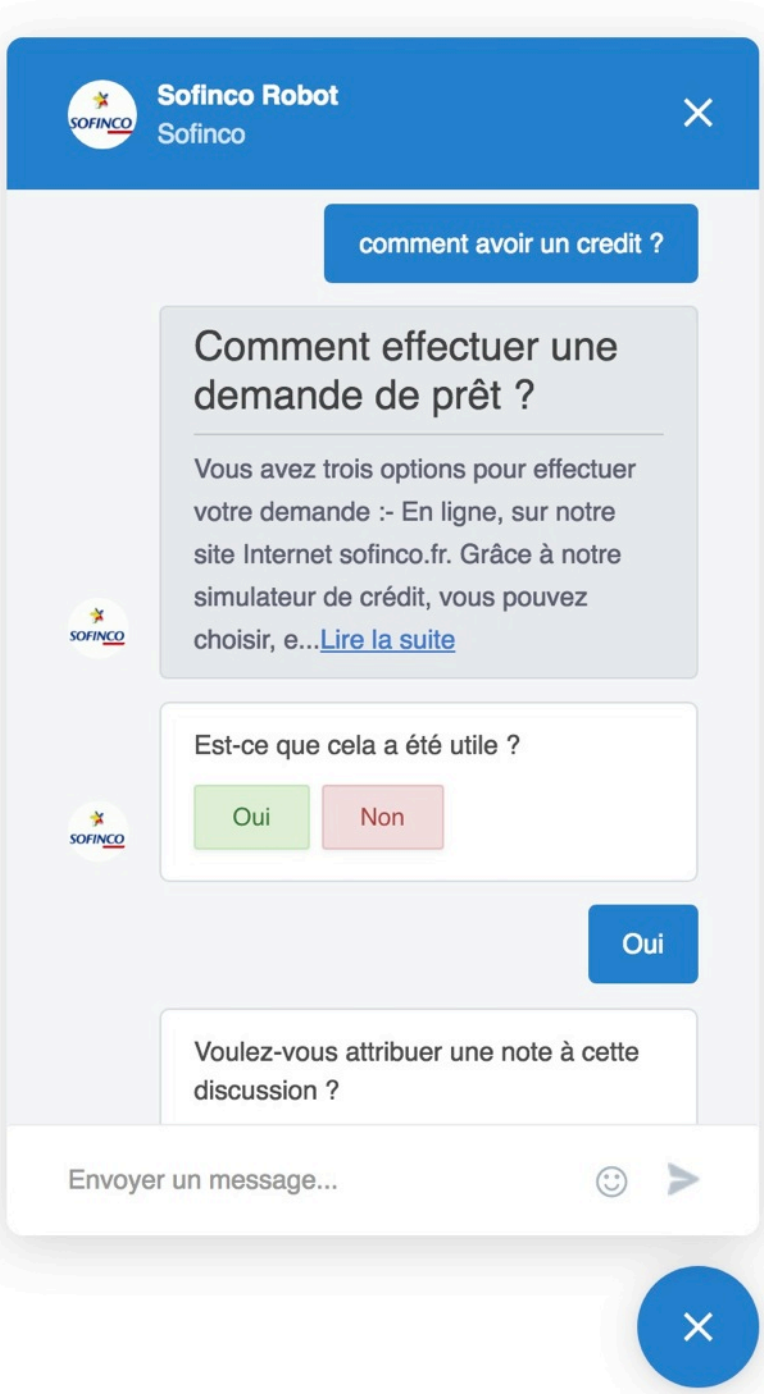
1. RÉPONDRE automatiquement à un 1er niveau de réponse

