



**DONNEZ DE LA VALEUR
À CHACUNE DE VOS
CONVERSATIONS !**

2021



Jonathan KAM
Co-Fondateur
jonathan@botmind.io
+33 (0) 6.01.29.46.53



SOMMAIRE

01.

INTRODUCTION

02.

NOTRE HISTOIRE

03.

NOTRE SOLUTION

04.

NOS RÉFÉRENCES CLIENTS

05.

NOTRE ACTUALITÉ

06.

NOS RESSOURCES

07.

NOS PHOTOS



01. INTRODUCTION



Christophe CHEVALIER
CEO & Co-fondateur

Des réponses rapides apportées aux clients

Avec l'essor du "messaging", les clients dialoguent toujours plus avec leurs marques et ils exigent une réponse rapide, précise et personnalisée à leurs questions.

Les e-commerçants ont bien compris l'importance du live chat sur leurs sites. Il permet de donner des informations aux internautes sans que cela ne soit intrusif en améliorant ainsi leur expérience d'achat. En effet, 82 % des internautes admettent qu'ils sont plus rassurés si un site e-commerce propose un live chat (ECN).

Disponible et intuitif, le live chat accompagne les clients durant tout le processus d'achat. Aussi, il aide le support après l'achat en transmettant les demandes des clients. On constate que 56 % des Français estiment que le live chat contribue à simplifier leur vie (agence Conversationnel).

01. INTRODUCTION



Jonathan KAM
COO & Co-fondateur

L'automatisation du live chat

“Le secteur e-commerce a bien compris l'importance d'une solution d'automatisation du live chat pour accompagner les clients dans le processus avant-vente et après-vente.

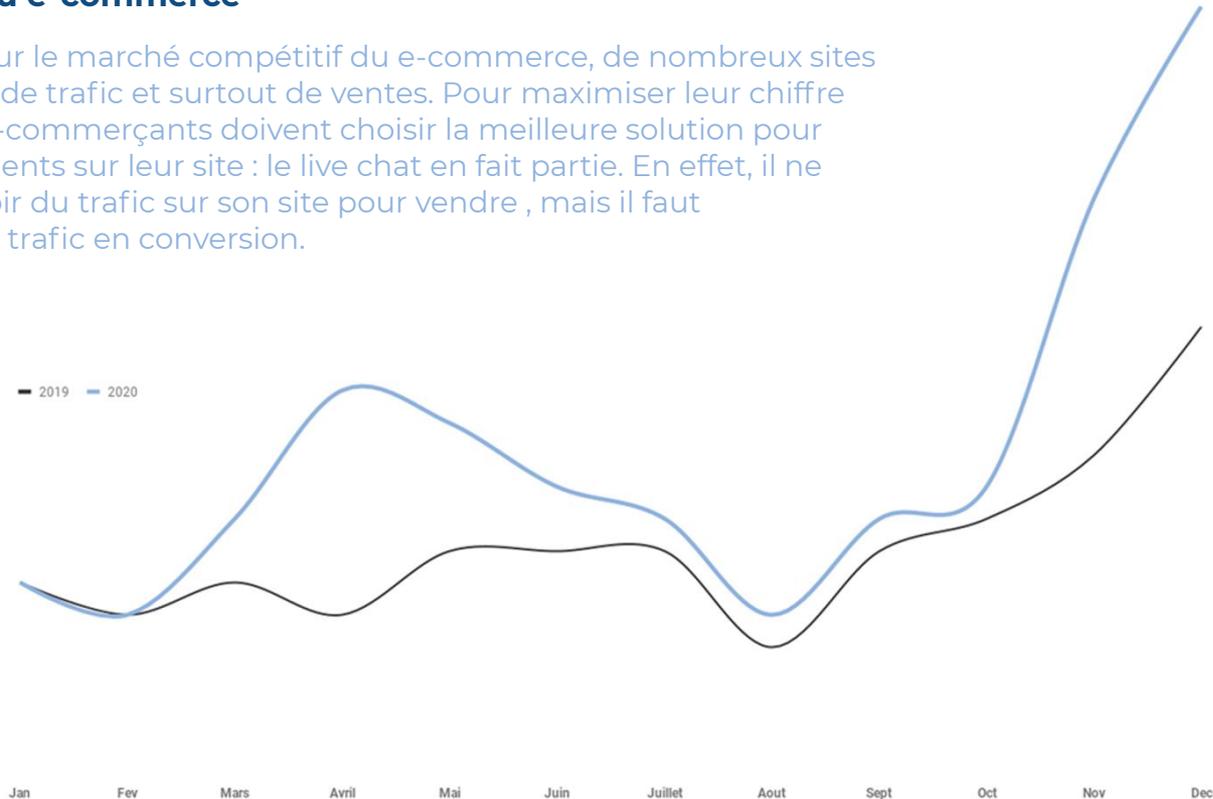
Cette solution prend la forme d'un agent virtuel, qui permet de conseiller les clients et de répondre à leurs questions.

