

Le Constat de la Perte d'Appel en 2025

Diagnostic sur la saturation des canaux et l'impact économique dans les secteurs privés et publics.

Solution présentée par Jusan & Patrick CAUMONT

Le Paradoxe de la Disponibilité

Sur le terrain ou au téléphone : il faut choisir.

- **Le constat opérationnel** : Le temps passé à gérer l'administratif est du temps perdu pour la production.
- **La réalité commerciale** : Un appel manqué est un client offert à la concurrence.
- **La friction** : L'interruption permanente fragmente la concentration technique.

L'incapacité à filtrer les urgences mène à des situations de crise évitables.



La Saturation des Canaux

Les lignes sont encombrées par des demandes à faible valeur ajoutée.



Horaires et Tarifs :
Monopolisent le standard.



Documents administratifs :
Demandes répétitives.



Délais de réponse : Temps d'attente inacceptables.



Le Coût Caché du Silence



Perte Financière

Coût d'opportunité par lead perdu : 500 € à 2 000 €.



Risque Juridique

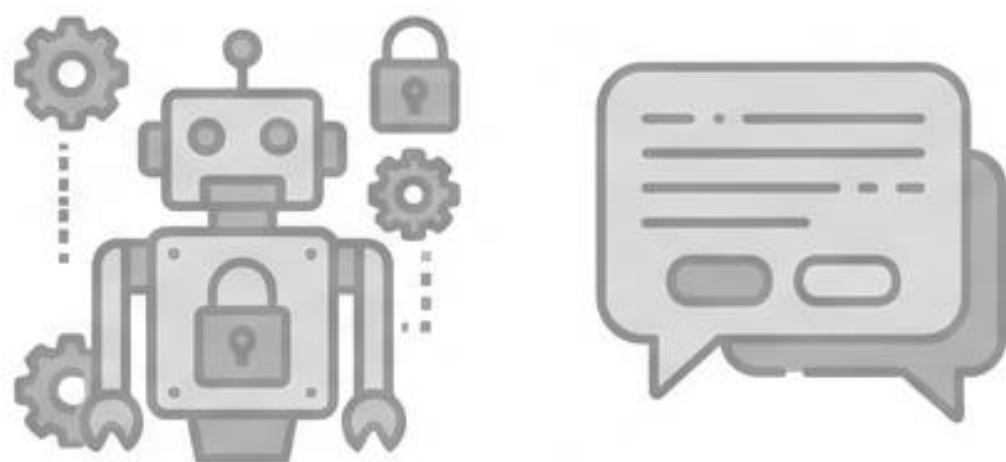
Absence de traçabilité et exposition aux litiges.



Détérioration d'Image

Étiquette de 'professionnel injoignable' et perte de confiance.

Changement de Paradigme : Du Robot à l'Agent



Bot Traditionnel

- Actions prédéfinies
- Mots-clés limités
- Scripts rigides
- Expérience frustrante



AttendIA (IA Générative)

- Interactions dynamiques
- Langage naturel (NLP)
- Base de connaissances vivante
- Conversation fluide

Il ne s'agit plus de taper 1 ou 2, mais de converser naturellement.

AttendIA : L'Agent Virtuel Basé sur l'IA Générative

Compréhension Totale :

Saisit les intentions, pas juste les mots-clés.

