

Comment l'IA générationnelle révolutionne le service client

SOMMAIRE

- 01** Qu'est-ce que l'IA générative ?
- 02** Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience des dirigeants ?
- 03** Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience des employés ?
- 04** Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience des clients ?
- 05** Quel impact pour votre entreprise ?
- 06** Un usage incontournable... et quelques conseils



Bonjour, intrépide explorateur de l'IA, je suis James Dodkins et chez Pega, j'aime me voir comme un « Chief Content Officer »... Je ne le suis pas... Le poste dont je rêve et que je n'aurai pas... Je l'ai demandé... à plusieurs reprises. Blague à part, j'ai eu la chance de travailler avec les équipes de leaders mondiaux comme Lego, Amex, Mercedes et même Nike, et de repenser avec elles les expériences que leurs organisations offrent à leurs clients. J'ai également consacré beaucoup de temps à faire découvrir à la prochaine génération de professionnels de l'expérience client comment les plus grandes marques du monde créent des relations aussi emblématiques avec leurs clients. J'ai été nommé meilleur influenceur de l'expérience client à de nombreuses reprises, j'ai publié quatre livres sur ce sujet et j'ai même animé une émission hebdomadaire sur Amazon Prime nommée « This Week in CX » (Cette semaine dans l'univers de l'expérience client).

Chez Pega, je passe le plus clair de mon temps à créer des contenus pour expliquer des idées parfois très complexes de manière intéressante et ludique. C'est également mon objectif dans cet eBook.



« Alors que nous préparons l'avenir du service client, nous ne nous contentons pas d'évoluer, nous révolutionnons la manière dont les entreprises communiquent avec leurs clients. L'IA générative est la boussole qui nous guide vers un monde où chaque interaction est une occasion d'étonner, d'anticiper et d'assister, créant ainsi une expérience parfaite pour la totale satisfaction du client. »

Olivia Stratton

Fondatrice et CEO de SynthoAI Technologies

Qu'est-ce que l'IA générative ?

Bonne question ! Vous connaissez déjà probablement la réponse, mais je vais quand même en dire quelques mots, qui pourraient vous aider à l'expliquer à votre tour si l'occasion se présente.

Donc... Prenons les mots séparément. Qu'est-ce que l'IA ? L'IA, ou intelligence artificielle, consiste à apprendre aux ordinateurs à penser comme des humains, sans interférences émotionnelles ni pauses café.

Ensuite... Générative... L'adjectif « génératif » est dérivé du verbe « générer », qui signifie produire, créer ou faire naître, presque comme par magie.

L'IA générative est donc une branche de l'intelligence artificielle axée sur la création de systèmes et d'algorithmes qui produisent de manière autonome de nouveaux contenus sous forme de texte, d'images, de vidéos ou d'audio en se basant sur des schémas et des données qu'ils ont appris. Abracadabra.

ChatGPT a fait connaître l'IA générative au grand public et l'a faite entrer dans notre quotidien. Pour mettre les choses en perspective, 49 % des jeunes Américains de 18 à 29 ans l'ont déjà utilisé, alors qu'il n'a été lancé qu'en novembre 2022, selon Pew Research.¹

¹ <https://www.pewresearch.org/short-reads/2023/08/28/most-americans-havent-used-chatgpt-few-think-it-will-have-a-major-impact-on-their-job/>

Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience des dirigeants ?

Si vous lisez ces mots, vous avez probablement un rôle de direction dans votre organisation. Vous vous intéressez peut-être à la façon dont l'IA générative peut vous aider à améliorer l'expérience de vos agents et de vos clients, mais vous n'avez peut-être pas réfléchi à ce qu'elle peut faire pour vous précisément. Voici donc 10 façons dont l'IA générative pourrait vous faciliter la vie.