Disponible 24h/24, l'agent virtuel aide le support client des e-commerçants dans les demandes fréquentes et chronophages et joue le rôle d'un conseiller commercial. L'automatisation du live chat permet aux e-commerçants d'améliorer l'expérience client sur leur site et donc d'augmenter les ventes, tout en réduisant les coûts de support.”

01. INTRODUCTION

Le marché du e-commerce

De nos jours, sur le marché compétitif du e-commerce, de nombreux sites ferment, faute de trafic et surtout de ventes. Pour maximiser leur chiffre d'affaires, les e-commerçants doivent choisir la meilleure solution pour convertir les clients sur leur site : le live chat en fait partie. En effet, il ne suffit pas d'avoir du trafic sur son site pour vendre, mais il faut transformer ce trafic en conversion.



Courbes des ventes de produits en ligne (2019/2020)

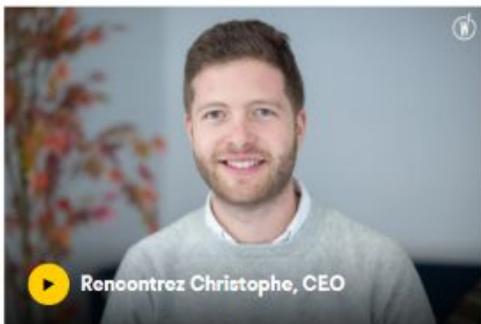
02. NOTRE HISTOIRE

Une startup axée sur deux vecteurs : relation client et e-commerce

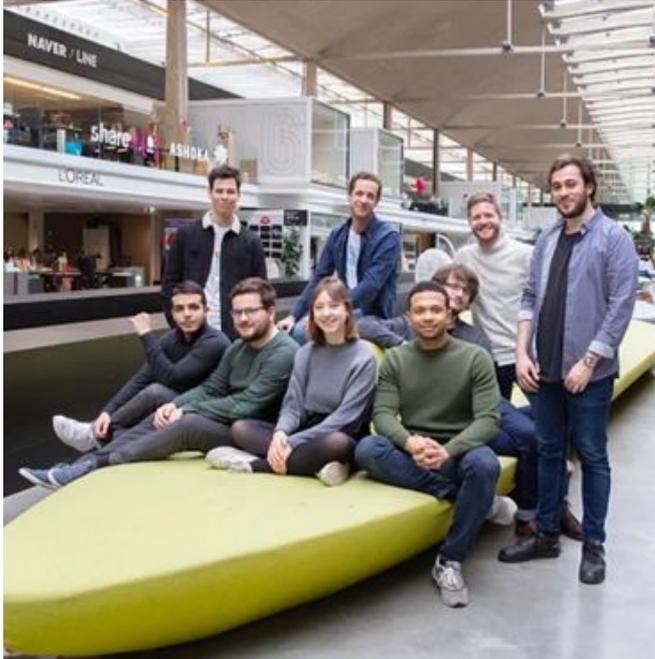
Alumni d'EPITA, **Christophe** a co-fondé Botmind suite à deux expériences entrepreneuriales dans le domaine du e-commerce : Co-fondateur de Paullster (revendu à The Tops en 2014) et CTO de Surprizemi/Wootbox (racheté par Webedia en 2016). Lors de ces expériences, il s'est rendu compte que la majorité des demandes clients étaient les mêmes et qu'il n'y avait aucun moyen d'y répondre efficacement, avec des coûts raisonnables. Il a donc créé **Botmind** en 2018 d'abord sous le format d'une agence de développement de chatbots pour répondre au problème d'automatisation de la relation client des entreprises. Cependant, les chatbots ont rapidement montré leurs limites et déçu les utilisateurs. C'est alors que la solution des chatbots hybrides, ou autrement appelés **agents virtuels**, est apparue comme la seule véritable option efficace pour automatiser la relation client en plaçant l'intelligence artificielle et les humains sur un même canal.

