

Travelaer

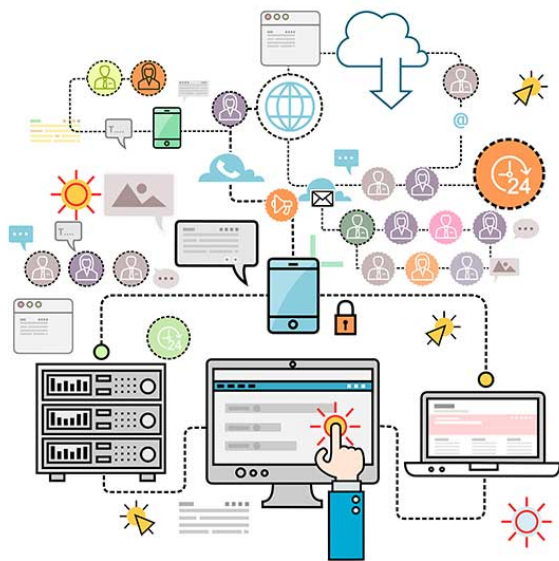
Supralog aide la startup Travelaer à concevoir des supers Chatbots

travalaer

Signe particulier

Les experts de Supralog utilisent les standards du marché et les concepts d'APIsation pour concevoir les plateformes de demain...

Missions Consulting



Contexte :

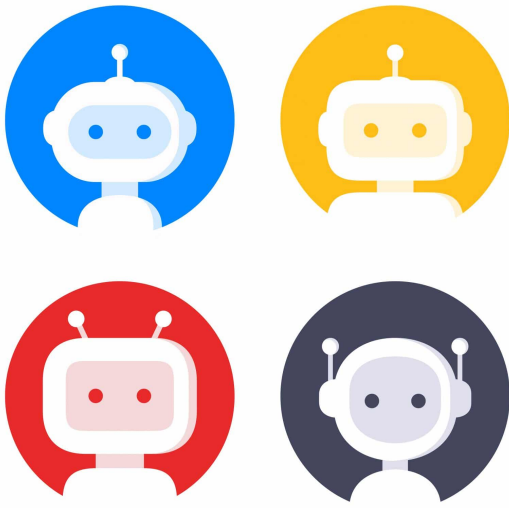
Comme la relation client est très importante dans l'industrie touristique, les chatbots constituent certainement un atout, puisqu'ils sont disponibles en tout temps, évitant ainsi au voyageur de se retrouver bloqué quelque part sans aide.

À cet égard, Supralog a fourni à l'entreprise Travelaer les compétences nécessaires afin de concevoir l'architecture et développer les principaux modules d'un chatbot.

Problématique :

Quelle architecture et choix technologiques à adopter sachant que l'objectif est d'adresser différents canaux : web, Facebook Messenger, SMS...? Sachant aussi que les cas d'usages et donc les modules correspondants sont extrêmement nombreux ? Et enfin quelles sont les processus de développement et les meilleures pratiques à mettre en place afin d'assurer un time to market réduit et une productivité élevée s'appuyant sur une équipes agile qui a construit un noyau commun central et des modules annexes à la demande qui gravitent autour?





Solution :

C'est une plate-forme conversationnelle d'entreprise qui permet aux acteurs dans le domaine de l'aérien et des loisirs d'étendre leur expérience numérique là où leurs clients passent le plus clair de leur temps – sur la messagerie vocale ou devant un guichet. Un chatbot qui profite de l'intelligence artificielle et qui permet de répondre à toute forme de sollicitation de la part du client final.

La solution mise en place est un chatbot, basé sur une plateforme SaaS, multi canal (web, Facebook Messenger, SMS, Skype, slack...) qui peut adresser différents univers d'une compagnie aérienne, un aéroport ou une entreprise de location de voiture par exemple. Les modules du chatbot sont divers et variés, quelques exemples : Customer Care, Commerce, Alertes et notifications, Upsell et Cross-Sell...

RÉSULTATS :

Réalisation d'une phase de productisation complète.

Mise en place d'une architecture modulaire et générique.

Optimisation des performances et des temps de réponse.

Utilisation de la puissance de Wit.ai.

Déploiement par Traveleer de plusieurs chatbots à destination de grandes compagnies aériennes et d'autres acteurs.

