**Pitch TACA**

**L’équipe :**

**Le problème :**

- Aujourd’hui le besoin de l’information sûre et disponible h24 est un besoin vital chez l’Homme, surtout dans les grands moments de la vie. Certes Google référence énormément de solutions à ces besoins mais est-ce que ces référencements sont précis et limités ? NON.

On perd plus de temps à comparer quelques dizaines de sites pour s’assurer de l’information exacte, qu’à prendre une décision, est-ce que ca vous est déjà arrivé de vous retrouver sans information dans une situation seul face à vous-même sans trouver d’aide ? (image : Tom Hanks (gif Wilson))

- Au-delà d’Internet, l’autre moyen de télécommunication pour la recherche d’information c’est l’appel téléphonique. Au centre d’appels du CA on estime à 450 000 appels par an dont 15 à 20% environ sont des appels sur des questions récurrentes.

**Notre conviction :**

- Le besoin client aujourd’hui est de se sentir accompagné tout au long de sa vie : de la perte de sa carte bancaire car on avait trop fait la fête à 4h du matin et que l’on n’ose pas appeler sa mère pour lui avouer, tout en passant par la prise de décision sur un emprunt entre 2 biberons au beau milieu de la nuit et donc que le conseiller n’est pas joignable, jusqu’au départ en retraite et voire encore plus, nous avons toujours des besoins qu’ils soient urgents, importants ou banals.

Ces besoins nécessitent une réponse claire, utile et rapide.

- Nombreux appels vers les conseillers qui pourraient être éviter et donc dégager du temps commercial à plus forte valeur.

**Notre concept :**

- « Tout un assistant virtuel rien que pour vous pour répondre à vos besoins n’importe quand ».

/\*- Jeune qui perd sa carte.

- Jeune parent qui veut finaliser la demande d’un emprunt.

- Des questions sur les changements lors d’un départ en retraite.\*/

- TACA est là pour vous. Notre chatbot répond aux besoins clients h24 et proposer des solutions multi-canal pour améliorer l’expérience client. Le rôle du conseiller est toujours présent avec ce côté de la précision du produit proposé par rapport aux besoins mais aussi du côté humain, rassurant que le conseiller représente.

- Notre chatbot n’est pas un chatbot comme les autres :l a différence de notre chatbot c’est cet adjectif « auto-apprenant » : grâce à un réseau de neurones (autrement dit un ensemble de questions-réponses possibles), TACA va être capable de classer ses réponses par évaluation de l’utilisateur avec un système d’étoile par exemple et ainsi répondre plus de fois une réponse trouvée pertinente par de nombreux internautes qu’une réponse mal notée.

- On aurait pu en rester là mais ajout reporting (avec information user ask -> opportunité commerciale et motif de contact) et le saviez-vous et la géolocalisation (trouver des agnces, des distributeurs, …).

**Notre ouverture :**

- Disponible H24, notre chatbot sera présent dans la poche des clients tout au long de leur vie. De leur premier projet de vie (par exemple voyage de l’étudiant) à la question de l’héritage, TACA sera là.

- Le concept 100% digitale 100%humain est bien présent avec ce système de relais vers un conseiller en cas de besoin.

- Possibilité de le connecter à une BDD déjà existante pour les questions-réponses mais aussi à la BDD des clients pour des réponses plus pertinentes, au cas par cas.

- Actuellement indépendant du SI du CA (pour le respect des règles du Hackaton), imaginez la puissance du chatbot s’il était relié aux différentes BDD que je viens de siter avec un réseau de neurones plus complexe.

- De plus, possibilité de l’utiliser en interne avec l’assistance au réseau commercial ou conseiller s’il a une question avancée sans solliciter les experts du siège.

(image fin : au-dessus du monde)