Les biographies de Christophe et de Jonathan :

<https://www.welcometothejungle.com/fr/companies/botmind/team>



01. INTRODUCTION



Une startup pour répondre au besoin d'automatisation de la relation client

Fin 2018, Botmind prend un autre tournant et se penche sur une solution “d’agent virtuel hybride”. Celui-ci intervenant uniquement lorsqu’il est certain de comprendre la question posée par un client sur le canal de chat, et de pouvoir y répondre.

L'utilisateur est agréablement surpris d'obtenir une réponse rapide, les agents sont libérés des demandes répétitives et les entreprises réduisent le coût de leur relation client.

L'agent virtuel créé par Botmind est pré-entraîné avec 100 questions fréquentes liées au e-commerce : suivi de la commande, délai de livraison, frais de livraison, politique d'échange...

Ainsi, dès son intégration chez les e-commerçants, il est capable de répondre à ce type de questions en toute autonomie.

02. NOS INFORMATIONS CLÉS



Année de création
2018



Mail de contact
chris@botmind.io



Site web
www.botmind.io



B2B ou B2C ?
B2B



Concurrence
Intercom / Ada Support



Récompenses
Prix BNP Innovation 2018
E-marketing solution de chatbot
Innovation KPMG/FEVAD
Innovation Maddykeynote/ Mazars



Origine
France

03. NOTRE SOLUTION

Botmind augmente les ventes des e-commerçants grâce aux conversations automatisées avec les clients

Botmind accompagne les e-commerçants tout au long du parcours d'achat pour les aider à conseiller les clients avant la vente et répondre aux questions après la vente.

Pour cela, nous proposons une solution "d'agent virtuel hybride" qui automatise les réponses aux questions des clients.

Notre solution s'intègre dans un canal de chat déjà existant chez les e-commerçants (Intercom, Zendesk, Freshdesk...) sur un CMS e-commerce (Prestashop, Woocommerce, Shopify...).

Notre agent virtuel peut aussi s'interfacer avec d'autres outils présents (Shipup, Oracle, Hubspot...).

Cet agent virtuel intervient en parallèle des agents humains pour prendre en charge les tâches à faible valeur ajoutée (qualification de prospects et réponses aux demandes fréquentes).

