

| 1

L'IA en pratique dans le centre de contacts : automatiser, assister & analyser!



Frédéric CANEVET

Responsable Projets Digitaux



Au sommaire

A propos d' Eloquant

L'IA dans la relation client

L'IA classique, simple et efficace

L'IA générative vocale

Les bots, les nouveaux collègues du centre de contacts

Pensez low tech

Q/R



Est ce que vous avez déjà mis en place de l'IA générative dans votre centre de contacts ?

Oui un chatbot (chatGPT..)

5 %

1

Oui un chatbot IA classique (non générative)

5 %

1

Oui un callbot

0

Oui de l'agent assist (résumé de conversations...)

0

Oui de l'analyse des conversations

0

Oui mais autre chose

0

Non et c'est prévu à court terme

26 %

5

Non et mais c'est prévu à moyen terme

26 %

5

Non et ce n'est pas prévu

26 %

5

Vote blanc

11 %

2

Eloquant est un éditeur et partenaire engagé pour accompagner les entreprises européennes à **gérer, orchestrer, mesurer et améliorer les conversations** avec leurs clients grâce à une **plateforme cloud d'Expérience Client**, basée sur l'**IA** solution étendue de Centre de Contact (CCaaS) et de Voix du Client (VoC).

 **20 ans** d'expérience

 **40 pays**



450 millions d'interactions



