

# Plan pour la réalisation d'un chatbot de recouvrement des créances

## Introduction

### 1. Contexte et enjeux :

- Problématique du recouvrement : délai de paiement, coût humain, complexité des suivis.
- Opportunité d'automatisation grâce à un chatbot pour améliorer la gestion des créances.

### 2. Objectif :

- Créer un chatbot efficace, convivial et adapté aux besoins des entreprises pour automatiser les relances et favoriser le règlement des dettes.

### 3. Annonce du plan :

- Analyse des besoins.
- Conception technique et fonctionnelle.
- Déploiement et optimisation.

## 1. Analyse des besoins

### 1. Identification des parties prenantes :

- Entreprises (utilisateurs du chatbot).
- Clients débiteurs.
- Équipe technique et juridique.

### 2. Recueil des attentes :

- Relance personnalisée et automatisée.
- Gestion multicanal (SMS, email, messagerie).
- Respect des contraintes légales et de la confidentialité des données.

### 3. Définition des fonctionnalités clés :

- Création de scénarios de relance.
- Intégration avec les outils existants (CRM, ERP, etc.).
- Support multilingue et gestion des réponses complexes.

## 2. Conception technique et fonctionnelle

### 1. Architecture du système :

- Choix d'une plateforme de développement (ex. : Rasa, Dialogflow).
- Bases de données pour stocker les informations sur les créances.
- Sécurité des données : conformité RGPD ou équivalent.

### 2. Design fonctionnel :

- Développement des scénarios conversationnels (ex. : relance amicale, relance ferme).
- Personnalisation en fonction des types de créances et profils clients.

### 3. Tests et itérations :

- Prototypage rapide pour valider les flux conversationnels.
- Tests utilisateurs pour identifier les améliorations nécessaires.

### 3. Déploiement et optimisation

#### 1. Phase de déploiement :

- Intégration avec les canaux de communication (messageries, SMS, email).
- Formation des équipes pour surveiller et superviser le chatbot.

#### 2. Suivi des performances :

- Indicateurs clés : taux de résolution, délais de paiement réduits, satisfaction client.
- Tableau de bord pour analyser les interactions et ajuster les scénarios.

#### 3. Amélioration continue :

- Mise à jour des scénarios en fonction des retours utilisateurs.
- Ajout de nouvelles fonctionnalités : négociation des paiements, rappels automatiques, etc.

### Conclusion

Un chatbot bien conçu peut révolutionner le recouvrement des créances grâce à son automatisation et son adaptabilité. Une approche méthodique, combinant analyse, conception et amélioration continue, permet de répondre aux besoins des entreprises tout en respectant les clients débiteurs.