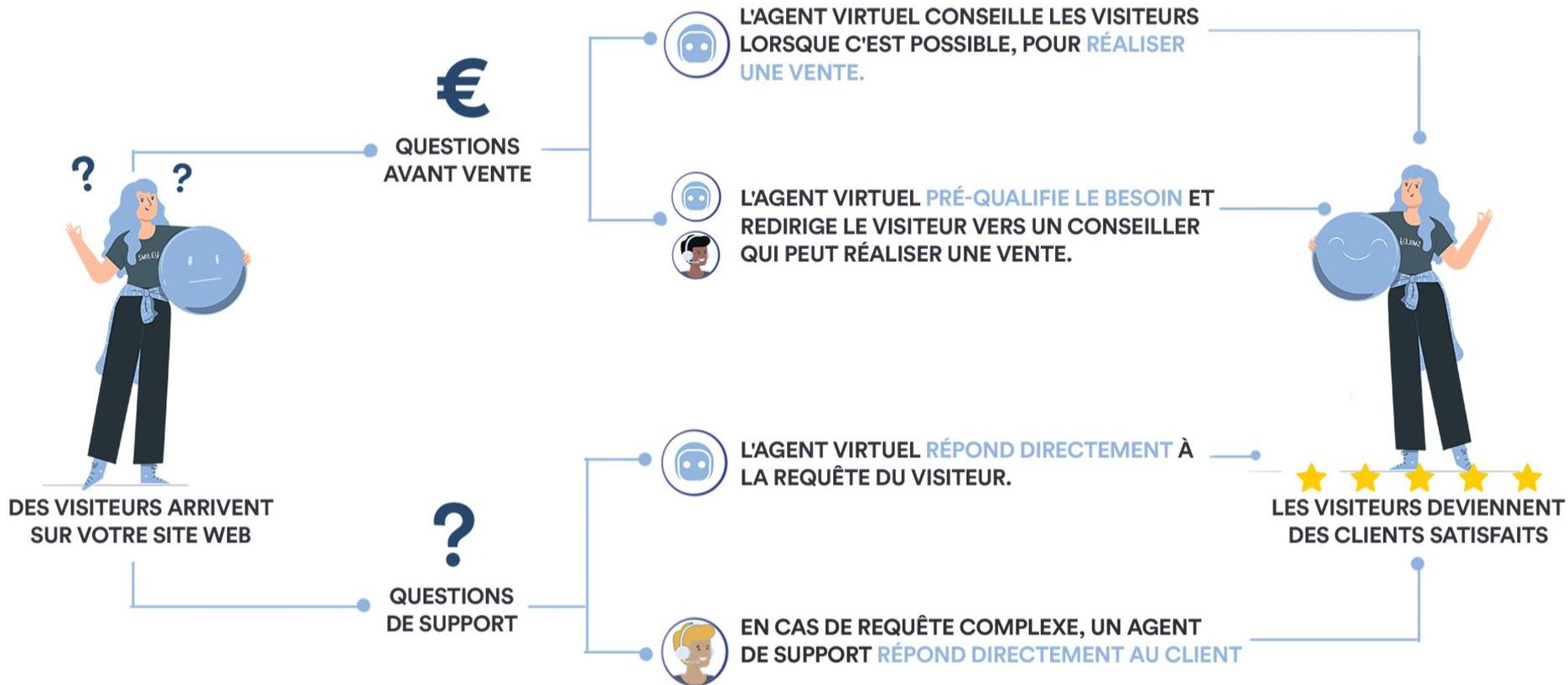
C'est une solution innovante qui fournit une expérience client sur mesure sur les sites e-commerce, en répondant aux attentes des clients : réactivité et instantanéité.