1. **Informations tirées des données** : l'IA générative est capable d'analyser de grandes quantités de données pour en tirer de précieux éclairages pour les responsables d'une organisation. Elle permet d'identifier des tendances, des schémas et des corrélations qui peuvent ne pas être immédiatement apparents. Autant d'informations utiles pour une prise de décision éclairée.
2. **Coaching personnalisé** : l'IA générative est en mesure d'offrir un coaching personnalisé en matière de leadership en analysant le style de communication d'un dirigeant, ses points forts et ses axes d'amélioration. Elle peut fournir des conseils et des recommandations sur mesure en matière de développement professionnel.
3. **Reporting automatisé** : l'IA générative allège les tâches administratives en créant automatiquement des rapports et des tableaux de bord. Les managers ne perdent plus de temps à compiler les données et peuvent se concentrer sur la réflexion stratégique et la prise de décision.
4. **Traitement du langage naturel** : complétée de fonctionnalités de traitement du langage naturel (NLP : Natural Language Processing), l'IA générative peut aider à mieux saisir le ressenti et le feedback des employés. Mieux renseignés, les managers sont en mesure de répondre aux préoccupations, avec à la clé des salariés plus heureux.
5. **Analyse prédictive** : l'IA générative peut utiliser des données historiques pour prédire les tendances futures et les défis potentiels. Les responsables de l'organisation disposent ainsi d'informations précieuses pour aborder les problèmes de manière proactive et mieux planifier l'avenir.
6. **Communication améliorée** : les chatbots alimentés par l'IA générative favorisent une communication plus efficace et plus réactive au sein des organisations, car ils permettent aux responsables de rester en contact avec leurs équipes et de répondre rapidement aux questions et demandes d'informations.
7. **Formation et développement** : l'IA générative peut créer des supports de formation et des simulations personnalisés pour le développement de compétences en leadership. Les responsables ont ainsi la possibilité d'améliorer leurs connaissances dans un environnement virtuel.
8. **Diversité et inclusion** : l'IA générative peut aider à identifier les domaines dans lesquels les efforts en matière de diversité et d'inclusion ne sont pas suffisants et fournir des recommandations pour promouvoir une culture de leadership plus inclusive. Je tiens à souligner que les IA ne sont pas toutes très performantes sur ces questions. En réalité, la plupart d'entre elles font montre de nombreux biais sociaux et culturels. Vous devez donc utiliser des IA qui ont été formées à la neutralité, comme celle de Pega.
9. **Gestion de crise** : l'IA générative peut aider les dirigeants dans la gestion des crises, avec une analyse rapide des informations et des suggestions de réponses dans des situations difficiles.
10. **Planification stratégique** : l'IA générative soutient la prise de décision éclairée et l'élaboration de plans stratégiques en analysant les données de marché, les informations sur les concurrents et les capacités internes.

Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience des employés ?

Les agents des centres d'appels sont les représentants des marques face aux clients, dans un environnement de travail parmi les plus difficiles au monde. Tout ce que nous pouvons faire pour les aider à être plus performants et plus heureux est donc particulièrement utile. Voici 10 façons (parmi tant d'autres) d'utiliser l'IA générative pour y parvenir.

- 1. Réponses automatisées :** les chatbots à base d'IA générative sont capables de traiter les demandes les plus simples et les plus fréquentes des clients. Ils réduisent ainsi la charge de travail des agents et leur laissent du temps à consacrer à des tâches plus complexes. L'IA générative peut aussi suggérer en temps réel des réponses que l'agent peut utiliser dans ses appels téléphoniques, ses chats en direct ou ses e-mails.
- 2. Saisie des données :** l'IA peut écouter une conversation et remplir des champs de données à la place de l'agent. Pensez par exemple à un changement d'adresse ou à une prise de rendez-vous. Cette saisie automatique allège la charge de l'agent et élimine le risque d'erreur humaine.
- 3. Résumés d'appels :** l'IA est capable de synthétiser automatiquement une conversation. Les agents passent moins de temps à documenter chaque appel, et le risque d'oublier des informations importantes est réduit. Ce point est particulièrement apprécié de nos clients.
- 4. Traduction :** l'IA est en mesure de fournir une traduction simultanée, ce qui permet aux agents de communiquer efficacement avec des clients parlant une autre langue. Un atout majeur dans les centres d'appels multilingues.
- 5. Résumés avant transfert :** l'IA permet de créer un résumé court, précis et (surtout) utile avant le transfert d'une communication à un autre intervenant. Les clients n'ont pas à se répéter et les agents sont en mesure de les aider immédiatement, de manière efficace.
- 6. Analyse de sentiments :** l'IA est capable d'analyser les sentiments d'un client pendant un appel, ce qui aide l'agent à adapter ses réponses pour améliorer la satisfaction client globale.
- 7. Formation et coaching :** l'IA est capable de créer des supports de formation, des simulations d'interactions avec les clients et des recommandations de coaching pour les agents des centres de contact, afin d'améliorer leurs compétences et leurs performances. Vous pouvez ainsi entraîner vos agents avec des clients virtuels correspondant aux différents profils de votre clientèle réelle. Ces fonctionnalités sont également très appréciées de nos clients.
- 8. Robot de messagerie électronique (email bot) :** je vais être honnête avec vous. Nous n'aimons guère traiter les emails de nos clients. Mais ils restent la deuxième méthode de contact la plus utilisée après le téléphone. L'IA est capable de lire chaque email, de déterminer ce dont le client a besoin et d'élaborer une réponse véritablement personnalisée, en quelques secondes. Si vous n'êtes pas prêt à confier intégralement à un bot la mission de répondre, vous pouvez lui demander de préparer et de mettre en attente une réponse qu'un agent n'aura plus qu'à examiner, à modifier si nécessaire et à envoyer, ce qui lui fera quand même gagner beaucoup de temps. L'IA peut ensuite notifier les employés de tâches à effectuer ou, mieux encore, vous pouvez associer le bot de messagerie à une automatisation qui pourra agir efficacement sans intervention extérieure. (L'unification de l'IA et de l'automatisation est l'une des spécialités de Pega, au passage).
- 9. Assurance qualité :** l'IA est capable de suivre les conversations en temps réel pour en évaluer la conformité et la qualité, et offre l'opportunité aux agents d'accroître leurs performances avec un feedback immédiat.
- 10. Accès à la base de connaissances :** les agents disposent de réponses à jour et précises dans des bases de connaissances générées par IA pour répondre rapidement aux questions des clients. L'IA générative peut même analyser les conversations et présenter directement aux clients des informations et articles pertinents au moment où ils en ont besoin.

