

FCA CAPITAL FRANCE DÉPLOIE UN ASSISTANT VOCAL INTELLIGENT POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL DE SES CLIENTS AU TÉLÉPHONE

Paris, le 23 février

Suite à la vague de demandes depuis le début de la crise sanitaire, FCA Capital s'est allié à la start-up [calldesk](#) pour améliorer l'accueil de ses clients grâce à la mise en place d'une solution de callbot. Cet assistant vocal intelligent est disponible 24h/24 par téléphone pour récupérer les informations-clés sur les clients, avant de les transférer à un conseiller ou d'enregistrer leurs coordonnées pour organiser un rappel. FCA Capital continue d'élargir l'usage de la technologie pour améliorer la disponibilité de son service client et permettre à ses collaborateurs de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

FCA Capital France, société financière spécialisée dans le financement des véhicules, a déployé en décembre un assistant vocal intelligent dans son service client.

Un outil pour améliorer l'accueil de ses clients face à l'augmentation des demandes

L'entreprise, dont le siège français est situé à Trappes, dans les Yvelines, propose des solutions de leasing et de location longue durée pour particuliers et professionnels. Le service client de FCA Capital reçoit plusieurs milliers d'appels par mois pour des questions liées à ses contrats et véhicules : gestion d'échéanciers, modifications de cartes grises, déclarations d'accidents, demande de solde...

Face à la hausse du nombre d'appels enregistrés pendant l'année 2020, le groupe a décidé d'investir dans l'innovation pour aider ses agents à répondre aux demandes et améliorer le service aux clients.

Le callbot : un assistant intelligent pour accueillir les clients 24h/24

Pour cela, l'entreprise a mis en place un assistant vocal intelligent, ou [callbot](#), développé en partenariat avec la start-up [calldesk](#). Disponible 24h/24 et sans temps d'attente, le callbot

répond aux appels et engage la conversation avec les clients pour récupérer leurs coordonnées et les identifier à l'aide de leur numéro de contrat ou de leur plaque d'immatriculation.

Ensuite, le callbot transfère l'appel à un conseiller, qui décroche en ayant déjà sous les yeux toutes les informations nécessaires au traitement de la demande. Et si aucun conseiller n'est disponible, le callbot enregistre le motif de l'appel et les coordonnées du client, puis transfère ces informations à FCA Capital sous forme d'email afin qu'un conseiller puisse rappeler la personne en période creuse.

Après cette belle avancée, FCA Capital estime cependant n'être qu'au début du chemin. Selon Xavier Jardin, directeur informatique du groupe : *“Nous sommes conscients de la nécessité d'améliorer le service client, et nos équipes travaillent intensivement pour régler la situation. Le callbot est une réussite, et nous sommes fiers de l'investissement de nos équipes et de calldesk sur ce projet. Nous souhaitons maintenant poursuivre dans cette direction et continuer d'améliorer l'expérience de nos clients, et nous échangeons chaque semaine avec calldesk pour trouver des manières d'étendre l'usage du callbot”.*

Un projet déployé en 3 semaines et constamment en cours d'amélioration

Côté calldesk, les retours sur le projet sont très positifs. Il faut dire que l'entreprise n'en est pas à son coup d'essai. Calldesk, pionnier européen des solutions de callbot depuis 2016, et spécialiste de l'intelligence artificielle vocale, traite plus de dix millions d'appels par an pour les services clients de La Poste, Enedis, CNP Assurances, Dalkia, etc.

Grâce à la détermination des équipes côté FCA Capital, le projet est passé de l'ébauche au déploiement en production en seulement trois semaines. La première conversation avec le callbot a eu lieu à la mi-décembre. Depuis, le robot a pris en charge plus de 10 000 appels, et affiche un taux de compréhension de 86% sur le premier mois. Et ce taux s'améliore de semaine en semaine, car les équipes terrain entraînent peu à peu la machine à ne pas refaire les mêmes erreurs.

Des téléconseillers focalisés sur le service client

Le callbot assiste les téléconseillers et leur permet de mieux organiser leurs tâches quotidiennes. En conséquence, à l'échelle du service client, les agents de FCA Capital peuvent se concentrer sur leur spécialité : accompagner les clients et les aider à résoudre

leurs problèmes. C'est pourquoi l'équipe de téléconseillers est désormais joignable à des horaires élargis pour mieux s'adapter aux besoins des clients, du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, sans interruption.



Ainsi, c'est au niveau de l'expérience client que les résultats sont les plus encourageants . Même dans les cas où il est impossible de joindre un agent, le callbot permet d'enregistrer la demande pour permettre un traitement asynchrone par l'équipe des téléconseillers.

Au cours des prochaines semaines, FCA Capital compte enrichir le callbot de nouvelles fonctionnalités, permettant par exemple au client de donner ses disponibilités pour fixer un rendez-vous avec un conseiller. L'entreprise envisage également de programmer l'envoi de SMS ou d'emails avec des instructions pour permettre aux clients de gérer la requête immédiatement et en toute autonomie.

Au-delà du seul volet technologique, l'étude des statistiques du callbot a permis d'identifier qu'une part significative d'appels ont lieu en dehors des heures d'ouverture du service client (pause déjeuner, soirée, week-end...). L'entreprise a donc modifié son organisation, afin d'assurer la présence de conseillers humains aux moments qui conviennent le mieux à leurs clients. Malgré une belle première réussite grâce au callbot, FCA Capital souhaite donc aller beaucoup plus loin dans l'amélioration de son service client.

FCA Capital France

FCA Capital France est une société financière dont l'activité principale est le financement automobile, avec pour mission principale de répondre à toutes les exigences de mobilité. FCA Capital France est une filiale du groupe FCA Bank, entreprise commune à parts égales entre Stellantis, constructeur automobile mondial, et le Crédit Agricole, leader du crédit à la consommation. FCA Capital France fournit des produits financiers pour soutenir les ventes de marques de voitures prestigieuses en France et en Europe. Les programmes de crédit, de leasing, de location et de financement de la mobilité proposés par FCA Capital France sont spécialement conçus pour les réseaux de vente, les clients privés et les flottes d'entreprises.

Pour aller plus loin : www.fcacapital.fr

A propos de FCA Bank

FCA Bank S.p.A. est une banque qui s'occupe principalement du financement automobile, dans le but de répondre à toutes les exigences de mobilité. Il s'agit d'une entreprise commune à parts égales entre Stellantis, constructeur automobile mondial, et le Crédit Agricole, leader du crédit à la consommation. FCA Bank S.p.A. fournit des produits de financement pour stimuler les ventes de marques automobiles prestigieuses en Italie et en Europe. Les programmes de prêt, de crédit-bail, de location et de financement de la mobilité proposés par FCA Bank S.p.A. sont spécialement conçus pour les réseaux de vente, les clients privés et les flottes d'entreprises. FCA Bank S.p.A. est opérationnelle dans 17 pays européens et au Maroc, directement ou par l'intermédiaire d'agences. Au 30 juin 2020, FCA Bank disposait d'un actif total d'environ 30 milliards d'euros.

Pour aller plus loin : www.fcabankgroup.com