


























TABLEAU COMPARATIF DES CANAUX DE GESTION DE LA RELATION CLIENT

	TÉL	E-MAIL	FAQ	LIVE-CHAT	CHATBOT	
Personnalisation des messages	✓	✓	✗	✓	✗	✓
Multicanal	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Scalable	✗	✗	✓	✗	✓	✓
Disponibilité 24h/24h	✗	✗	✓	✗		
Gestion rapide de la complexité					✓	✓
Erreurs d'interprétations						
Coût à l'interaction						
Coût de mise en place						

Légende :  Oui  Non  Degré d'importance (faible, moyen, etc..)