Comment l'IA générative peut-elle améliorer l'expérience client ?

Passons au point le plus important : comment améliorer l'expérience des clients grâce à l'IA générative ? L'utilisation de l'IA générative pour améliorer la vie de vos managers et de vos employés mais pas celle de vos clients est une approche légèrement égoïste, non ? Je plaisante, mais l'amélioration de l'expérience client est bien l'objectif principal. L'objectif ultime. Voici donc deux façons dont l'IA générative peut y contribuer, avec deux maîtres-mots :

- 1. Accélération.**
- 2. Amélioration.**

C'est aussi simple que cela. Pour les clients, l'IA générative est synonyme de possibilités presque infinies en matière de services personnalisés, empathiques et efficaces, à grande échelle.

Pensez à n'importe quelle expérience client ; de nombreuses idées pour l'accélérer et l'améliorer avec l'IA générative vous viendront certainement à l'esprit. Par exemple avec le résumé de l'appel précédent qui réduit le temps d'attente. Avec une réponse rapide et pertinente à une question, car l'IA a trouvé les connaissances nécessaires à la résolution du problème. Avec une interaction constructive avec un chatbot. Avec un parcours approprié présenté à l'agent face à la vulnérabilité d'un client détectée par l'analyse des sentiments. L'IA offre donc de nombreuses pistes pour accélérer et améliorer le service client.



Quel impact pour votre entreprise ?

Les dirigeants, les employés et les clients sont tous très heureux grâce à l'IA générative... et alors ? Venons-en au principal. Les chiffres n'ont pas seulement du sens, ils rapportent de l'argent ! (Là, c'est moi qui le dis, pas une IA).

L'IA générative supprime les tâches manuelles post-appel.

En moyenne, les agents consacrent 10,2 minutes par heure de travail à ce type de tâches. À titre d'exemple, le salaire horaire moyen d'un agent aux États-Unis est de 17 dollars. Cela signifie que 2,89 dollars par heure et par agent sont consacrés aux tâches post-appel. Imaginons que votre centre de contact soit ouvert 12 heures par jour, avec 500 agents répondant aux appels pendant ces 12 heures. Faisons le calcul : $2,89 \$ \times 12 \times 500 = 17\,340 \$$. L'élimination de ces tâches manuelles vous permet donc d'économiser 17 340 dollars par jour, soit plus de 6 000 000 de dollars par an !

L'IA générative accélère la formation.

En moyenne, un nouvel employé d'un centre de contact a besoin de un à trois mois de formation pour être opérationnel. Ajoutez à cela un taux d'attrition de près de 50 %, la plupart des centres sont prisonniers d'un cycle infernal d'embauche et de formation. Formez vos agents plus vite, bien plus vite !

L'IA générative réduit de manière exponentielle le temps de traitement moyen.

L'IA peut aider les agents à gagner en efficacité, avec de nombreux cas d'usage adaptés pour réduire le temps de traitement moyen : assistance aux agents, analyse des sentiments, gestion des connaissances, saisie de données, et bien d'autres choses encore. Vos agents ont encore du travail à faire, mais nettement moins.

Les exemples ci-dessus ne sont que trois exemples de la suite très complète d'offres d'IA générative proposée par Pega.

Un usage incontournable... et quelques conseils

Comme je l'ai mentionné précédemment, l'IA compte déjà de nombreux utilisateurs au quotidien, ce qui a pour effet de placer la barre des attentes très haute. L'usage de l'IA est incontournable, quoi que vous en pensiez. L'IA générative s'est installée pour durer. Vous n'aurez d'autre choix que de l'adopter pour votre service client. Voici 14 éléments à prendre en compte lors de l'élaboration de votre stratégie en matière d'IA générative. (J'ai essayé de m'en tenir à 10, sans succès).