OU

2. QUALIFIER le consommateur puis escalader vers les conseillers

PUIS

3. CRÉER dynamiquement les futures réponses à partir des questions privées des clients



Les meilleures pratiques et technologies …

A la pointe de la compréhension du langage naturel (NLP) via les meilleures API

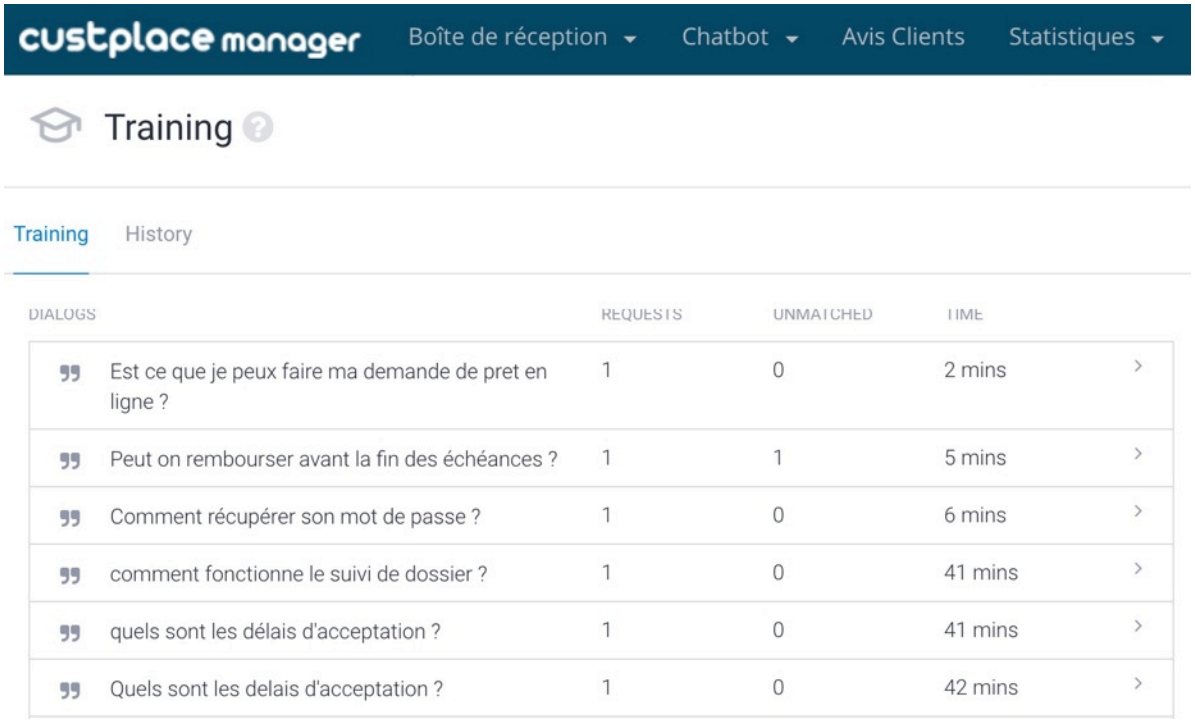
"Conversation" avec essentiellement des réponses à choix multiples (éviter d'être hors sujet)

Mesure de la satisfaction client, du nombre de questions résolues, du ROI, etc.

Connectable avec votre CRC, CRM, voire logisticien (en API) pour une réponse instantanée (hors test)

a) Les innovations Custplace : *machine learning* par secteur

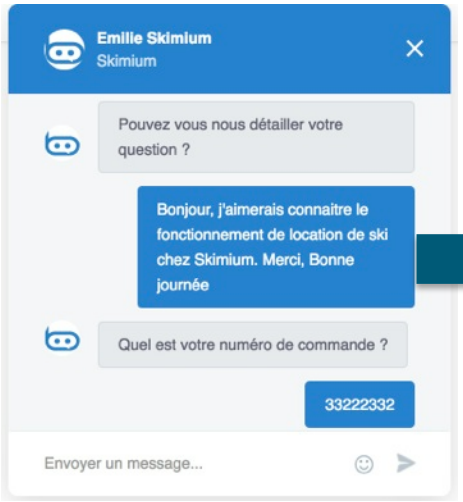
Votre bot bénéficiera déjà de l'apprentissage (long et complexe) des problématiques liées à votre métier (15.000 pages marques actives sur Custplace)



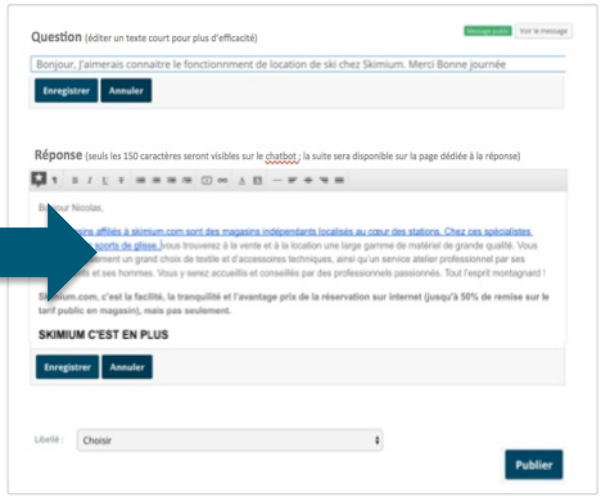
b) Les innovations Custplace : création de nouvelles réponses

Un bot apprend à mieux interpréter les questions mais aucun ne sait générer de nouvelles réponses (pour le moment).

