

VIVA TECHNOLOGY
Awabot invité sur le WEBHELP Customer Experience Lab
pour réinventer l'Expérience Client avec les robots de téléprésence mobile BEAM

À l'occasion de la première édition de Viva Technology du 30 juin au 2 juillet à Paris Porte de Versailles, Webhelp, N°3 de l'Expérience Client externalisée, a sélectionné Awabot, intégrateur spécialisé dans la robotique de service, pour montrer comment le robot de téléprésence mobile BeamPro fluidifie l'expérience client.

« Comment mettre en place une Expérience Client omnicanale sans rupture ? » : c'est à ce challenge qu'Awabot s'apprête à répondre avec la technologie BEAM, hébergée sur le WEBHELP Customer Experience Lab (WHE_19), lors de la première édition de Viva Technology Paris organisée par les groupes Publicis et Les Echos. Dans la continuité des bornes interactives avec assistance visio, **le robot de téléprésence mobile BeamPro réinvente l'expérience client en points de vente et d'accueil, grâce à un moyen d'expression supplémentaire, à savoir la mobilité.**

Pour rappel, la solution de téléprésence BEAM, conçue par Sutable Technologies et distribuée par Awabot en France et en Europe, est un système de visioconférence sur une base mobile, que l'utilisateur, connecté depuis son ordinateur, sa tablette ou encore son smartphone, pilote à distance via l'application BEAM dédiée.



Le "robot" conseiller à distance déjà déployé en France

Les robots de téléprésence mobile BEAM sont déjà utilisés en points de vente, notamment dans les *boutiques d'objets connectés LICK*, pour permettre notamment à un conseiller d'intervenir à distance en cas d'affluence et renforcer ainsi l'équipe de vente ponctuellement.

Ils sont également présents dans certains points d'accueil situés dans des zones reculées afin d'assurer une présence « à la demande » auprès des habitants : *Suez Environnement* a par exemple déployé le robot de téléprésence mobile BeamPro dans un point d'accueil situé à Chamonix, pour permettre à des conseillers connectés depuis le centre de contact de Bourgoin Jallieu de recevoir les clients et de répondre à leurs besoins à distance, comme s'ils y étaient !

Ainsi, les robots de téléprésence mobile BEAM contribuent à fluidifier l'expérience client en mutualisant les conseillers et experts disponibles dans les centres de contact pour les faire intervenir en boutique, à distance et à la demande.

C'est cette approche innovante que défendra Awabot sur le WEBHELP Customer Experience Lab, par ailleurs traitée dans le livre blanc, « [Téléprésence mobile Beam & Points de vente : comment améliorer l'expérience client en cas d'affluence ?](#) », qui intègre notamment les témoignages de *Stéphane Bohbot*, PDG du groupe INNOV8 et LICK, ainsi que de *Alexandre Brouzes*, Directeur Clientèle et BU particuliers Eau France de SUEZ environnement.

Découvrez le robot de téléprésence mobile BeamPro en vidéo au BEAM Store situé à Palo Alto : https://youtu.be/_VQ_VI21l4g.



À propos d'Awabot :

Depuis son lancement en 2011 par Bruno Bonnell, serial entrepreneur lyonnais, la start up Awabot a bien grandi pour se muer en une PME innovante, précurseur de la téléprésence mobile et à l'ADN résolument robotique. Aujourd'hui concentrée sur la distribution des robots BEAM en France et en Europe, Awabot s'applique à apporter des innovations en réponse à des problématiques du quotidien, touchant toutes les personnes vivant dans une société caractérisée par l'hypermobilité. Plus d'informations sur www.awabot.com et [@Awabot](https://twitter.com/Awabot)

À propos de WebHelp :

Webhelp est un acteur global de l'externalisation des processus métiers (BPO), spécialiste de l'expérience client, de la gestion des paiements, des ventes et des services marketing à travers les canaux voix, sociaux et digitaux.

Plus d'informations sur www.webhelp.com

À propos de Viva Technology Paris :

Viva Technology Paris, événement international organisé par Publicis Groupe et le Groupe Les Echos est dédié à la croissance des startups, à la transformation digitale et à l'innovation. Pour sa première édition, Viva Technology Paris rassemblera du 30 juin au 2 juillet 2016 plus de 30 000 visiteurs dont des dizaines de milliers d'entrepreneurs, de talents, d'investisseurs et d'universitaires.

Plus d'informations sur www.vivatechnologyparis.com et [@VivaTech](https://twitter.com/VivaTech)

Contact presse : Marine LE BORGNE - 06 30 39 66 92 / marine.leborgne@awabot.com / [@Awabot](https://twitter.com/Awabot)