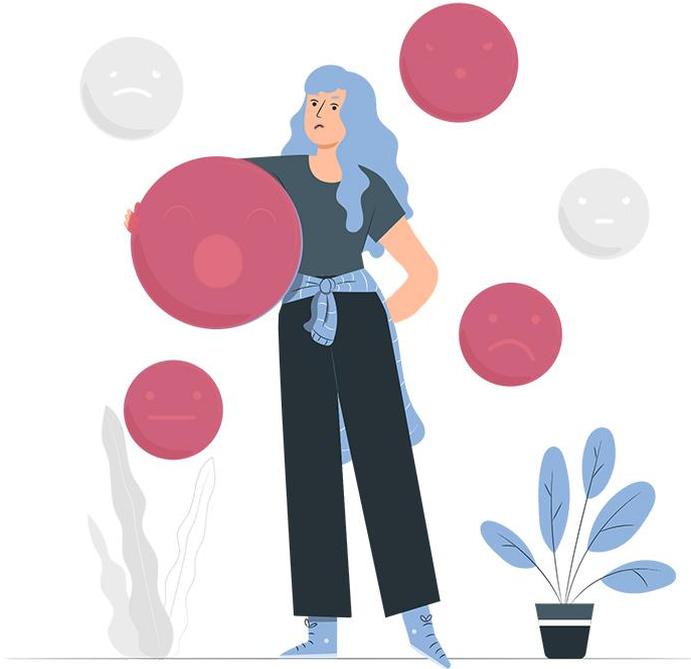
Meilleure Expérience client

Résolution rapide des pbs,
Conseils personnalisés

03. NOTRE SOLUTION

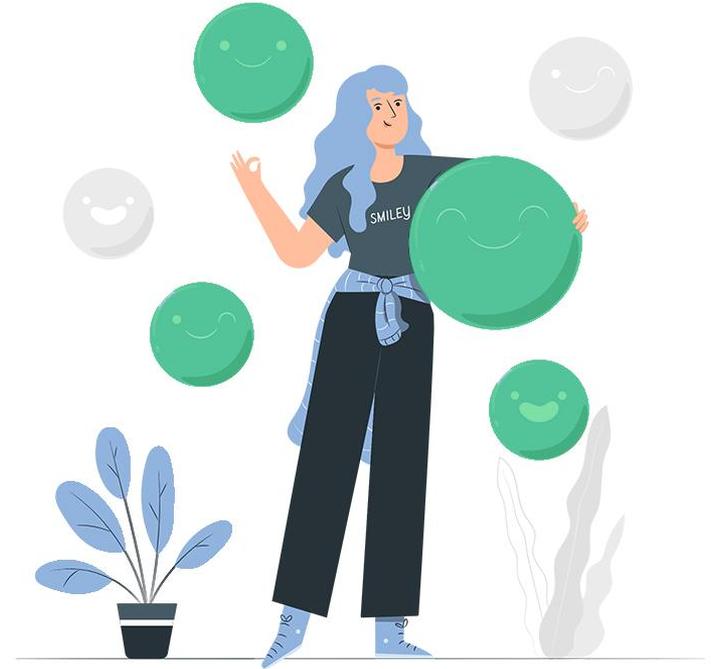


03. NOTRE SOLUTION



Hier, la relation client c'était :

- Pour les clients : Une source de frustration et d'attente
- Pour les entreprises : Un centre de coût
- Pour les agents : Un métier répétitif sans valeur ajoutée



Avec Botmind, la relation client devient :

- Pour les clients : Une source de satisfaction.
- Pour les entreprises : Un centre d'innovation.
- Pour les agents : Un métier à forte valeur ajoutée.

03. NOTRE SOLUTION

Synergie créée entre tous les acteurs :

Amélioration de la satisfaction globale et diminution de la friction opérationnelle.

ENTREPRISE

-50% des coûts



Maximisation du ROI

Réduction des coûts
Augmentation de la
productivité

AGENTS

+ de facilité d'organisation



Une Responsabilisation active

Valorisation du métier
Diminution du "turnover"

