



CAS CLIENT

Gestion du service client chez APRR : le succès de l'adoption du Formulaire Très Intelligent

Comment en quelques jours seulement, le flux de mails a diminué de façon significative !

Secteur
Transport

Solutions
Formulaire Très Intelligent





BLANC Vivien

Responsable Marketing Digital
chez APRR



APRR gère les autoroutes de l'Est et du Sud de la France

Le service client porte sur des sujets aussi variés que :

- L'ensemble des abonnements télépéage
- Les badges, leur utilisation et leurs pannes éventuelles
- La facturation du télépéage et les trajets parcourus
- Les objets perdus, principalement sur les aires d'autoroutes
- La qualité de l'accueil et du service client
- Le prix des péages, des demandes sur de duplicata de tickets ou des problèmes de classification de véhicules
- Des opérations ponctuelles comme l'exonération de péages pour les personnels soignants pendant le COVID
- ... etc

Le problème

Une partie très importante de ces demandes sont faites par écrit, par mail et depuis un formulaire de contact.

Une part significative des demandes pourraient être traitées directement par les usagers, parce que les informations sont présentes sur le site web, et que des fonctionnalités de self care existent, pour les abonnés.

Il existe également des situations d'urgence et, dans tous les cas, **un service doit être disponible 24/7**.

Les périodes de vacances amènent des **pics de charges** très importants, et les difficultés de gestion des ressources humaines associées.

Pour finir, un volume important de mail nécessitent des informations du client lors de l'envoi de son mail.

L'analyse d'APRR a été de prioriser trois axes :

- Diminuer le flux de mails entrants, pour concentrer les conseillers sur des tâches à plus **forte valeur ajoutée**
- Faciliter le self care (au sens large, y compris pour des demandes de renseignements), à la fois pour diminuer le flux de mails, et pour améliorer la **qualité de service ressentie** par les usagers
- Diminuer les demandes d'informations supplémentaires lors d'une première sollicitation



La démarche

APRR a envisagé deux types de solutions : mailbot, et chatbot. Suite à un appel d'offres, 2 éditeurs ont été retenus pour réaliser des **PoC**.

Avant même d'amener au choix de la meilleure solution, ces PoC ont mis en évidence certains points clés pour APRR :

- Importance d'une **analyse des pièces-jointes** (tickets de péages, factures)
- Importance d'un **couplage avec le S.I.** interne, pour les demandes des abonnés
- Fort gisement d'économies sur la **réduction des allers-retours**, et donc importance d'une assistance pour que la demande initiale soit complète
- Besoin de souplesse de la solution, pour une **adaptation progressive** aux différents enjeux

Les résultats obtenus sur ces PoC ont permis, non seulement de retenir la technologie et les équipes du prestataire, mais aussi de définir précisément le cas d'usage prioritaire, **couplage de chatbot et de mailbot : le Formulaire Très Intelligent OWI (FTI, ou smartform)**

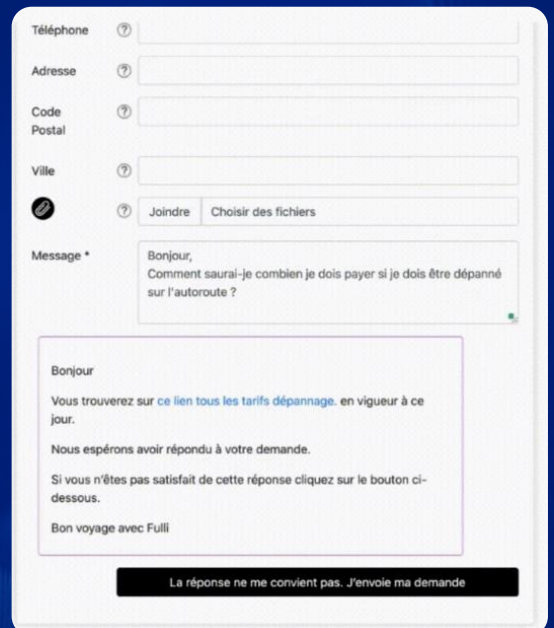
Les bénéfices

La solution a été mise en production début juin 2021, peu de temps avant le grand rush des vacances.

En quelques jours seulement, **le flux de mails a diminué de façon importante** et les usagers se sont appropriés ce nouveau service à leur disposition, contrairement à ce qui est généralement constaté suite au déploiement de chatbots.

Pendant les semaines qui ont suivi, l'utilisation réelle et massive de la solution a mis en évidence les principaux manques et besoins d'amélioration.