Notre solution permet de créer de nouvelles réponses à partir des questions personnelles des utilisateurs :



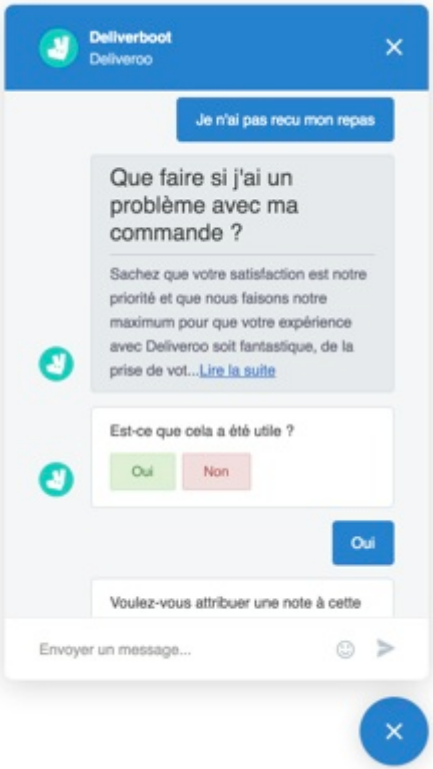
Extraction intelligente du contenu et création d'une base de connaissance en continu (validée par votre conseiller)



c) Les innovations Custplace : entrainement puis déploiement

Le chatbot est testé et entrainé sur votre page Custplace, permettant une mise en situation réel avec une audience limitée

C'est uniquement à l'issue de cette étape (validation des KPI) que nous déployons le chatbot sur votre site, sur Facebook Messenger, etc.



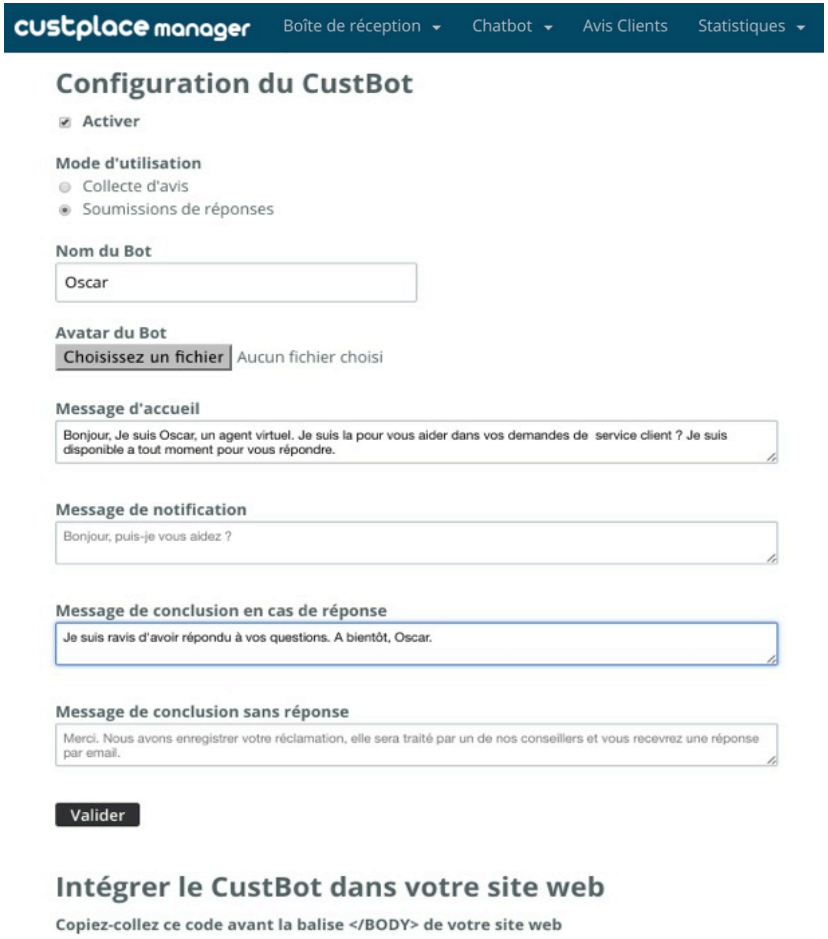
custplace

Votre Site

Mise en place d'une collecte d'avis clients (via un flux à définir)

