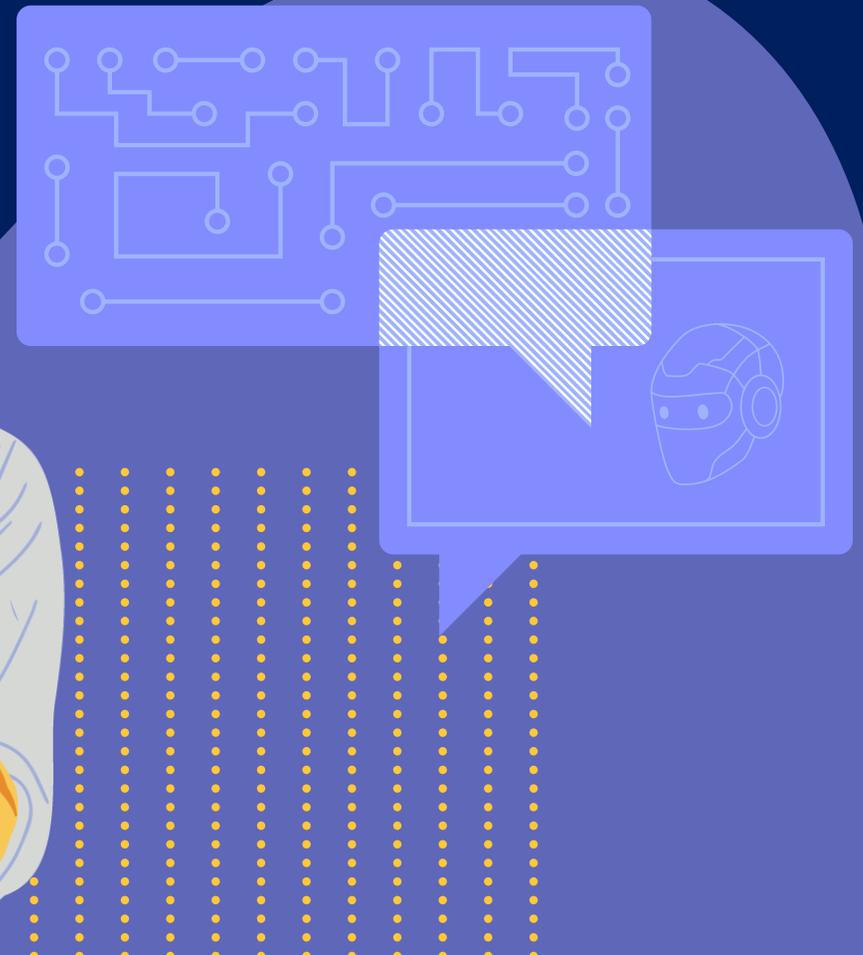


Comment l'IA conversationnelle simplifie l'expérience des agents



Le nouveau copilote du service client



L'expérience des agents en pleine mutation

Le rôle des agents du service client avait déjà commencé à évoluer avant la pandémie. Lorsque les entreprises se sont tournées plus massivement vers des modèles digitaux, les agents ont continué à œuvrer en tant que « travailleurs du savoir » pour résoudre les problèmes les plus pointus des clients. Les délais se sont resserrés à mesure que la situation se complexifiait : main-d'œuvre dispersée, expansion de l'ubérisation, forte augmentation du volume des contacts et exigences accrues des clients. Déjà aux avant-postes pour l'image des marques, les agents prennent aujourd'hui plus d'importance que jamais, ce qui accroît encore la pression qu'ils subissent.

Près de 80 % des clients déclarent aujourd'hui qu'ils sont prêts à quitter une marque s'ils reçoivent un service médiocre (presque 10 % de plus en un an). Les enjeux sont donc plus élevés que jamais. Au cours d'une même interaction, les agents doivent répondre aux besoins immédiats des clients, tout en jouant le rôle d'ambassadeurs de la marque, afin de gagner leur confiance et leur fidélité à long terme. De surcroît, ces agents sont souvent contraints de gérer plusieurs systèmes anciens, impliquant toujours des processus manuels fastidieux. Fournir un service client de qualité peut s'avérer difficile lorsqu'on doit exceller sur plusieurs fronts.

Soyons francs : la tâche des agents dans le contexte actuel n'a jamais été aussi complexe. Toutefois, en adoptant la bonne stratégie de service client basée sur l'intelligence artificielle (IA), vous pourrez simplifier l'expérience des agents et des clients, tout en tenant les promesses de votre marque.



