

AFRC
WEBINAR

Le mix gagnant : la technologie au service de l'humain, plutôt que la technologie ou l'humain



Eric Dadian
Président
AFRC



Anne-Christelle Vogler
Directrice Client et Opérations
Homeserve



Patrick Le-Dû
Directeur Général Délégué
CoverApps

Jeudi 03 décembre 2020 - 11h à 11h45



CoverApps
part of Sabio Group

sabio



sabio



Sabio Journey



London
Glasgow . Singapore

AVAYA

VERINT

NUANCE

LIVEPERSON

Rapport
a sabio solution

semafone

Gamma

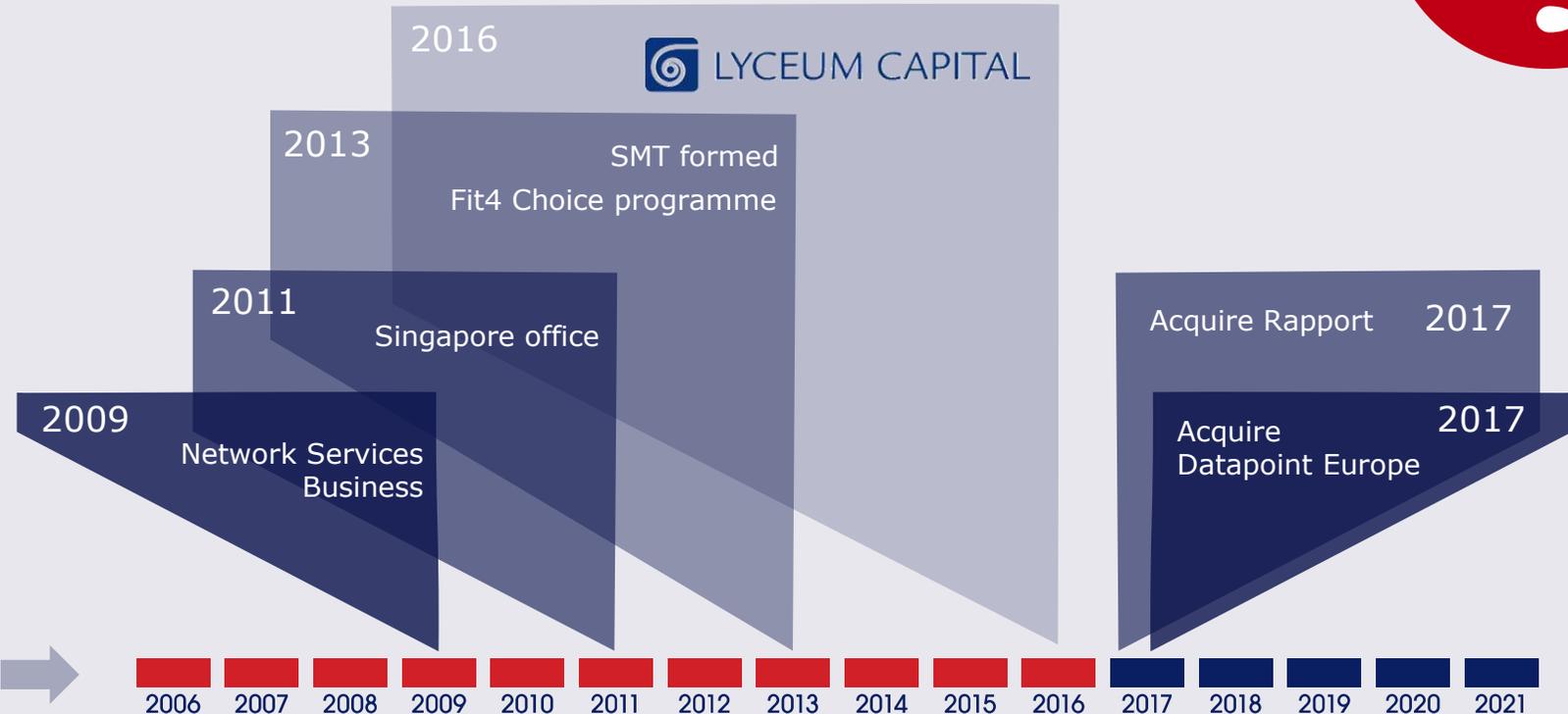
NOW INTERACT



Contact Centre Specialists



1998 1999 2000



FY20



Strategy

Jonathan Gale
CEO



Growth



Multi-Vendor



OFF THE SHELF



CUSTOMISE



Le **mix gagnant** :
la technologie au
service de
l'humain,
plutôt que la
technologie OU
l'humain

AFRC

3 décembre 2020



Quelques mots sur HomeServe

Assister et dépanner 24/24 7/7 : le SAV c'est l'ADN HomeServe

Nous sommes le leader de l'assistance et du dépannage de la Maison



NOMBRE DE CLIENTS

1 180 000

+6%



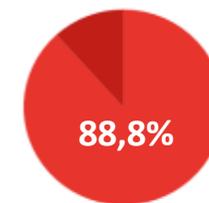
SATISFACTION
CLIENT



98,2%



RETENTION
CLIENT



ENGAGEMENT
CLIENT ESCDA
2017 2018 2019
2020 2021



INTERVENTIONS

4000 artisans

1 intervention toutes les 3 min.