150 millions d'enquêtes



+ 320 clients



120 experts



98% de clients satisfaits



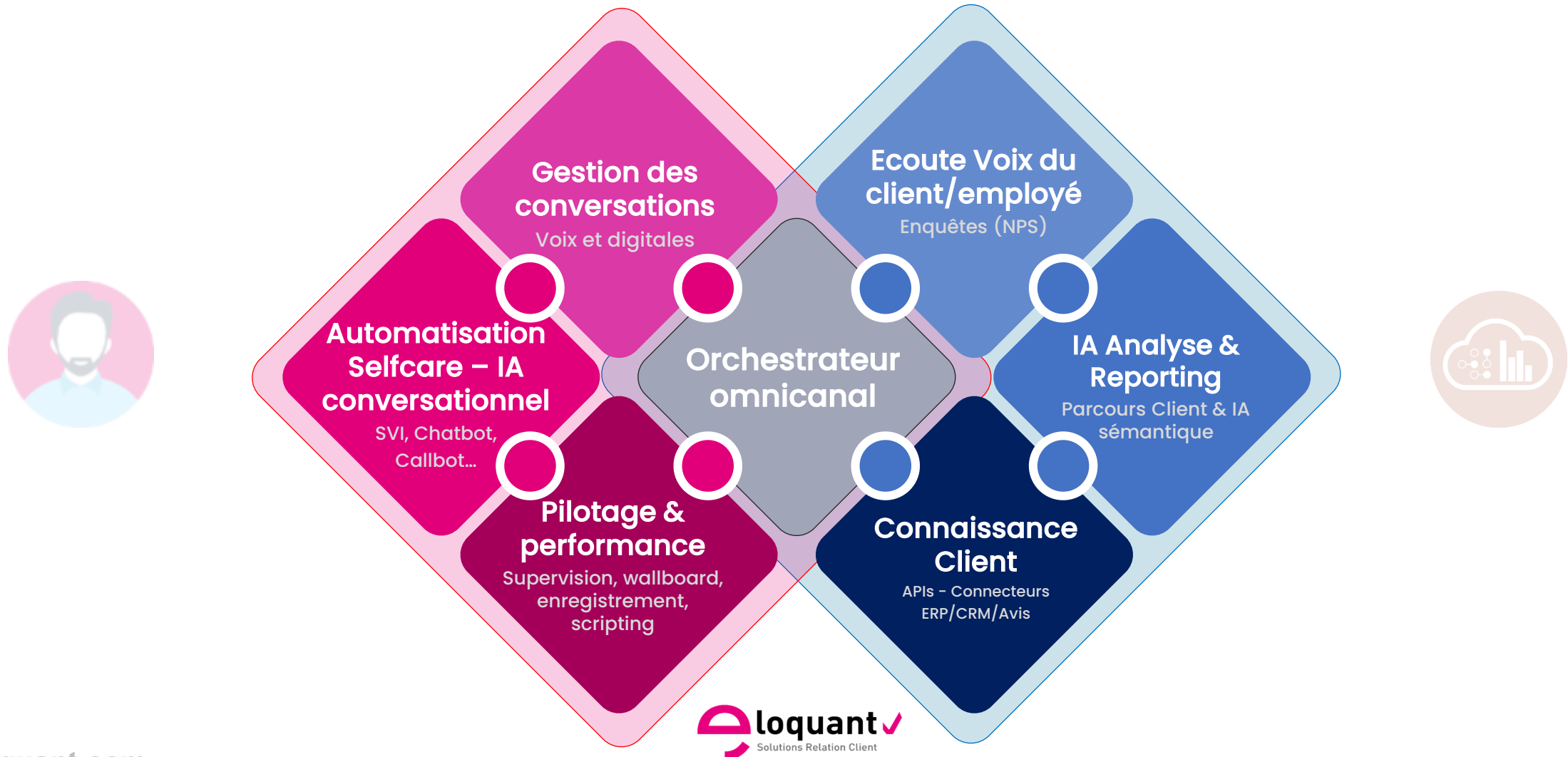
Certifications ISO 27 001 et 27 701

Sécurité des SI

Confidentialité

Plateforme Cloud d'Expérience Client

Basée sur l'IA pour une gestion de bout en bout du parcours client



Un double défi pour les responsables de CRC



Avoir des collaborateurs engagés

Fluidifier et améliorer l'expérience client

(joignabilité, omnicanal, écoute active, délai de réponse, proactivité...)

Maîtriser des coûts

via l'automatisation, le self-care, le digital et une productivité accrue du service client...

Anticiper les changements externes

(augmentation des coûts liés à l'énergie, recrutement d'agents...)



L'IA dans la relation client

L'IA au service de l'Humain

- Callbot/Chatbot
- SVI LN

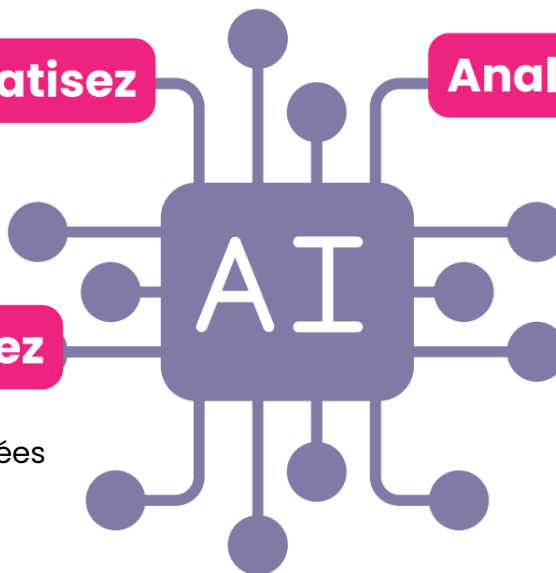
Automatisez

Analysez

- Catégorisation Automatique
- Détections et Alertes (Buzz, Irritants...)
- Détection Emotion
- Prescription Plans d'actions

Assistez

- Assistance agent réponses suggérées
- Next best Action/Offer
- Résumé de conversation



Quelques références :

