

Grâce à sa collaboration avec WhatsApp, Crisp veut révolutionner le service client

Avec l'avènement de ChatGPT, les avancées de l'IA ont été largement dévoilées au grand public. Bénéficiant de cet engouement, de nombreuses startups l'intègrent désormais au sein de leur solution. Crisp, startup spécialisée dans la relation client, a récemment annoncé l'intégrer au sein de ses services, tout en devenant « WhatsApp Business Solution Provider ». Maddyness a rencontré Baptiste Jamin, et Valérian Saliou, cofondateurs de Crisp pour comprendre ces choix stratégiques.

Temps de lecture : minute

23 février 2023

Les réseaux sociaux ne sont plus un simple canal de communication, mais un moyen de créer et de renforcer la relation avec le consommateur. Or, s'il est possible d'acheter directement depuis ces mêmes réseaux, pourquoi ne pas gérer directement le service client depuis ce même canal ? C'est sur cette dernière problématique que s'est lancé Crisp, en collaboration avec WhatsApp.

Un service client optimisé directement accessible depuis WhatsApp

Créée en 2015 par Valerian Saliou et Baptiste Jamin, Crisp propose de faciliter la gestion de la relation client des entreprises. Avec 400.000 entreprises utilisatrices, Crisp propose une véritable expertise en termes de centralisation des canaux de communication, de CRM, de base de

connaissance et des intégrations métiers permettant d'humaniser la relation client.

En devenant WhatsApp Business Solution Provider, la startup fournit aux clients des entreprises ce canal de communication familier, direct et rapide qu'est le réseau social WhatsApp : *" WhatsApp est devenu en quelques années un canal primordial, utilisé par près de 2 milliards de personnes. "*, rappelle Baptiste Jamin, CEO et fondateur de Crisp. *" Beaucoup de nos clients attendaient cette évolution. Grâce à ce nouveau canal, nous allons désormais pouvoir accélérer notre déploiement commercial dans de nombreux pays au-delà de la France [...] Aujourd'hui, 400.000 entreprises utilisent Crisp principalement pour communiquer avec leurs clients via notre module de chat sur site internet ainsi que par mail. "*

Les entreprises veulent simplifier et centraliser toute la relation client en unifiant leurs canaux de communication sur un seul espace. Il est désormais possible de connecter les messages WhatsApp à toute la suite de solutions Crisp, afin d'accéder à de nombreux services : réponses automatisées, boîte de réception d'équipe, CRM, base de connaissance, indicateurs de performance, ... Il devient possible de gérer les e-mails, Facebook Messenger, Instagram, ou encore les appels téléphoniques avec le même service. *" Notre outil dépasse le simple logiciel de chat pour site internet, et se positionne désormais comme un outil complet de gestion des communications multicanales pour les entreprises et leurs clients. "*, ajoute Valérian Saliou, directeur technique et cofondateur de Crisp.

L'intégration de l'Intelligence Artificielle au sein de Crisp

L'engouement du public envers ChatGPT a poussé Crisp à sortir rapidement sa solution reliée à l'intelligence artificielle. En effet, l'entreprise annonce sa première intégration OpenAI dédiée au service

client. " Dès sa sortie officielle, nous avons senti qu'une révolution était en cours et que Crisp devait en faire partie ", précise Baptiste Jamin, CEO et cofondateur de Crisp. " Nous croyons vraiment que l'humain et l'intelligence artificielle peuvent travailler ensemble. L'intelligence artificielle permet de croiser des milliards d'informations en quelques secondes. L'humain apporte de son côté une véritable expertise métier et fait preuve d'une empathie qu'un robot ne peut offrir."

L'objectif de ce nouvel outil n'est donc pas de supprimer la présence humaine des services clients, mais de l'optimiser. Les collaborateurs pourront se focaliser sur les tâches à plus forte valeur ajoutée, tandis que l'Intelligence Artificielle accomplira des tâches plus modestes.

" Nous avons récemment sorti la première intégration GPT dans le domaine du service client, qui permet de répondre plus rapidement à ces clients en un seul clic. ", précise Baptiste Jamin, CEO et cofondateur de Crisp. " D'un point de vue pratique, vous pouvez commencer par répondre un message et l'IA le finit pour vous. Nous allons bientôt sortir de nouvelles fonctionnalités dans ce sens. [...] Une IA peut permettre de croiser des centaines de milliers de cas similaires, et suggérer en une seconde une réponse potentielle au problème. [...] Enfin, ces innovations permettront de simplifier les analyses et le pilotage du service client. Avec l'analyse, il est possible de comprendre par exemple que 20 % des questions sont des demandes de démo, 5 % des demandes de factures, ... ".

Pour l'année 2023, la startup composée de 19 collaborateurs souhaite se focaliser sur l'e-commerce. Cet engagement s'illustre par des fonctionnalités permettant le suivi de commande directement dans la solution, grâce à Shopify. Ainsi, les collaborateurs du support client accèdent plus rapidement aux informations essentielles, comme l'état de la livraison, les articles commandés, et peuvent même procéder à un remboursement en un clic. Ces opérations peuvent être secondées et

accompagnées par l'IA, pour gagner du temps et de l'efficacité.

" Nous souhaitons que la communication avec les clients soit la plus humaine possible ", ajoute Baptiste Jamin. " Je pense réellement que nous, humains, allons pouvoir travailler avec l'IA. Nous avons finalement peu de valeur ajoutée à envoyer un lien expliquant comment réinitialiser un mot de passe. Ce gain de temps, permettra de se concentrer sur le vrai service client, grâce à notre capacité d'empathie et intelligence situationnelle."

Article écrit par Guillaume Cossu