—
« Près de 80 % des clients déclarent aujourd'hui qu'ils sont prêts à quitter une marque s'ils reçoivent un service médiocre (presque 10 % de plus en un an). Les enjeux sont donc plus élevés que jamais. »

Les points de friction sont sources de profonds mécontentements (et de coûts élevés)

Les centres de contact continuent à s'adapter aux besoins d'aujourd'hui. Il subsiste cependant de nombreux écueils dans les parcours des clients et des employés, qui sont à l'origine de friction et d'insatisfaction, aussi bien chez les agents que chez les clients.

D'après le [rapport d'analyse du service client de Pega](#), voici les trois principales insatisfactions citées par les agents :

1. Répétition. Avoir à demander aux clients des informations qu'ils ont déjà fournies sur un autre canal

2. Saisie manuelle des données. Devoir saisir manuellement les mêmes informations à plusieurs endroits

3. Manque de contexte. Manquer de contexte historique sur les interactions passées entre le client et l'entreprise

Les agents ne sont pas les seuls à souffrir : les clients ont eux aussi placé la répétition en tête de leurs griefs. Cela n'a rien d'étonnant. Les clients n'appellent pas pour bavarder, mais pour trouver une solution pratique et rapide à leur problème. Des systèmes déconnectés et des canaux cloisonnés sont très souvent à l'origine de ces désagréments. Ils ralentissent les processus, et finissent par accroître les coûts et éroder la fidélité des employés et des clients. Les conséquences peuvent être importantes, lorsqu'on sait que les centres de contact connaissent des taux d'attrition inédits chez les employés. Si on y ajoute une main-d'œuvre en pleine mutation, avec des agents moins expérimentés qui ont besoin d'être formés et intégrés pour être opérationnels, le processus est encore plus lent.



Le nouveau rôle du libre-service et de l'IA conversationnelle

Ce n'est un secret pour personne : l'adoption de l'IA conversationnelle s'est généralisée ces dernières années. **Ces technologies digitales, notamment le libre-service contextuel, les assistants virtuels intelligents et les systèmes de serveur vocal interactif (SVI), peuvent atténuer de nombreux mécontentements liés au service, tout en soulageant les employés des centres de contact.** Ces outils sont essentiels pour réduire le volume des appels, améliorer le délai de résolution et offrir aux clients un support 24 h/24 et 7 j/7, tout en favorisant l'autonomie et la résolution des problèmes sans agent.

Toutefois, certaines circonstances exigeront toujours l'intervention d'un agent. En qualité de travailleurs du savoir, ces derniers se chargent des problèmes les plus complexes et des remontées qui nécessitent souvent davantage d'empathie. Aujourd'hui, l'IA conversationnelle transforme le mode de travail des agents et leurs interactions avec les clients.

« Ces technologies digitales, notamment le libre-service contextuel, les assistants virtuels intelligents et les systèmes de serveur vocal interactif (SVI), peuvent atténuer de nombreux mécontentements liés au service, tout en soulageant les employés des centres de contact. »

Faire de chaque agent votre meilleur agent

Outre le libre-service, l'IA conversationnelle améliore désormais les interactions en direct avec un agent. Des innovations majeures dans les domaines de l'IA unifiée et de l'automatisation sont en train de bouleverser les anciens outils que sont la voix analogique et le chat en ligne.

Imaginez que chacun des agents de votre centre de contact puisse :

- ✓ Se révéler au mieux de ses capacités en toutes circonstances et être capable de répondre à la situation unique de chaque client.
- ✓ Être un spécialiste des produits et services, quelle que soit sa formation ou son ancienneté.
- ✓ Saisir des données à la vitesse de l'éclair ou ne pas avoir à en saisir du tout.
- ✓ Fournir un service cohérent à chaque appel.

Pour les entreprises, c'est aujourd'hui une réalité grâce à Pega Voice AI et Messaging AI, qui sont les copilotes des agents dans toutes les conversations. Cela va bien au-delà des analyses traditionnelles après appel, dans la mesure où les agents ont accès à des « insights » en temps réel et à l'automatisation dans les moments cruciaux.



Automatiser et optimiser chaque conversation avec Voice AI et Messaging AI

En combinant l'IA en temps réel, le traitement du langage naturel, la reconnaissance vocale et l'automatisation intelligente, les centres de contact transforment et modernisent leurs services par téléphone et par chat.