CLIENTS

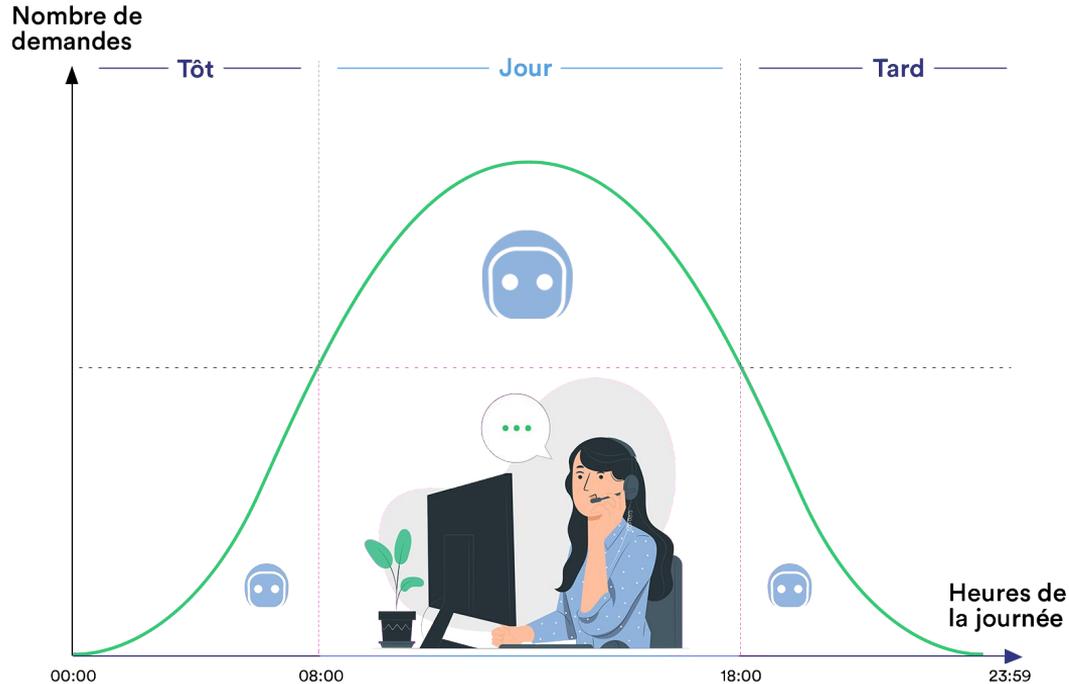
+26% satisfaction



Meilleure Expérience client

Résolution rapide des pbs
Conseils personnalisés

03. NOTRE SOLUTION



Le futur de la relation client :

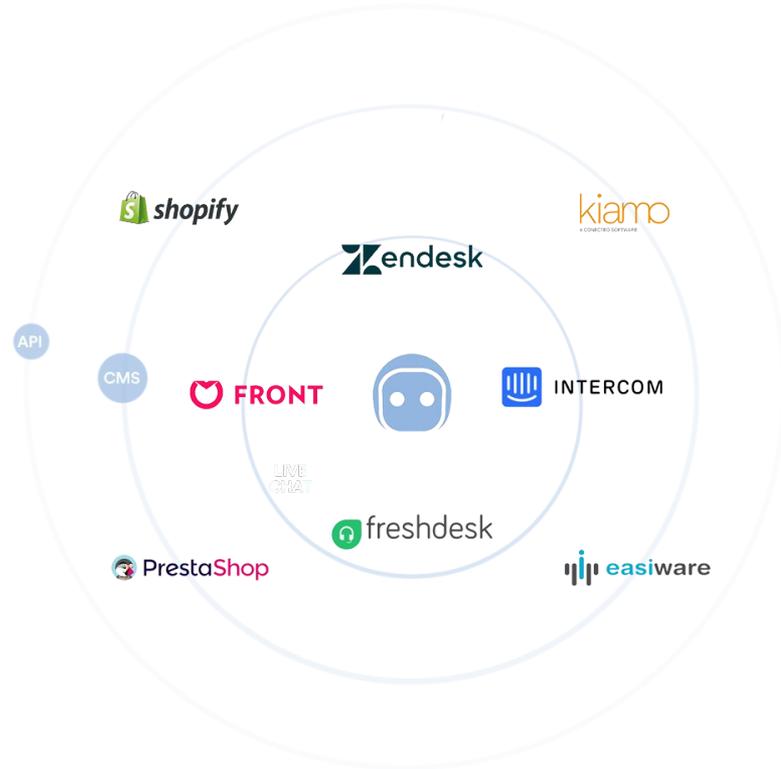
- Assistance des équipes et maîtrise des pics d'activité journaliers et saisonniers.
- Engagement du processus de vente avec des conseils personnalisés.
- Intervention 7j/7 et 24h/h de l'Agent Virtuel selon vos désirs.
- Maîtrise à 360° de l'agent virtuel et de son comportement.
- Performance mesurable.

03. NOS INTÉGRATIONS

Botmind vous offre le maximum de performance et d'automatisation pour un minimum d'effort.

Un écosystème performant :

- Intégration avancée sur les Help Desk & Live-chat les plus utilisés du marché.
- Intégration avancée sur les CMS leaders.
- Intégration possible sur vos outils utilisés en interne, et les CRMs - ERPs custom.



