



PoC - OWI.Callbot



Je viens d'avoir un accident, je souhaiterais déclarer un sinistre.

OWI.CALLBOT : identifie le client et fait une première qualification de son sinistre



Je viens de vous envoyer un e-mail à l'adresse e-mail associée à ce numéro. En cliquant sur le lien vous pourrez communiquer les informations et déposer les documents nécessaires pour une analyse en temps réel.

OWI.Callbot : les Bénéfices



Augmente la joignabilité

Disponible 24/7 et multilingue, OWI offre une expérience adaptée et personnalisée, sans temps d'attente pour une entrée et une sortie rapide des clients.



Optimise la gestion des demandes clients et Améliore l'expérience client

Automatise les tâches répétitives et répond automatiquement aux demandes simples.

Les conseillers peuvent désormais se concentrer sur les interactions les plus importantes et complexes.



Facilite la prise en charge de vos clients

OWI améliore la collecte d'informations complémentaires auprès de vos clients. Grâce à l'envoi d'un lien personnalisé par e-mail ou SMS, vos clients pourront communiquer les informations et déposer les documents nécessaires sur un Formulaire très Intelligent pour un traitement complet de la demande.



OWI.Callbot et Formulaire Très Intelligent : **Fonctionnement**



Callbot

Prend en charge les appels
Identifie l'appelant
Récupère la connaissance client dans le système d'informations
Et qualifie sa demande

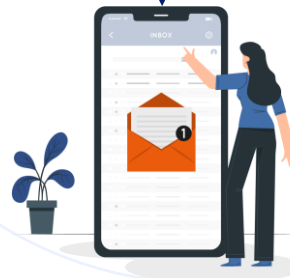
Demande simple



Self-care

Le Callbot aide le client à régler son problème ou sa demande en toute autonomie

Demande qui nécessite des justificatifs



Formulaire Très Intelligent

La callbot envoie un email ou sms sécurisé pour que le FTI assiste le client dans sa démarche et ainsi assure que les demandes reçues soient complètes. Ainsi les ressaisies et allers-retours sont éliminés.

Demande complexe ou urgente



Escalade vers un conseiller

Le callbot peut facilement transférer la demande vers un conseiller qualifié pour une assistance en direct

Mise en Oeuvre

PoC

Permet de **définir** le cas d'usage avec les bénéfices attendus, et de qualifier le projet de mise en œuvre.

Avec un budget et un délai minimums, il **élimine les risques** et garantit l'adhésion des directions concernées

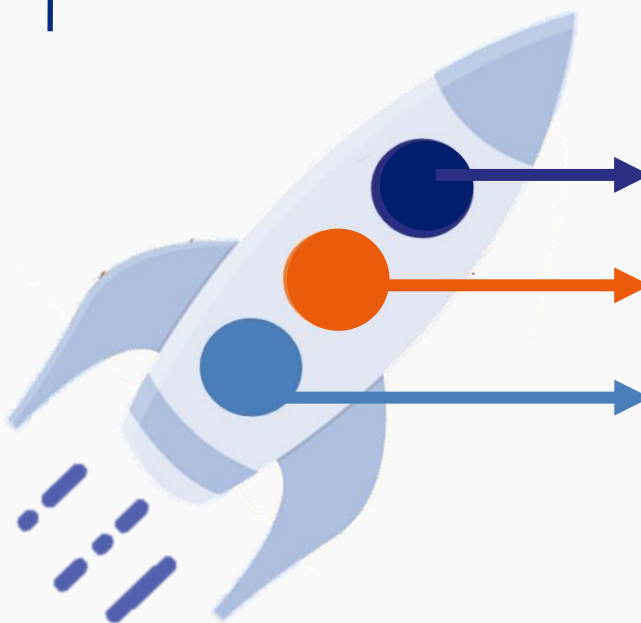
Pilote

Sert à **adapter** la solution à l'utilisation réelle, et à mettre en place

l'organisation qui va faire vivre ce cas d'usage

Généralisation

Permet d'obtenir les **bénéfices** attendus



GENERALISATION

Fiabilité : 95%
Couverture : 85%

PILOTE 2 à 6 mois

Fiabilité : 95%
Couverture : 15%

PoC 1 à 2 mois

Fiabilité : 80%
Couverture : 80%

Déroulement du PoC

- 1 à 2 mois maximum pour le PoC
- La commande du projet peut être conditionnée par votre intérêt suite aux résultats du PoC
- Pas de surcharge ou de surcoût : le PoC est intégré dans le déroulement d'un projet standard OWI

Contribution des métiers

- PoC : 5 à 8 jours par personne - profil expert métier
- 3 ateliers métiers
- Échantillons représentatif pour apprentissage :
 - Si possible fichiers de conversations téléphoniques : quelques milliers
 - Si possible des fichiers écrits (par ex mails) : quelques milliers
- Recensement de la documentation existante : règles métier et bases de connaissance
- Validation de la documentation projet
- Annotation de messages, et contrôle des résultats fournis par le moteur
- Test et recette de la solution

Budget & Livrables

Budget

- 40 000€ ht limité

Trois livrables pour PoC

- Structuration du paramétrage (Plan d'analyse, base de connaissances, et ébauche de règles métier),
- Maquettage du cas d'usage
- Rapport complet avec dans le cas où l'échantillon analysé est représentatif, un tableau de bord d'évaluation précise du business case

OWI déjà **leader** en France !



Discutons de vos projets



Lamia HAMANI

Ingénieure Commerciale Grands Comptes

lamia.hamani@owi-tech.com

0698415491

