



**CONVIVIANCE**

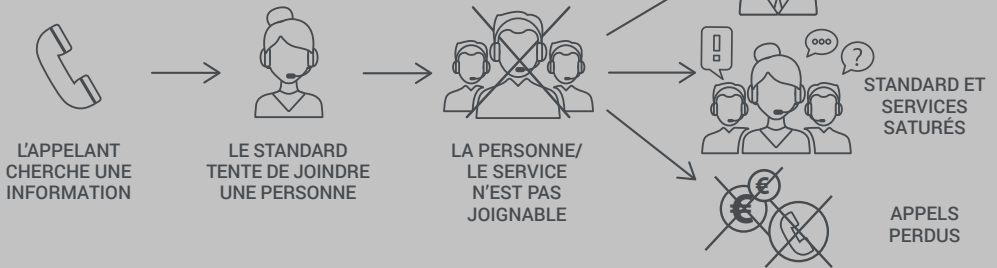
Active Listening Software

# ASSISTANT TÉLÉPHONIQUE

VOS ÉQUIPES SONT SATURÉES D'APPELS ?

**ANTICIPEZ** LES QUESTIONS  
**PERSONNALISEZ** LES RÉPONSES  
**FACILITEZ** LA PRISE DE COMMANDES

## ⊗ SANS CONVIVIANCE



## ✓ AVEC CONVIVIANCE



L'assistant téléphonique Conviviance est **LA SOLUTION D'AUTOMATISATION DE VOS TÂCHES** qui augmentera votre **PRODUCTIVITÉ** et votre **RENTABILITÉ** tout en apportant un **ACCUEIL** et une **RÉPONSE PERSONNALISÉE** de qualité à vos clients **24H/24 et 7J/7**.

Pour en savoir plus, contactez nous :

[WWW.CONVIVIANCE.FR](http://WWW.CONVIVIANCE.FR) - 01 41 06 40 40 - «SERVICE COMMERCIAL»

# EXEMPLES D'UTILISATION DE L'ASSISTANT TÉLÉPHONIQUE



## EXEMPLE 1 : SANTÉ

Armand souhaite prendre un rendez-vous avec un professionnel de santé. L'assistant vocal informe Armand des heures de non affluence téléphonique s'il souhaite rappeler. Il lui propose aussi de pré-positionner un rdv pour le praticien ou la spécialité demandée en fonction de ses disponibilités en temps réel. Dès que la secrétaire se libère, l'assistant vocal lui transfère l'appel. Au préalable il l'informe du choix d'Armand concernant le rendez-vous pour lui faire gagner du temps, elle n'a plus qu'à valider.

---



## EXEMPLE 2 : GRAND PUBLIC B2C

Zoé appelle son fournisseur GSM car elle n'arrive plus à accéder à ses réseaux sociaux depuis son smartphone. Elle ne le sait pas encore mais son compte est bloqué car elle a dépassé son forfait Data. L'assistant vocal l'informe de la raison et lui présente une offre qui serait mieux adaptée à sa consommation. Zoé peut simplement ajouter du crédit pour un déblocage immédiat et retourner sur ses sites favoris, ou demander à être mise en relation avec un conseiller pour en savoir plus sur la nouvelle offre.

---



## EXEMPLE 3 : COLLECTIVITÉ

Benjamin a déposé son dossier pour obtenir une bourse d'études. Il s'inquiète de ne pas recevoir de réponse. Son appel est immédiatement pris en charge par l'assistant vocal qui l'informe de l'état de son dossier en temps réel. Benjamin peut demander à apporter une information à son dossier. Pour cela, il est invité à laisser un message vocal. Celui-ci sera envoyé par mail à son gestionnaire avec le numéro de dossier. La tâche de l'agent est simplifiée, il gagne du temps et peut traiter la demande en dehors des pics d'appels.

---



## EXEMPLE 4 : COLLECTIVITÉ / PRIVÉ

C'est la grève des enseignants. La maman de Léa ne sait pas si elle doit la conduire à l'école ou si elle n'a pas classe. L'assistant vocal l'informe précisément sur l'absence ou non de l'enseignant de Léa. Il lui demandera d'indiquer si Léa sera présente à la cantine et à la garderie du soir. L'établissement peut ainsi adapter le personnel et les ressources alimentaires. Une solution d'appels sortants pourra aussi venir compléter le service afin d'anticiper les appels des parents et les prévenir en direct.



**CONVIVIANCE**

Active Listening Software