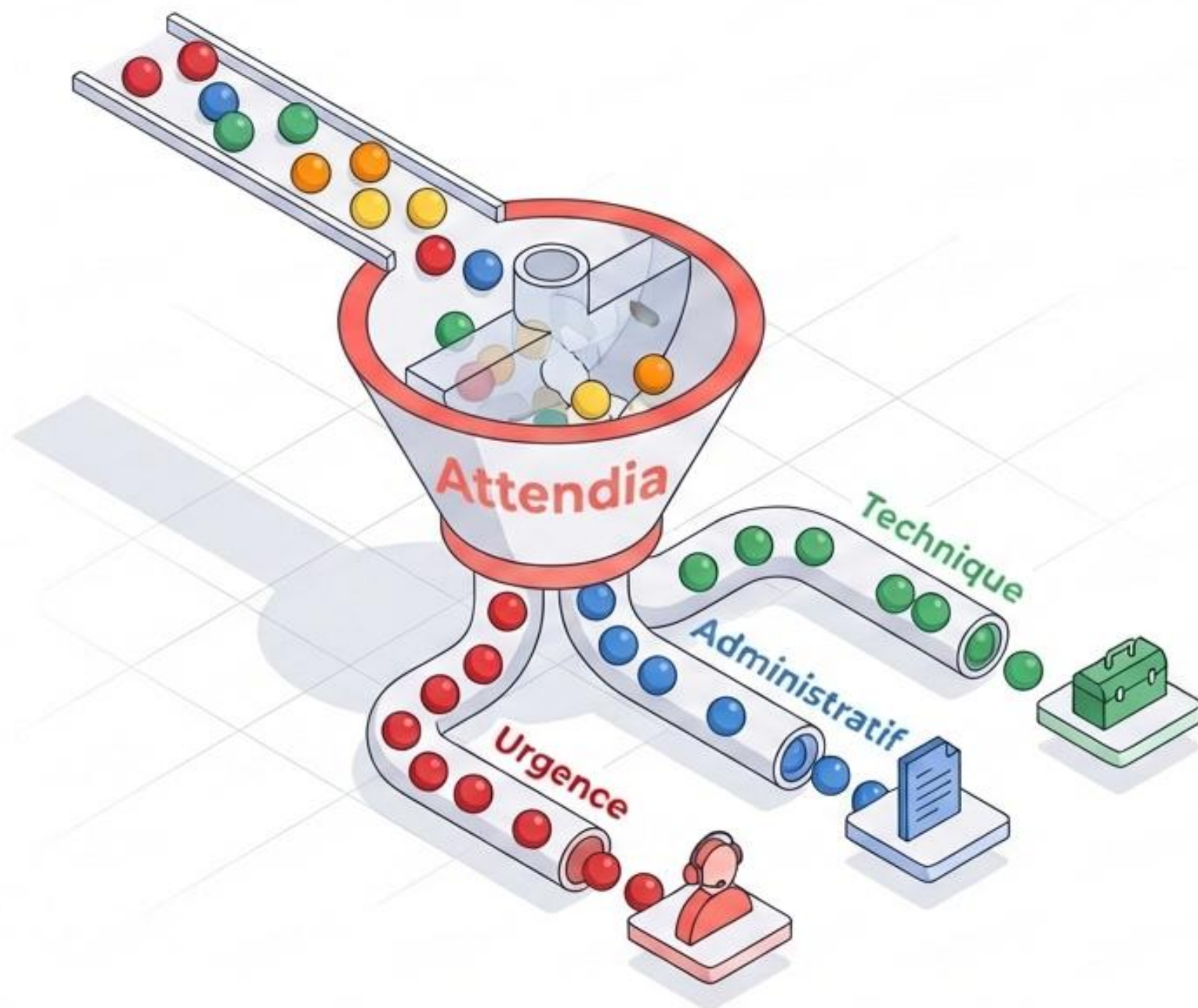
Omnicanal : Téléphone, WhatsApp et Web.



Base de Connaissances :

Entraîné spécifiquement sur vos données.

Module Attendia : Distribution Intelligente



- Qualification de l'Urgence (Fuite vs Devis)
- Routage Contextuel vers le bon interlocuteur
- Supervision Temps Réel
- Accueil Personnalisé (Reconnaissance du client)

Module Recall : Sécurité & Conformité

Archivage Sécurisé :
Enregistrement des
appels entrants/sortants.



Conformité RGPD :
Hébergement en Cloud
Souverain.

Gestion des Litiges :
Preuve juridique et
traçabilité.

Recherche Avancée : Par
numéro de contrat ou
dossier.

Cas Client : RESTAURANT

Gestion de volume et expérience premium

- Réponses automatisées 24/24 (Tarifs, Réservations)
- Valorisation de l'expérience client
- Escalade vers l'humain uniquement si nécessaire



Secteur Public : Réinventer la Relation Citoyenne



État Civil
(RDV Passeports)



Services Techniques
(Signalement)



Social / CCAS
(Fragilité)



Inclusivité
(Accès 24/7)

Assurances : Gestion de Crise et Fluidité



Contexte : Sollicitations fortes en période de sinistres.

- **Traitement Immédiat** : État du dossier et déclarations simples.

- **Fiabilité** : Aucune perte d'appel lors des pics.

- **Intégration CRM** : Modification de contrats en langage naturel.

Artisans & PME : L'Assistant Toujours Actif



Objectif : Capturer 100% du chiffre d'affaires, même sur un chantier.

- Prise de **rendez-vous** automatique (Entretien, dépannage).
- Envoi **instantané** de devis par SMS.
- **Filtrage intelligent** : L'artisan n'est dérangé que pour une urgence.

Des Résultats Quantifiables

0 min

Temps d'attente

24/7

Service
ininterrompu

100%

Conversations
prises en charge

50%

Réduction des
coûts
opérationnels

Un Déploiement Sécurisé et Accompagné



Confiance Technique

Déploiement en Cloud
Souverain & Interopérabilité
native (Alcatel-Lucent, 3cx,
Yeastar, Grandstream, Mitel,
Avaya).

Partenaires

- Jusan : Éditeur expert.

Service

Support local et suivi
personnalisé.

Passerez à l'Ère de l'Accueil Augmenté

Ne laissez plus aucun appel sans réponse.

Démonstration Personnalisée



Email : pcaumont@jusan.com.es

Tel : +33 7 69 70 00 51

Web : www.contactiapconsulting.fr