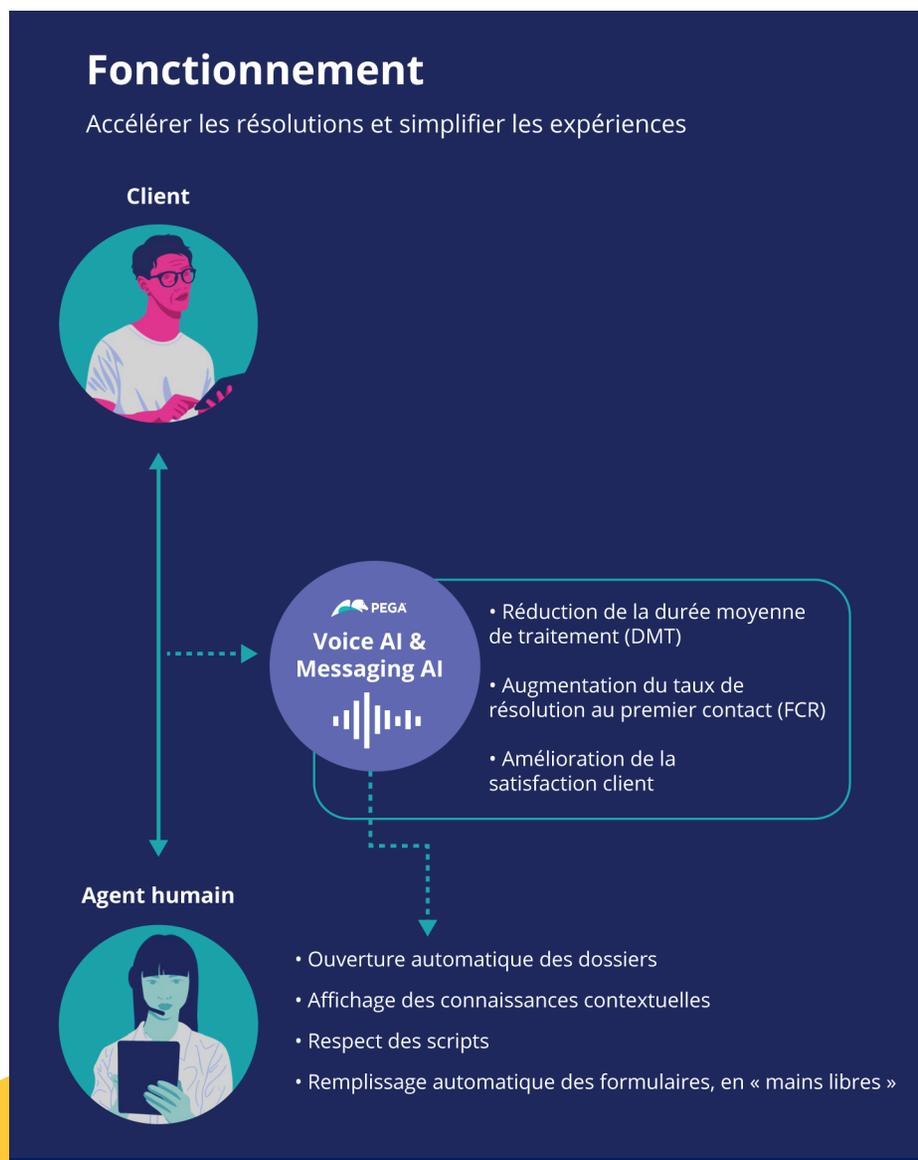
Ces technologies avancées analysent en temps réel les interactions et les dialogues avec les clients. Pega Voice AI et Messaging AI permettent aux agents d'obtenir de nouveaux « insights » ainsi que des conseils, tout en automatisant les tâches manuelles.

En décelant l'intention et le sentiment dans les conversations, les entreprises peuvent éliminer les angles morts du parcours, y compris en présence des problèmes les plus complexes. En plus d'automatiser davantage de tâches, Voice AI et Messaging AI offrent un accompagnement, un contexte et des « insights » en temps réel, tout en permettant aux agents de garder une maîtrise totale. Ces derniers peuvent ainsi rester concentrés sur le client, plutôt que sur le système, et offrir un service de meilleure qualité.

Tous ces avantages éliminent bon nombre d'insatisfactions et de défis auxquels les centres de contact sont confrontés aujourd'hui. N'oublions pas qu'ils contribuent aussi à **réduire la durée de formation totale et la durée moyenne de traitement (DMT), à augmenter les taux de résolution au premier contact (FCR), et à booster la satisfaction globale des clients et des employés.** Tout le monde y gagne.