COLLABORATEURS
HOMESERVE FRANCE

600



dont 50% en contact client

CHIFFRE D'AFFAIRES

130 M€

+9%



ENGAGEMENT
COLLABORATEURS

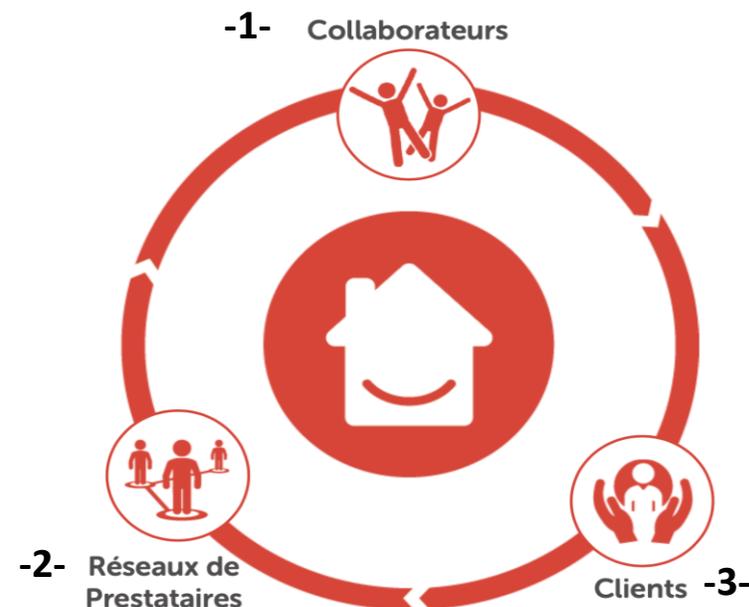


1^{ère} conviction

L'équilibre des attentions et la satisfaction collaborateurs




HomeServe



L'ambition de notre Plan de transformation, Care :

Etre focalisés, dans nos actions et dans notre fonctionnement quotidien, sur l'amélioration de l'expérience que nous délivrons à nos collaborateurs, à nos clients et à nos artisans

2^{ème} conviction, ce n'est pas
l'Homme OU la Machine, mais
l'Homme ET la Machine