ENEDIS

Valeo

King Jouet

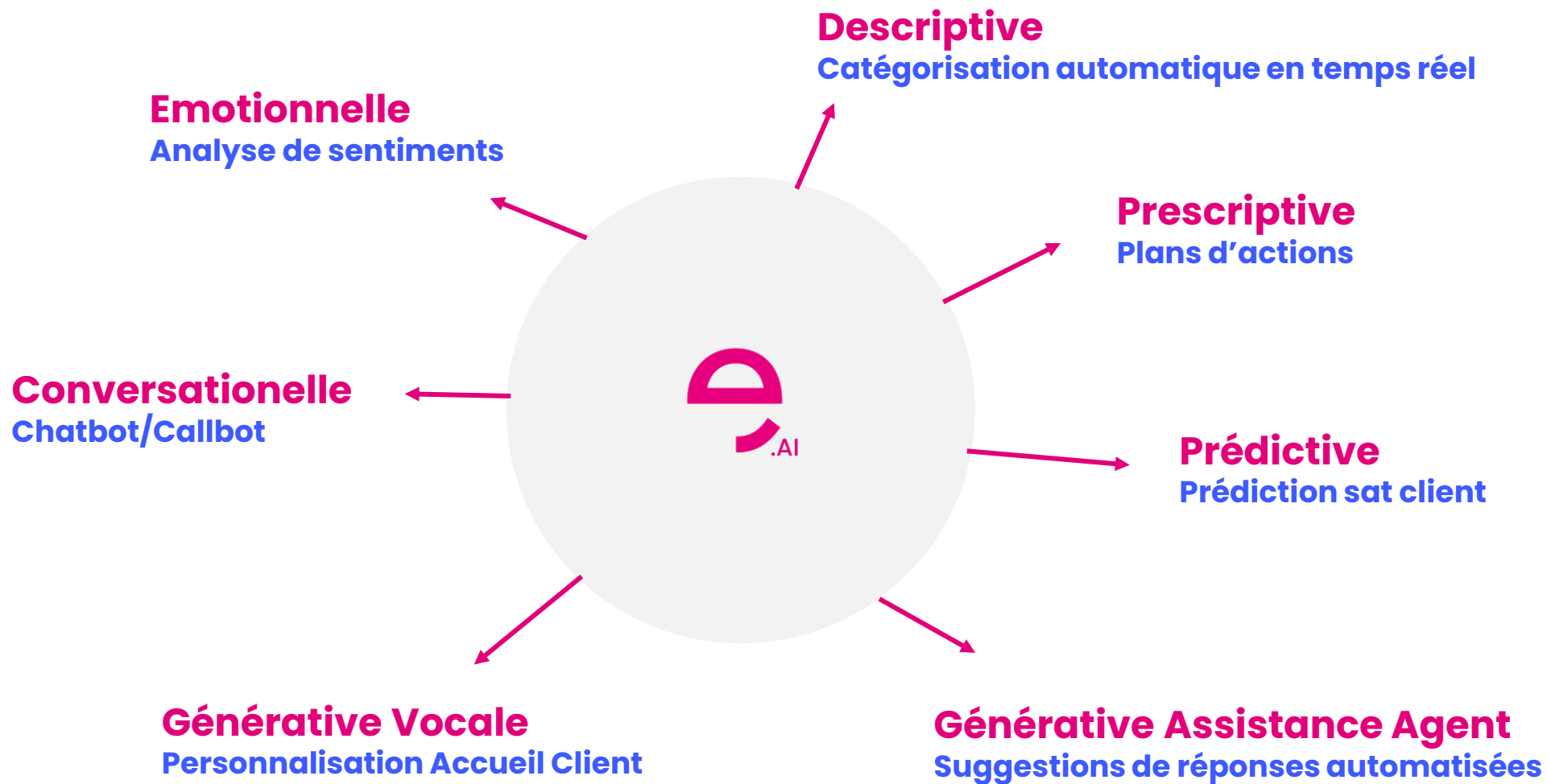
MNT
Être utile est un beau métier
GRUPE vyv

Solimut
Mutuelle
de France

ulyS 
BY VINCI AUTOROUTES

L'IA dans tous ses états

Cumulatives, l'une ne remplace pas totalement l'autre...





Rappel : L'IA classique

Simple, économique et efficace !

Analyse et catégorisation des verbatims clients

L'IA prédictive, prescriptive et descriptive

Objectifs

- **Détecter l'insatisfaction cachée, les irritants, les effets Waouh...** dans les parcours pour agir soit immédiatement (correction de l'insatisfaction), soit former les conseillers (amélioration continue).
- **Détecter de nouvelles attentes.**

Problèmes résolus

- **Aller au-delà des chiffres**
- Analyser des **gros volumes de données ou des micro-tendances**
- **Mesurer l'évolution de la satisfaction** client après des efforts de formation et d'évolution des processus.

