

# Pourquoi devriez-vous vous soucier de l'IA pour le support client ?

*Votre guide pour démonter les mythes et comprendre le fonctionnement réel de l'Intelligence Artificielle pour le support client.*

## Table des matières

Introduction

Un aperçu des technologies clés de l'IA pour le support client

Détruire les mythes de l'IA

Mythe n°1 : l'IA est un projet énorme et coûteux

Mythe n°2 : Nous devons ajouter un expert IA dans l'équipe

Mythe n°3 : Seules les entreprises de la grande distribution et du commerce électronique bénéficient de l'IA

Mythe n°4 : l'IA rendra les agents de support inutiles

Pourquoi devriez-vous utiliser l'IA pour les clients et pour les agents ?

Comment faire fonctionner l'IA pour votre organisation ?

## Introduction

Si vous aviez dit, il y a cinquante ans, qu'un jour, on pourrait commander une pizza en parlant à un appareil de forme carrée qui tient dans la poche, votre interlocuteur aurait probablement ri. Il aurait eu du mal à imaginer une technologie aussi puissante. Mais l'intelligence artificielle (IA) n'est pas réservée aux voyageurs dans le temps. Vous avez d'ailleurs probablement déjà demandé à Siri de vous raconter une blague, ou encore utilisé Google traduction pour lire rapidement un article. C'est ici et maintenant.

Voilà quand et comment le support client utilise l'intelligence artificielle pour automatiser certaines fonctions.

Pourquoi rencontrons-nous des résistances et des doutes de la part des responsables de support des clients? Est-ce parce que c'est l'IA est un mot à la mode ? Ou peut-être pensent-ils que cela modifierait complètement notre façon de travailler et de vivre, d'une manière effrayante telle la fiction "I, Robot" ? Peut-être aussi l'image de l'IA s'est-elle dégradée à force d'être apposée à toutes les solutions comme un argument marketing d'autorité, provoquant souvent des déceptions.

Chez Phedone, nous ne pensons pas que l'IA soit un remplacement complet ou un changement total. Nous pensons que les managers sont sceptiques à cause d'idées reçues et incorrectes concernant son utilisation, en particulier en ce qui concerne l'IA dans le support client. Mais comment expliquer avec précision quelque chose qui semble si abstrait et complexe en surface ?

Parlons du fonctionnement des IA pour le support client, démontons les malentendus courants et détaillons les avantages qu'elles offrent, à vous et à vos clients.

## Un aperçu des principales technologies d'IA utilisées pour le support client

Le plus souvent, lorsqu'on pense à l'IA du support client, on imagine un chatbot. Un utilisateur pose une question et le bot y répond sans problème ou crée un va-et-vient frustrant. Il n'y a pas d'entre-deux, n'est-ce pas ? Oui et non.

Les chatbots simples, construits sur un ensemble de règles et de mots-clés prédéterminés, peuvent souvent frustrer, cependant des outils avancés alimentés par l'IA peuvent vous aider à répondre à plus de questions avec précision. Ceci est possible grâce à un processus d'apprentissage automatique et de compréhension du langage naturel. La combinaison de ces concepts permet aux outils alimentés par l'IA, tels que ceux de Phedone, d'interpréter l'intention sous-jacente sans nécessiter d'injection d'un ensemble de mots-clés. Ainsi, au lieu de laisser l'un de vos agents créer une quantité ahurissante de branches si/alors ou d'arbres de décision sur le backend de votre bot, l'IA de Phedone reconnaît les interactions comme un humain, sans essayer de les faire rentrer dans un cadre préétabli. En d'autres termes : la seule façon de dépasser le stade des arbres décisionnels et de répondre plus précisément aux attentes clients nécessite de mieux comprendre leurs demandes, c'est cela qui est rendu possible grâce à l'IA Bienvenue. Cela ne fait que s'améliorer à partir d'ici.

L'IA de Phedone utilise des tickets passés, des bases de connaissances, des articles, des macros, des modèles et d'autres sources de données pour se former et devenir un agent perspicace alimenté par l'IA. Phedone exploite cette technologie et l'a encapsulé en un moteur, rendu accessible par l'interface web. Les agents et les responsables peuvent utiliser cette interface et les graphiques qui la composent pour mieux comprendre les attentes, déceler les points chauds, les grandes tendances et les segments de clients en un coup d'œil.

Voici quelques exemples de certaines fonctionnalités supplémentaires :

- Triage automatique

Filtrer et éliminer les spams, travailler sur les escalades et orienter les tickets vers les bons agents encore et encore peut donner envie de vous arracher les cheveux. C'est pire lorsque vous affrontez un langage coloré de clients frustrés ayant simplement besoin de réinitialiser un mot de passe. Alors que vous pourriez traiter la demande d'une personne plus agréable avec un problème plus urgent.

Phedone vous aide en prenant en charge cette phase de tri . Grâce à l'automatisation que permet le moteur et à son optimisation sur vos données passées et présentes, il peut catégoriser, éliminer le spam et acheminer les tickets avec une précision de plus de 90%, de sorte que vous ne manquerez plus jamais un ticket important - langage coloré ou non. Vous gagnerez donc du temps et de la qualité de traitement car les tickets seront qualifiés et acheminés aux bonnes équipes voire même traités automatiquement en quelques millisecondes seulement.