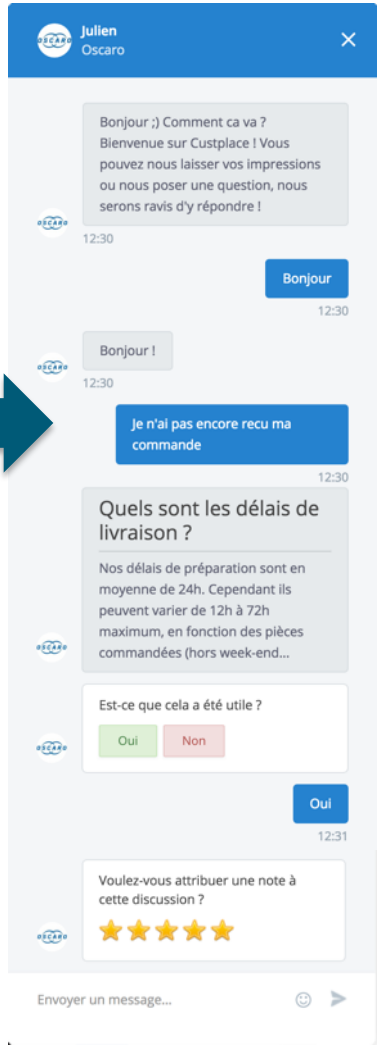
d) Les innovations Custplace : intégration en quelques clics

Configuration simplifiée (quelques minutes) pour lancer une 1ère version (hors contenus FAQ)



Ce que notre bot saura faire

A. Comprendre la question d'un client et **traiter les demandes de niveau 1** (question simple de relation client).

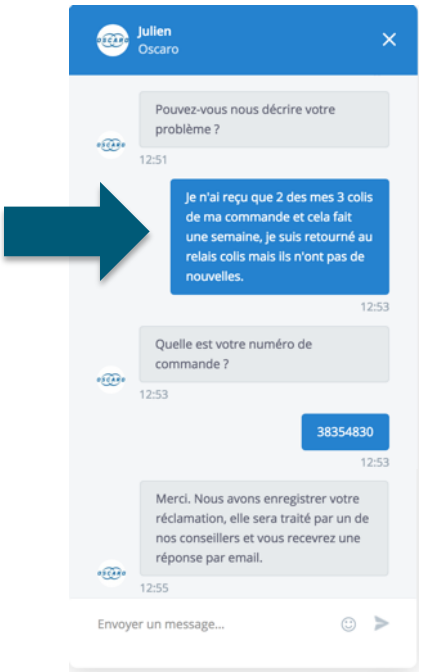


35%

des questions récurrentes peuvent être prises en charge par notre chatbot

B. Si la 1ère réponse n'est pas satisfaisante, notre algorithme propose les meilleures réponses déjà apportées.
Votre chatbot Custplace **apprend petit à petit sur votre marque et dans votre secteur d'activité.**

C. Si le chatbot n'arrive pas à apporter de réponse, la question est envoyée à un conseiller qui a **toutes les informations pour traiter plus rapidement** la demande.



Roadmap

M-1 M M+1 M+2 M+3 M+4 M+5 …

DEFINIR un objectif précis : réponse aux questions récurrentes, suivi de livraison, gestion des retours, qualification d'un client

CONFIGURER très simplement votre chatbot sur notre interface : import de vos FAQ, labels, grille de correspondance, etc.

ENTRAÎNER

votre chatbot sur votre page Custplace pour améliorer les réponses

MESURER

les KPI et se laisser une courbe d'apprentissage

DEPLOYER sur votre site le chatbot et définir le budget en fonction de vos objectifs

CONNECTER

vos API (CRM) ainsi que des API tierces (livraison)

Tarification

Chatbot sur vote site, Facebook, twitter : **Abonnement à la pris en charge ***	**Budget mois (HT)**
250 prises en charge	50 € (0,10 € / prise en charge additionnelle)
2.000 prises en charge	250 € (0,08 € / prise en charge additionnelle)
5.000 prises en charge	500 € (0,06 € / prise en charge additionnelle)
10.000 prises en charge	800 € (0,04 € / prise en charge additionnelle)
30.000 prises en charge	1.500 € (0,03 € / prise en charge additionnelle)
> 50.000 prises en charge	sur devis

* Une prise en charge est comptabilisée lorsque le chatbot soumet une 1ère réponse et/ou collecte un numéro de commande et un email. Un nouvel échange avec un même internaute n'est pas comptabilisé.