En collaboration étroite entre les équipes OWI et APRR, et avec une prise d'**autonomie progressive** des experts internes, la fiabilité a atteint le niveau requis, et l'ensemble des **irritants ont été éliminés**



The screenshot displays a web form with fields for 'Téléphone', 'Adresse', 'Code Postal', and 'Ville'. Below these is a 'Message *' field containing the text: 'Bonjour, Comment saurai-je combien je dois payer si je dois être dépanné sur l'autoroute?'. A 'Joindre' button and a 'Choisir des fichiers' button are visible. Below the form, a chatbot response is shown in a box: 'Bonjour, Vous trouverez sur [ce lien tous les tarifs dépannage](#). en vigueur à ce jour. Nous espérons avoir répondu à votre demande. Si vous n'êtes pas satisfait de cette réponse cliquez sur le bouton ci-dessous. Bon voyage avec Fulli'. At the bottom, a black button contains the text: 'La réponse ne me convient pas. J'envoie ma demande'.

La suite

Lorsqu'APRR a remplacé ses outils de gestion de la relation client, l'intégration avec OWI s'est faite naturellement, pour des processus encore plus performants.

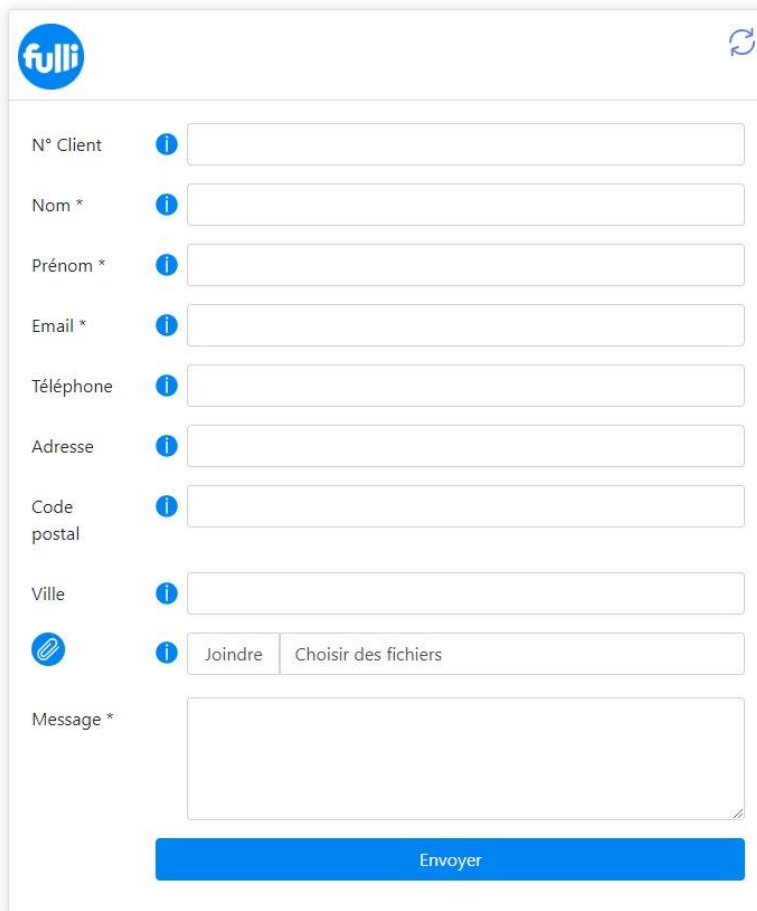
Il s'agit aujourd'hui d'intégrer dans cette chaîne l'ensemble des mails qui restent à traiter notamment les mails libres.

Formulaire de contact

Une question? Une remarque ?

Ce formulaire n'est pas un chat, en fonction des informations et de manière simple, il vous proposera une **réponse**. Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez valider l'envoi de votre message à nos conseillers.

Vous recevrez un **email récapitulatif** confirmant que votre demande est en cours de traitement.



The image shows a contact form for 'fulji'. The form is contained within a white box with a blue header bar. The header bar features the 'fulji' logo on the left and a refresh icon on the right. The form fields are as follows:

- N° Client: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Nom *: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Prénom *: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Email *: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Téléphone: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Adresse: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Code postal: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Ville: Text input field with an information icon (i) to its left.
- Attachment: A button with a paperclip icon and the text 'Joindre' is followed by a text input field with the placeholder text 'Choisir des fichiers'. It has an information icon (i) to its left.
- Message *: A large text area for the user's message.

At the bottom of the form is a blue button labeled 'Envoyer'.

Contact & Information



Lamia HAMANI

Ingénieure Commerciale Grands Comptes

lamia.hamani@owi-tech.com

0698415491



OWI est un éditeur logiciel français qui améliore l'expérience client des Grands Comptes avec des ROI mesurés par nos clients entre 30 et 200%.

OWI a mis au point une Intelligence Artificielle de compréhension du langage (NLP) qui repose sur une innovation NLU et un machine learning frugal en approche Inductive Logic Programming.

Parce-que l'IA OWI est la plus fiable, nous prenons l'engagement contractuel d'une fiabilité supérieure à 95%.

Déployée en mode SaaS ou OnPremise, la technologie OWI est disponible en Callbot, Chatbot, Mailbot et Smartform.