- Aide aux agents

Certains billets nécessiteront un agent, quoi que vous fassiez, mais il n'est pas nécessaire de s'inquiéter devant une montagne de tickets. Les solutions de Phedone peuvent fonctionner rapidement avec votre service d'assistance existant et commencer à vous aider presque immédiatement en suggérant des réponses à ces tickets. Notre IA le fait en accédant instantanément à des données réparties sur toutes vos sources (vos bases de

*connaissance, knowledge base*), ce qui n'est pas quelque chose qu'un agent a le temps de faire habituellement.

Les capacités de la compréhension du langage naturel (NLU) s'appuient sur des modèles et des traitements sophistiqués pour garantir une parfaite intégration des requêtes de vos clients et des connaissances à mobiliser pour y répondre. Vos agents n'auront plus qu'à utiliser votre recherche interne, attendre quelques secondes, et le tour est joué ! La réponse dont vous avez besoin est prête à être envoyée. Les solutions antérieures apparaîtront également en priorité sur votre canal de communication choisi - chat, service d'assistance, e-mail - permettant à votre équipe de les appliquer en un seul clic !

Chaque élément de l'IA experte de Phedone est optimisé pour aider votre équipe de support client, quelle que soit l'utilisation que vous en faites. L'IA du support client comme la nôtre permet aux agents de repérer automatiquement les requêtes répétitives, d'étiqueter les tickets de manière appropriée et de mettre en évidence des connaissances précises et pertinentes pour les réponses.

Adieu donc la base de réponses type paramétrées sur la détection de mots clés, vous voilà plus robustes à toutes nouvelles requêtes.

### Détruire les mythes de l'IA

Vous pouvez être incrédule après avoir lu le fonctionnement de l'intelligence artificielle et des différentes manières de l'utiliser. Compréhension du langage naturel ? Les réseaux de neurones ? Heureusement, voilà « l'IA pour briser les mythes du service client ». Nous pourrions écrire des billets de blogs ou un livre blanc plus étoffé mais il y a quatre idées courantes et fausses sur l'IA qui peuvent être dissipées rapidement, les voici :

- L'IA est forcément un projet énorme et coûteux,
- L'IA devra être mise à jour tout le temps par des experts,
- L'IA n'est bénéfique que pour des industries spécifiques,
- L'IA remplacera les agents humains.

A détruire donc !

### **MYTHE #1 : L'IA est forcément un projet énorme et coûteux**

Certains agents et managers supposent que l'IA prend des mois et des tonnes de personnel à mettre en œuvre. Si c'est vrai, alors vous utilisez la mauvaise solution. La mise en œuvre des outils d'IA de Phedone est simple. Contrairement à d'autres solutions basées sur une intelligence artificielle ou un chatbot, Phedone ne nécessite pas de refontes majeures pour être opérationnel. Notre moteur s'intègre directement dans votre logiciel, vos processus et vos flux de travail actuels et ainsi commencer à ingérer des données rapidement. En effet, l'IA peut commencer à fonctionner rapidement sans aucun problème si vous recevez environ 1 000 tickets de courrier électronique ou de formulaire Web. Dans certains cas, l'IA du support client de Phedone peut être déployée en quelques jours seulement avec un effort minimal de votre part par rapport aux 2-3 mois que certains chatbots conversationnels demandent pour leur mise en œuvre.

### **MYTHE #2 : Nous devons ajouter un Expert IA dans l'équipe**

L'IA ne nécessite pas d'entretien continu pour rester pertinent. En réalité, parce que Phedone s'améliore grâce à vos données, et utilise l'apprentissage automatique et le NLU,

il étudie et se recycle constamment au fur et à mesure. Nous en sommes fiers et nous y travaillons, et en tant qu'utilisateurs, vous ne pourriez pas être plus chanceux.

Il ne sera jamais obsolète et votre équipe n'aura jamais à créer de nouvelles règles ou à la nourrir ticket après ticket. Essentiellement, l'IA de support client de Phedone évoluera sans effort avec vous à mesure que vous porterez votre support vers de nouveaux sommets. Encore mieux? Non seulement vous ne perdrez pas un temps précieux à mettre à jour votre IA, mais vous gagnerez également du temps grâce aux performances systématiquement croissantes de notre moteur. L'IA de Phedone peut répondre à des questions simples avant qu'elles n'atteignent le bureau d'un agent, aider à localiser les meilleures solutions et acheminer les tickets vers les membres de l'équipe les plus qualifiés pour y répondre - et tout ce que vous avez à faire est de valider l'intégration de la solution dans votre processus de travail !

### **MYTHE N°3 : Seules les voitures autonomes, les entreprises de la grande distribution et du commerce électronique bénéficient de l'IA**

L'IA pour le support client peut améliorer les systèmes de support client pour un large éventail de secteurs. Par exemple, les entreprises de vente au détail peuvent utiliser l'IA pour offrir plus de flexibilité aux agents d'assistance, de sorte qu'ils ne répondent pas : "l'imprimante ne fonctionne pas" ou "Comment fait-on pour faire fonctionner cela" seize fois par jour.