« En décelant l'intention et le sentiment dans les conversations, les entreprises peuvent éliminer les angles morts du parcours, y compris en présence des problèmes les plus complexes. »

Un copilote pour chaque agent et chaque appel



En intégrant Pega Voice AI et Messaging AI dans leurs services avec agent, les entreprises se dotent de puissantes capacités, notamment :

- **Ouverture automatisée des dossiers** : propose et ouvre automatiquement des dossiers permettant de gérer le parcours d'un client de bout en bout.
- **Saisie automatique des données** : remplit automatiquement les formulaires pendant les interactions. L'agent n'a pas à lever le petit doigt ni à saisir de nouveau les informations. Libéré des tâches répétitives, il dispose de plus de temps.
- **Connaissances contextuelles en temps réel** : affiche le contenu des connaissances contextuelles afin que les agents puissent résoudre les problèmes plus rapidement. Les entreprises n'ont plus besoin de s'appuyer sur les connaissances institutionnelles, ce qui permet aux agents d'éliminer une grande part d'incertitude.
- **Respect des scripts** : en s'aidant de scripts en temps réel lors des appels en direct, les agents sont à même d'honorer la mission de la marque en offrant aux clients un service cohérent et en communiquant toutes les informations requises au cours de chaque conversation. La durée de formation est ainsi réduite, et les agents fournissent un niveau de service adapté, qu'ils travaillent dans un centre de contact ou de chez eux.

Pega Voice AI et Messaging AI entrent en jeu entre le client et l'agent lors d'une interaction en direct, en transcrivant la conversation en temps réel. Tenant lieu de copilote lors de chaque appel, Pega Voice AI enrichit l'expérience de l'agent, réduit la durée de formation et améliore l'efficacité globale.

Personnalisation aisée pour votre entreprise

Outre sa capacité à gérer les situations complexes des centres de contact, la prise en main de Pega Voice AI et Messaging AI est très simple. Contrairement à d'autres technologies d'IA vocale et textuelle courantes qui nécessitent souvent des intégrations « Frankenstack » entre plusieurs systèmes et outils cloisonnés, Pega Voice AI et Messaging AI sont préintégrés dans une plateforme de service client unifiée qui englobe des fonctions hors pair de « case management », d'automatisation et d'IA en temps réel. Ces fonctions d'IA reposent sur l'architecture Center-Out™ de Pega, qui permet aux entreprises de partir d'un point central, puis d'activer la logique et la prise de décision sur tous les points d'interaction. Le parcours du client devient ainsi le point central plutôt que le canal.

Les entreprises peuvent personnaliser les modèles d'IA en toute simplicité pour répondre à leurs spécificités (secteur d'activité, cas d'usage, jargon, terminologie, etc.), grâce à la puissance de l'automatisation et de la prise de décision en temps réel de Pega. La mise en œuvre est ainsi nettement plus simple et moins coûteuse.

Prise en charge de l'ensemble de vos agents

Pega Voice AI fonctionne avec votre softphone existant et peut être mis en œuvre auprès de tous vos agents, pas seulement un sous-ensemble ou un échantillon. Chaque agent a ainsi accès aux mêmes avantages, ce qui améliore considérablement le niveau de service dans l'ensemble des centres de contact.

De la même manière, Pega Messaging AI fonctionne de façon transparente lors des interactions par messagerie et par chat. Les agents tirent parti des avantages de l'IA sur tous les canaux, écourtant ainsi les délais de résolution et gérant un nombre de tâches bien supérieur.



La nouvelle donne : IA unifiée, automatisation et avenir du service

La nature du travail au sein des centres de contact a radicalement changé, et il ne faut pas s'attendre à un retour en arrière. Grâce à Pega Voice AI et Messaging AI, les centres de contact obtiennent des niveaux de productivité inédits, impensables auparavant. Loin de se contenter d'automatiser les tâches répétitives, Pega Voice AI et Messaging AI agissent en toute transparence pour aider vos agents à mener les bonnes conversations et à mieux comprendre les besoins spécifiques de chaque client.

Le service client évolue ainsi vers un nouveau modèle, où les agents des centres de contact peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cela permet non seulement de raccourcir les interactions et d'accélérer les résolutions, mais également de favoriser l'engagement des employés, d'ouvrir de nouvelles perspectives de carrière et d'améliorer la satisfaction des clients.

Dans un monde plus que jamais empreint d'incertitude, ce rôle de copilote de l'IA pourrait changer la donne, et répondre ainsi aux aspirations des agents et des clients.

Vous êtes prêt à améliorer votre service client avec un copilote nouvelle génération basé sur l'IA ?

Pour en savoir plus, rendez-vous sur pega.com/fr/service.





À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui simplifie tous vos processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur pega.com/fr.