

AQUATIS AQUARIUM

Amélioration d'un chatbot et de l'expérience client



LE PROJET EN BREF

Besoin

- Comprendre la véritable valeur d'un chatbot
- Transformer le chatbot en un atout faisant partie intégrante de l'expérience client

Solution

- Comprendre les données collectées
- Déployer la solution tout au long du parcours client
- Personnaliser l'expérience (numérique)

Avantages

- Boîte à outils complète pour améliorer l'expérience client sur site et numérique
- Analyse complète des données du chatbot et liste des opportunités de développement

« En termes de données chatbot, notre partenariat avec l'EHL nous a permis d'améliorer notre compréhension des résultats chatbot et de mieux les traduire en actions à mettre en œuvre. »

Patrick Zanello

CONTEXTE & DÉFIS

En décembre 2023, AQUATIS a postulé au programme d'accompagnement Flagship Resilient Tourism dans le but d'améliorer un chatbot alimenté par l'IA sur son site web. Ce chatbot, développé avec le fournisseur de technologie Edsi-TECH, visait à aider les visiteurs à trouver facilement des informations avant/après la visite et à mettre en évidence le contenu du blog AQUANEWS. La base de données du chatbot était initialement limitée au contenu du site web.

Après la première mise en œuvre, AQUATIS cherchait à comprendre la valeur réelle de cette solution numérique. Sans développement supplémentaire, le chatbot risquait d'être perçu comme un simple gadget. L'objectif était de transformer le chatbot en un atout numérique faisant partie intégrante de l'expérience client, en (1) augmentant les interactions, (2) élargissant la base de connaissances et les performances du chatbot, et (3) en personnalisant l'expérience client.

SOLUTION

Après une analyse approfondie du site web, du chatbot et de la visite de l'aquarium, l'équipe de l'EHL a accompagné AQUATIS pour :

- Comprendre les données collectées par une analyse approfondie
- Déployer la solution tout au long du parcours client par des recommandations spécifiques
- Personnaliser l'expérience en utilisant les données collectées

RÉSULTATS

• Analyse des données du chatbot sur 6 mois

Comprendre les interactions des visiteurs et améliorer les performances du chatbot en fonction des erreurs détectées et/ou des déclarations erronées.

• Analyse de l'expérience client et recommandations

Évaluation des expériences client à la fois digitale et physique: analyse du site web, recommandations pour développer le chatbot (élargissement de la base de connaissances, personnalisation, correction de bugs), amélioration de l'expérience sur site

• Développement de projets à long terme

Idée de collaboration avec Zoosuisse pour une mise en œuvre de solutions numériques sur plusieurs sites.