Vous pouvez nous faire confiance, l'approche sémantique de Phedone fait des merveilles pour les organisations de tailles moyenne et grande (B2B) qui naviguent dans des requêtes complexes et évolutives. Essentiellement, si votre entreprise interagit avec des utilisateurs à tout moment (ce que nous supposons être le cas), vous pouvez exploiter la puissance de l'IA pour interagir avec eux.

### **MYTHE N°4 : L'IA rendra les agents de support inutiles**

Quand vous pensez à l'IA, vous pouvez imaginer un monde fou avec des robots rendant la main-d'œuvre humaine inutile. Bonne nouvelle : il s'avère que cette peur relève bien plus du fantasme que de la réalité. Il y aura toujours un ticket tout simplement trop complexe pour l'IA et nécessitant une intervention humaine. Certaines personnes préféreront toujours parler au téléphone à une personne au bout de la ligne. Quoi qu'il en soit, la plupart des experts en IA prédisent que les agents de support et leurs équipes travailleront aux côtés de solutions équipées d'intelligences artificielles pour améliorer l'expérience client et la satisfaction au travail de l'agent. L'IA est destinée à dynamiser les équipes de support client, pas à les éradiquer !

Et voilà les mythes de l'IA démystifiés. Si vous en avez en tête qui ne sont pas répertoriés, nous serions heureux d'en discuter davantage.

### **Pourquoi devriez-vous utiliser l'IA pour les clients et pour les agents?**

Mis à part les idées fausses et les mythes, le fait est que l'IA est partout. Pour le support client, ceux qui utilisent l'IA prendront de l'avance. Pourquoi? L'impact positif de l'IA sur les clients et les agents est stupéfiant ; à couper le souffle, même ! Réduction des temps de réponse, amélioration de la qualité de service, réduction des coûts, et bien d'autres. Jetez un œil aux avantages pour chaque public :

#### Pour les clients

- Aide les utilisateurs sur les canaux qu'ils préfèrent, que ce soit le courrier électronique, le chat, les services d'assistance ou les bases de connaissances.
- Offre aux consommateurs les informations dont ils ont besoin pour résoudre des problèmes simples.
- Répond plus rapidement et réduit les périodes d'attente des clients, baissant ainsi les frustrations des consommateurs.
- Achemine les demandes clients vers des agents possédant les connaissances et l'expertise appropriées.
- Garde les consommateurs satisfaits en leur donnant les solutions dont ils ont besoin en un temps record.

#### Pour les agents

- Diminue le temps de première réponse et le temps de traitement moyen afin que les agents puissent clôturer plus de dossiers plus rapidement.
- Aide à résoudre efficacement les problèmes récurrents et les tickets simples, réduisant ainsi la charge de travail des agents.
- Réduit le besoin de routage manuel, réduisant le stress et le nombre de boîtes de réception.
- Aide à mettre les nouveaux agents à niveau et à se sentir plus rapidement confiants dans leur rôle.
- Propose des solutions et des articles aux agents pour augmenter la productivité.
- Libère le temps des agents pour s'attaquer à des problèmes plus complexes et aider les clients.
- S'intègre parfaitement au flux de travail de votre équipe avec peu ou pas de formation.

En plus de tout cela, les solutions d'IA telles que Phedone fournissent une image des performances de votre équipe de support. Vous pouvez découvrir des domaines à améliorer, identifier les lacunes dans la documentation des connaissances et obtenir des informations, découvrir des tendances, des catégories de problèmes récurrents, pour vous aider à optimiser votre support client et au-delà.

### Comment faire fonctionner l'IA dans votre organisation ?

Maintenant que vous savez comment fonctionne l'IA, en quoi elle se différencie des approches traditionnelles d'arbres de décision et que les mythes que vous avez entendus ne sont pas si évidents que ça, vous avez peut-être hâte de tester bon nombre de solutions du marché. Nous vous prions de prendre d'abord le temps d'analyser votre contexte car toutes les IA ne fonctionnent pas de manière optimale pour toutes les organisations. Et c'est une bonne chose : à chaque problème sa solution. Une seule approche ne saurait répondre à tout !

Par exemple, il se peut que vous ne receviez pas 1 000 tickets, ce qui rend discutable l'utilisation de certains outils basés sur l'IA pour votre organisation. Vous pourriez avoir une mine d'articles de la base de connaissances dont vous avez désespérément besoin d'aide pour analyser, rendant d'autres solutions viables. Quoi qu'il en soit, il existe probablement un outil pour vous.



Nous espérons vous avoir donné quelques idées pour vous aider à rendre la recherche plus simple et le déploiement de nouvelles solutions plus tangible, aussi nous aimerions vous montrer nos solutions en action et répondre à vos éventuelles questions. Contactez-nous tout simplement !

L'équipe Phedone

Créez un test gratuitement sur [www.Phedone.com](http://www.Phedone.com)  
laurence@phedone.com