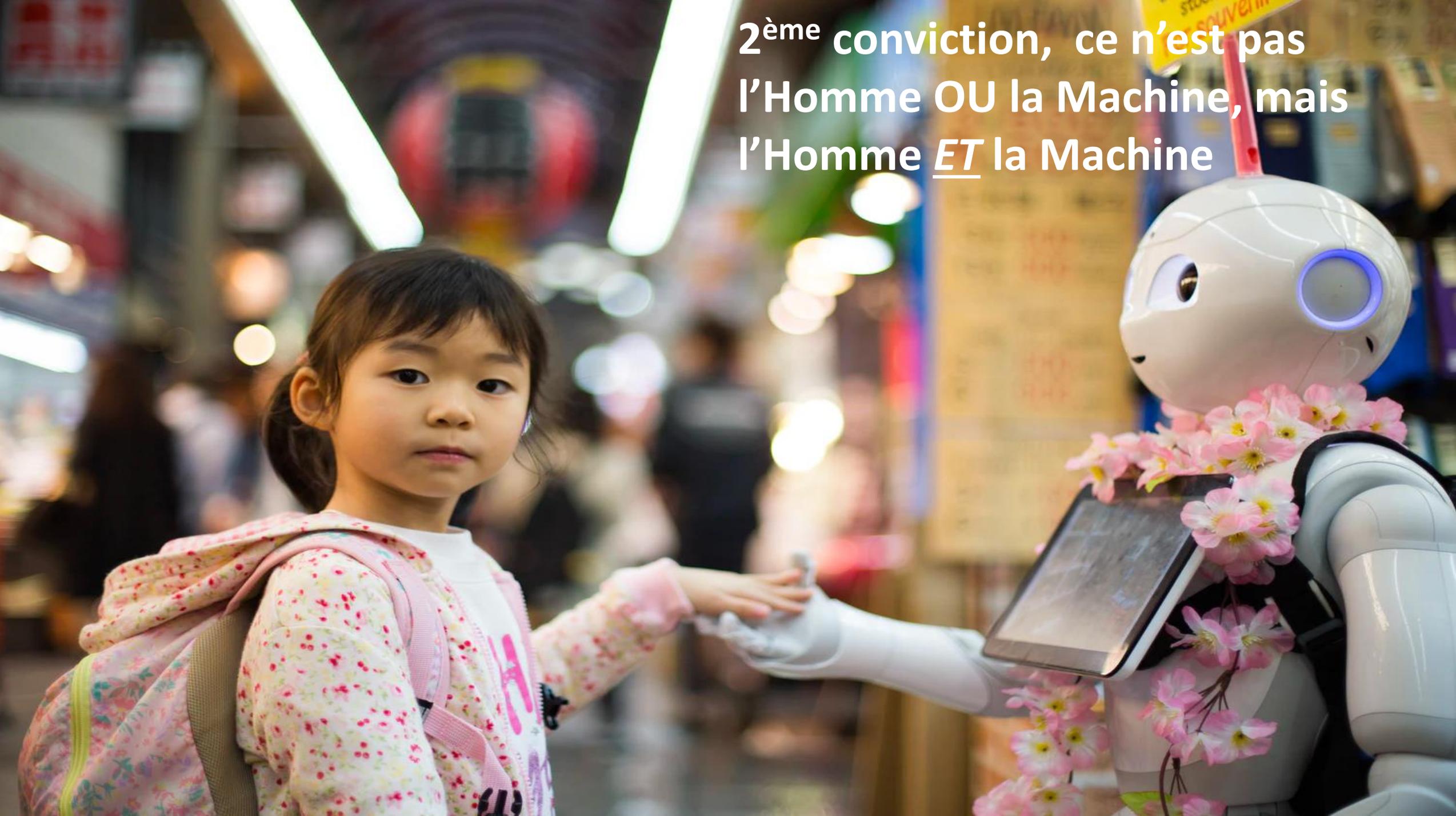


Illustration du mix gagnant IE-IA : Automatisation d'opérations d'assistances au service du conseiller

CONTEXTE

Projet d'automatisation d'opérations assistance :
automatisation d'appels et du déclenchement d'une intervention chez nos clients

Projet prévu pour septembre – décembre 2020 : accéléré à avril 2020 dans la période Covid

Recherche de « bons candidats » à l'automatisation :
sinistres **simples**, c'est-à-dire nécessitant un diagnostic limité en questions, et représentant un **volume significatif** d'interventions, de façon à générer une économie de temps/d'appels importante

IDEES RECUES AU DEMARRAGE

“cela ne marchera pas de bout en bout sans l'aide d'un conseiller”

“il va y a avoir de la résistance auprès de nos conseillers”

“notre métier est trop complexe pour automatiser”

“notre base de clientèle est trop senior pour adopter”

PARTIS PRIS DE NOTRE PROJET

Améliorer l'expérience collaborateur

- **Solution unique omnicanale** : rester dans l'environnement Centre de Contact Actuel (pas de débranchés / de ruptures), en l'occurrence Genesys
- **Vision 360°** = donner au conseiller tous les éléments pour reprendre un appel démarré par le Bot sans rupture : pop up de reprise avec transfert du contexte précis jusqu'où le bot est allé

Démarrer en MVP

- 1 Case d'application d'abord
- Optimiser et enrichir ensuite (la formulation et reconnaissance des mots, le moment de positionner telle ou telle phrase, ...)

Mettre les conseillers dès le début dans la boucle

- Donner le sens
- Prendre leurs réactions / questions / idées

Toujours avoir une porte de sortie vers un contact humain

Ne faire AUCUNE concession sur la satisfaction client

Automatisation d'opérations d'assistance

Les premiers résultats (après 3 mois)

#LeBotçaMeBotte

Part des appels "Eau"
pris en charge en 3 mois

5%

Part des appels
chasse d'eau
en full automatique*

61%

* : des appels passés dans le bot

Durée d'un appel
100% via le bot

1min30

vs. 3min20 via un CA

Satisfaction Client
via le Callbot

95,3% similaire aux
Appels et au Selfcare



MERCI



#WeAreHomeServe



WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinars

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas notre prochain webinar :



Contact Center as a Service : le cloud comme accélérateur de l'expérience client et collaborateur



Eric Dadian
Président
AFRC



Sonia Gelein
Directrice Customer
Care
Cegid



Thierry Galvagni
Directeur des
Systèmes d'Information
Cegid



Gilles Talbot
Sr principal Business
Consultant
Genesys

Mardi 08 décembre 2020 - 11h à 11h45