03. NOTRE SOLUTION

Synthèse comparative

	Humains	Chatbot classique	Agent Hybride
Réponses automatisées			
Gestion de la complexité			
Satisfaction client	Temps de réponse long	Temps de réponse court	Temps de réponse court

Prérequis :

- Besoin d'un canal chat
- Besoin d'un site e-commerce

Autres avantages :

- Agile et plus rentable
- Très modulable en SaaS
- Disponible 24h/24 et 7j/7
- Ultra réactif et évolutif
- Apprentissage continu
- Implémentation agile
- Pricing à la performance

« Avec un agent hybride, la réduction du temps de réponse est la même que pour un bot classique mais la satisfaction client ne diminue pas, au contraire, elle augmente. »

03. LES AVANTAGES DE NOTRE SOLUTION

01. Diminution du coût de la Relation Client

Il n'est plus nécessaire d'externaliser votre service client pour répondre efficacement à toutes les demandes. Vous serez plus agiles et subirez moins les événements imprévus grâce à l'agent virtuel qui répond instantanément aux demandes fréquentes. Les agents, davantage disponibles, répondent plus vite aux questions qui nécessitent une expertise, et créent de la valeur.

Botmind peut vous aider à optimiser le ROI de votre service client en améliorant votre temps de réponse (FRT) et votre durée moyenne de résolution (ART) : 28 secondes en moyenne.

02. Augmentation des ventes

Grâce à la réactivité de l'agent virtuel, les clients sont satisfaits de recevoir des conseils sur vos produits ou service pour faire le bon choix dans leurs achats. Cela vous permet de créer un engagement vers le processus de vente pour espérer vendre plus et ainsi augmenter votre chiffre d'affaires.

Botmind peut vous aider à maintenir une expérience client sans friction et sans frustration en apportant des conseils personnalisés à chaque profil : +5% des ventes.

03. LES AVANTAGES DE NOTRE SOLUTION

03. Amélioration de la satisfaction client

Le temps de réponse est plus court, sans le désenchantement d'un chatbot classique qui ne comprend pas la moitié des demandes. Les clients reçoivent également des recommandations de produits et des conseils personnalisés.

Botmind peut vous aider à augmenter votre score de satisfaction client (CSAT) et votre taux de recommandation client (NPS): +26% de satisfaction client.

04. Amélioration de l'intérêt et de la productivité des agents

Moins de tâches redondantes et sans réelle valeur ajoutée, plus de temps pour la résolution de cas clients complexes. Vous humanisez vos agents et votre relation client.

Botmind peut vous aider à améliorer la qualité de votre service client (SERVQUAL) et la satisfaction de vos agents.



04. NOS RÉFÉRENCES CLIENTS

Vestiaire Collective



SENA



MUZÉO

M. MOUSTACHE
CHAUSSURES



MOTOBLOUZ
#ENJOY THE RIDE

BIRCHBOX ♦



04. NOS RÉFÉRENCES CLIENTS



“Bot avec réponses & scénarios pré-enregistrés. Une intégration rapide et efficace dès le 1er jour”

Max Brillanceau
CS & B2B Manager

Résultats :

- 5 heures gagnées par mois et par agent.
- Suppression des tâches répétitives.
- Augmentation de l'intérêt des agents.



“Botmind nous a permis de mettre en place un système de chat sur notre site internet sans impact sur le taux de contact et nos agents en sont très satisfaits”

Antoine Rigaud
Directeur des opérations

Résultats :

- Satisfaction client en hausse.
- Augmentation de l'intérêt des agents qui donnent des conseils personnalisés.
- Traitement en permanence des demandes récurrentes et chronophages.



“Grâce à Botmind le Cluedo de Noël a été une belle opération créative pour notre image de marque et a ravi nos abonnés !”

Manon Carosone
Responsable Customer Care

Résultats :

- Botmind remplace les agents sur 31% des demandes client.
- Augmentation de l'intérêt des agents qui répondent aux questions complexes.
- Réponses aux demandes fréquentes
- +30% de la satisfaction client en 3 mois.

05. NOTRE ACTUALITÉ

Nous contacter : marketing@botmind.io

06. NOS RESSOURCES

Les articles Botmind qui pourraient vous intéresser :



LA LOGISTIQUE E-COMMERCE :

Les 9 éléments pour optimiser votre expérience client.