1. **Objectifs clairs** : définissez clairement les objectifs que vous souhaitez atteindre avec l'IA générative dans votre centre de contact. Il est essentiel d'avoir des objectifs bien définis : efficacité accrue, réduction des coûts, amélioration de la satisfaction client...
2. **Compréhension de la technologie** : assurez-vous que votre équipe et vous-même comprenez bien le fonctionnement de l'IA générative, ses limites et ses avantages potentiels. Investissez dans la formation théorique et pratique pour améliorer la maîtrise de la technologie.
3. **Commencer en douceur** : commencez par un programme pilote ou un déploiement limité pour tester l'efficacité de la technologie dans un environnement contrôlé. Vous pourrez ainsi identifier d'éventuels problèmes et procéder à des ajustements si nécessaire avant un déploiement plus large.
4. **Combinaison optimale d'humain et d'IA** : l'IA générative est un outil qui ne remplace pas les agents humains mais les aide. Insistez sur ce point. Encouragez la collaboration entre l'IA et les agents humains pour fournir le meilleur service client.
5. **Confidentialité des données clients** : répondez aux inquiétudes des clients en matière de confidentialité des données en implémentant des mesures de sécurité robustes et en respectant les réglementations relatives à la protection des données.
6. **Suivi régulier** : suivez en permanence les performances de l'IA générative et recueillez le feedback des clients et des agents. Appuyez-vous sur ce feedback pour apporter des améliorations continues.
7. **Formation et soutien des agents** : formez les agents de votre centre de contact à travailler efficacement avec l'IA générative. Veillez à ce qu'ils comprennent comment tirer parti de la technologie pour améliorer leurs performances.
8. **Évolutivité** : planifiez l'évolutivité de votre centre de contact. L'IA générative doit être suffisamment flexible et adaptable pour répondre à l'augmentation des volumes d'appels et à l'évolution des besoins des clients.
9. **Information des clients** : informez les clients de l'utilisation de l'IA dans votre centre de contact et des avantages qu'elle leur apporte. La transparence permet d'instaurer la confiance et de limiter les inquiétudes des clients.
10. **Évaluation des résultats** : évaluez régulièrement l'impact de l'IA générative sur des indicateurs clés de performance (KPI), comme la satisfaction client, les délais de traitement des appels et la productivité des agents. Ajustez votre stratégie en fonction de ces résultats.
11. **Conduite du changement** : vos clients et vos employés feront peut-être preuve d'une certaine résistance au changement, n'en soyez pas surpris. Implémentez un plan de gestion du changement pour répondre aux inquiétudes et assurer une transition en douceur.
12. **Considérations éthiques** : réfléchissez aux implications éthiques de l'usage de l'IA dans les interactions avec la clientèle. Traitez vos clients avec empathie et équité, en évitant les préjugés.
13. **Rester informé** : suivez les dernières évolutions technologiques dans le domaine de l'IA et les tendances en matière de service client. L'IA générative est en constante évolution. Tenez-vous au courant pour prendre des décisions éclairées.
14. **Conformité** : veillez à ce que votre système d'IA générative soit conforme aux réglementations et normes en vigueur dans votre domaine d'activité, en particulier si vous opérez dans un secteur très réglementé.

Conclusion

L'IA modifie radicalement notre façon de vivre, de travailler et de nous divertir. J'ai même fait appel à l'IA pour rédiger cet eBook. Elle m'a aidé à reformuler certaines phrases, à terminer certains paragraphes dont je ne voyais pas le bout, à vérifier que j'expliquais correctement ce qu'était l'IA générative, et même à inventer la citation du début. Olivia Stratton et SynthoAI Technologies n'existent pas (petit rappel au passage sur le fait que l'IA ne vous donnera pas toujours des informations fiables).

Mais n'oubliez pas que ce n'est pas l'IA qui a écrit cet eBook. Elle y a juste contribué. En résumé, l'IA renforce et accélère les capacités humaines.

Dans notre exploration du potentiel de l'IA dans le service client et au-delà, n'oublions pas que la véritable magie réside dans la collaboration entre les humains et l'IA pour obtenir des résultats exceptionnels. Harry Potter n'aurait pas autant d'impact sans sa magie, mais sa magie ne serait rien sans lui... ou quelque chose comme ça. Je n'ai vu aucun de ces films. Incroyable, je sais. Je demanderai à l'IA de m'en faire un résumé.