Un ROI mesurable et des bénéfices concrets

Cetelem
PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

75%

des questions du web social (forums, réseaux sociaux) sont sur Custplace

Notre page Custplace s'avère maintenant un actif indispensable dans notre stratégie de relation client et reste réellement au service de la satisfaction des consommateurs.

Carine Fondevila
Coordination Europe
Cetelem

SCHMIDT

90%

des litiges du web français sont canalisés sur Custplace

L'e-réputation n'est pas née avec les réseaux sociaux, les forums existaient déjà avant et Custplace permet de parfaitement gérer les avis et demandes clients.

Christophe Thil
Fondateur de Blueboat (agence social media de Schmidt)
Agence Blueboat

smartbox

70%

de réduction des coûts de gestion des questions récurrentes

La recherche d'avis se fait essentiellement sur **notre page** Custplace. Nous réduisons les questions récurrentes ainsi que les réclamations sur les forums incontrôlables !

Méleyne Rabot
Customer Experience Director
Smartbox

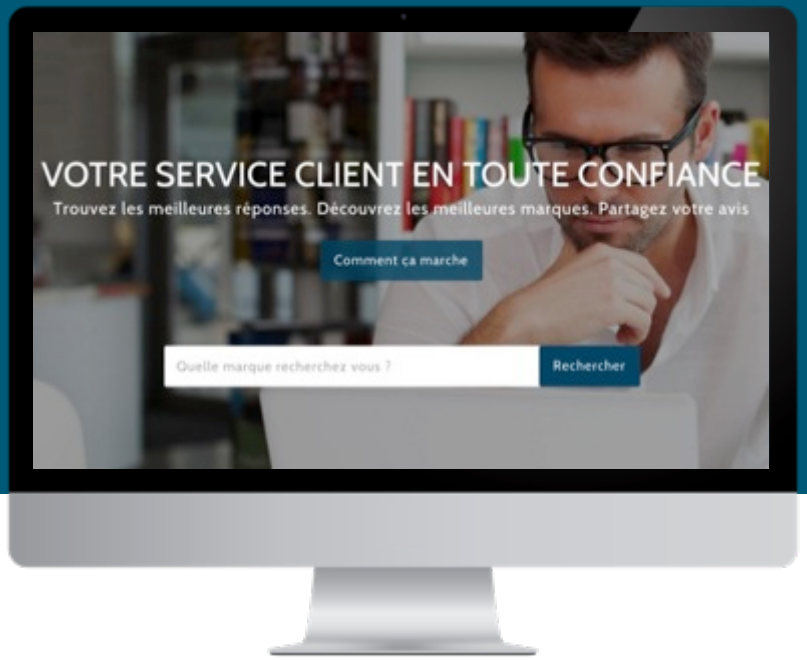
malakoff médéric

65%

des demandes externes de devis ont consultés les avis Custplace

Les avis clients sont devenus essentiel dans notre secteur et notre page Custplace nous permet de parfaitement les gérer et d'augmenter le taux de transformation.

Gines Ortega
Direction Service Client
Malakoff Médéric



A PROPOS DE CUSTPLACE :

10 collaborateurs (dont 40% dédiés à la R&D)

2 bureaux : Paris et Agadir

Des fondateurs ayant 15 ans d'expérience dans le digital

Meilleure solution de relation client

Élue au salon *Stratégies Clients* dès le lancement en 2013

4 ans de développement

Algorithme, API, Connecteurs
Plus de 50.000 pages marques

Plus de 300 clients leaders et start-up

Oscaro, Cetelem, Smartbox, BazarChic, Delivroo, Schmidt, Habitat, Vestiaire Collective …

Déploiement à International

Présence : France et Espagne
Lancements : UK et DE

Hésitant ? Pas le temps ? Déjà un projet ?

> Activer notre offre gratuite « Plug an Play »

- Nous configurons le chatbot sur votre page Custplace
- Vous testez le bot sur quelques unes de vos FAQ
- Vous suivez les performances et les KPI
- Vous désactivez / activez le bot a tout moment

C'est seulement à l'issue de l'entrainement et des résultats que vous déployez le bot sur votre site, Facebook, etc.
(abonnement à la prise en charge)