LIRE



REPLAY WEBINAR

Optimisez votre expérience d'achat en ligne pour gagner la confiance de vos visiteurs.

LIRE



L'UTILISATION DE L'IA

Pour aider les clients et les agents dans l'e-commerce.

LIRE



L'ARME SECRÈTE

L'arme secrète des e-commerçants leaders pour un Black Friday réussi !

LIRE



#50DAYS 2020

Juin 2020 / Christophe Chevalier co-fondateur et CEO de Botmind X 50 DAY.

LIRE

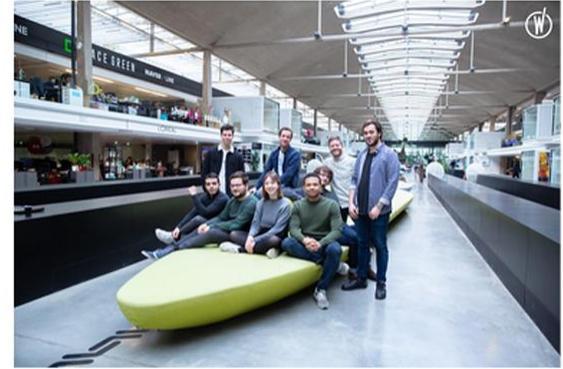
<https://www.botmind.io/fr/accueil/ressources/>

Les articles rédigés par notre équipe Botmind.

Les contenus corédigés et publiés par des partenaires.

Invitations et synthèse auxquels nous participons.

07. NOS PHOTOS



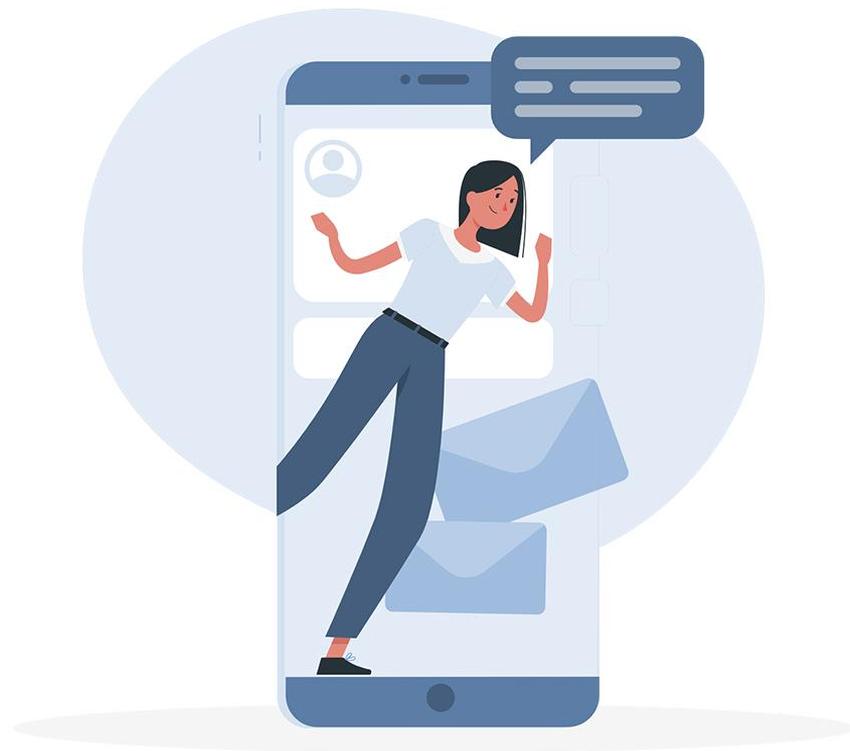
Lien vers le drive photo : marketing@botmind.io



POUR EN SAVOIR PLUS :



Jonathan KAM
Co-fondateur/
Communication
jonathan@botmind.io
+ 33 (0) 6.01.29.46.53



SENA



Lamazuna

Vestiaire Collective



SENA



MUZÉO