

Client Escalation Calls

Automatisation intelligente des relances (Email + Téléphone)

Client Escalation Calls

Campagnes

Relance 7-14 jours

Escalade 15+ jours

KPI

Taux de contact
30%

DSO
42j

Relances automatiques
1 284

File d'action (extrait)

ACME Logistics • 12j de retard • prochain: Email + appel

North Freight • 18j de retard • prochain: escalade

Votre réalité aujourd'hui

Problème	Impact business
Relances manuelles, chronophages	Coûts élevés + faible scalabilité
Incohérence des messages (tons, délais)	Baisse de conversion + image de marque
Données dispersées (CRM, Email, Téléphonie)	Manque de suivi et de priorisation
Faible visibilité sur la performance	Décisions difficiles (pas de KPI fiables)

Notre solution

Une plateforme agentique de recouvrement

Ce que ça fait

- Priorise les comptes à relancer
- Envoie des emails adaptés au contexte
- Lance des appels sortants (Twilio)
- Trace chaque tentative & résultat
- Mesure la performance (KPI, SLA)

Ce que vos équipes obtiennent



Automatisation

- Moins de tâches répétitives
- Cadence régulière
- Exécution 24/7



Gouvernance

- Règles de conformité
- Contrôles d'accès
- Historique traçable



Pilotage

- Tableaux de bord
- KPI par campagne
- Amélioration continue

Fonctionnalités clés

Domaine	Capacités
Orchestration	Campagnes, règles, priorisation, escalade
Email	Templates, personnalisation, suivi, réponses
Téléphone	Appels sortants, scripts, journalisation
CRM	Synchronisation comptes, statuts, notes
Sécurité	Auth, autorisation, rate limiting, audit
Observabilité	Logs structurés, métriques, alerting

Différenciation

Approche	Classique (scripts / call-center)	Client Escalation Calls
Personnalisation	Faible	Élevée (contexte + règles)
Scalabilité	Limitée par l'humain	Agents + workflows
Traçabilité	Fragmentée	Historique unifié
Pilotage KPI	Partiel	Natif (campagnes, SLA, conversion)
Time-to-value	Semaines / mois	Rapide (intégrations ciblées)

Architecture (haut niveau)

- API Gateway (exposition contrôlée)
- Agents (coordination, email, téléphone)
- Moteurs (workflow, règles, conformité)
- Stockage & audit (DB + journaux)

Exemple de KPI & ROI

Exemple d'impact (illustratif)



KPI	Avant	Après (cible)
Temps moyen par relance	12 min	2 min
Taux de contact	18%	30%
DSO	52 jours	42 jours

Sécurité & conformité

Contrôles

- Authentification & rôles
- Limitation de débit (anti-abus)
- Journalisation et audit

Bonnes pratiques

- Principe du moindre privilège
- Traçabilité des actions
- Ségrégation des environnements

Parcours de déploiement

Étape	Délai typique	Livrable
Cadrage (process + KPI)	2-3 jours	Plan de campagne + règles
Intégration CRM / Email / Téléphonie	1-2 semaines	Connecteurs + mapping
Pilote (1 segment clients)	1-2 semaines	Mesure KPI + itérations
Généralisation	2-4 semaines	Runbook + scaling

Offres (à adapter)

Offre	Pour qui	Inclut
Starter	1 équipe / 1 périmètre	Workflows de base + dashboards
Pro	Plusieurs segments	A/B templates + règles avancées
Enterprise	Multi-pays / multi-équipes	SSO, audit renforcé, SLA, support

Prochaine étape

Atelier 60 minutes

- Cartographier votre process de relance
- Définir 3 KPI (ex: DSO, taux de contact, conversion)
- Identifier les intégrations nécessaires
- Démonstration sur un scénario réel

À la fin : un plan d'implémentation et une estimation.