

ÉNERGIE EUROPÉENNE · OPÉRATIONS CLIENT

Les prix européens du gaz remontent. La dernière fois, les fournisseurs ont été débordés.

environ 75 €/MWh

près de 3× depuis le récent point



LA RÉACTION EN CHAÎNE

Un mouvement de prix. Cinq problèmes.

Prix du gaz



Factures



Appels clients



Files d'attente



Coût de service



CE QUE VOIT LE RÉGULATEUR

Prix et facturation restent parmi les principaux motifs de réclamation.

Réclamations liées aux prix

Facturation et recouvrement

LE MODÈLE TRADITIONNEL

**Chaque appel va à un humain.
Chaque pic coûte donc plus
cher.**

100 % conseillers humains

Longues files

Heures supplémentaires

Coût plus élevé

LE MODÈLE PILOTÉ PAR L'IA

L'IA absorbe le volume. Les humains prennent ce qui compte.

IA : rappels de paiement · facturation · renouvellements

Passage de relais

Humains : fragilité · réclamations · escalades · VIP

EN PRODUCTION

Même effectif. Une équipe mieux employée.

>50 % de temps de traitement en moins

35–40 % de réponses en plus

Équipe recentrée sur fidélisation · comptes à forte valeur · urgences