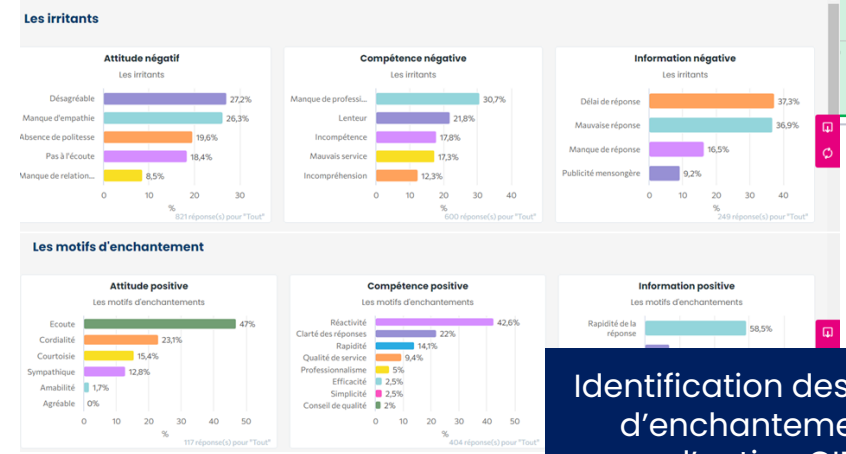
Domaine d'application

- **Centres de relation client**
- **Enquêtes de satisfaction** post-interaction et analyse des verbatim en masse (ex: emails, chats, courriers, appels...).
- **Etudes barométriques** (ex: NPS) pour analyser les évolutions

Résultats

- **Amélioration satisfaction** via une meilleure vision des irritants.
- **Collaborateurs + motivés** car ils ont une vision de la qualité de leurs interactions clients
- **Initiatives anti-churn** plus ciblées.

Une matrice pour déterminer des plans d'actions OPERATIONNELS



Identification des irritants et des points d'enchantement, pour des plans d'action CIBLES et EFFICACE

L'analyse des émotions

Dans les emails entrants pour un traitement prioritaire

Objectifs

- **Prioriser les demandes urgentes et émotionnelles**
- **Identifier les demandes de résiliation**, menaces juridiques...
- **Lister les promoteurs** pour les remercier

Domaine d'application

- Centres de relation client
- Service Marketing pour consulter en direct les insights

Problèmes résolus

- **Traiter en top priorité les insatisfaits** lors de pics de demandes
- **Identifier les dossiers sensibles** à attribuer aux bons agents ou à traiter en direct par les superviseurs

Résultats

- **Amélioration de la réactivité** pour traiter les demandes les plus urgentes
- **Identification des clients ambassadeurs** de manière autonome

Niveaux de service	Objet	Priorité
> 505j > 516j	CM_Commercial Demande de contact Message envoyé depuis un formulaire web De: Jean Francois Tournadre Email: jf.tournadre@eloquant.com Téléphone: 0645804226 Agent: (Tous) Horodatage: 21/09/2022 14:59:26 Message: je souhaite réserver un transport pour demain apres midi merci a vous	Haute
> 483j > 491j	CM_Commercial résiliation bonjour, quelles sont les démarches pour résilier ? – Jacques Martin Client de la marque et souhaitant le rester	Haute
> 684j > 693j	CM_Commercial Recherche commercial Bonjour, en vue de renégocier mon contrat, je cherche un correspondant commercial. Merci ! – Jacques Martin Client de la marque et souhaitant le rester	Normale
> 671j > 680j	CM_Commercial Demande de contact Message envoyé depuis un formulaire web De: Nicolas DELESTRAIN Email: nicolas.delestrain@eloquant.com Téléphone: 0686862538 Agent: (Tous) Horodatage: 08/04/2022 16:20:54 Message: Je souhaite être mis en relation avec un de vos conseillers pour une demande d'adhésion	Normale
> 640j > 650j	CM_Commercial Info commerciale urgente Bonjour, Merci de bien vouloir me recontacter de toute urgence pour un gros problème de livraison dont je ne suis pas du tout satisfait. Sans recontacte de votre part, je vous enverrai mes avocats et porterai plainte. Cordialement, [Une image contenant miroir, homme, réflexion, photo Description	Normale
> 635j > 644j	CM_Commercial Confirmation du dépannage Bonjour Fredo Canevet, Le numéro associé à votre demande est le suivant : #176176. Cordialement, Le service Commercial Quels sont les délais de remboursement après un sinistre ? Les délais de remboursement sont très variables d'un assureur à l'autre et dépendent également de l'ampleur des	Normale



IA Générative vocale

Pour un accueil plus humain

Personnalisez votre accueil client

On n'a qu'1 fois l'occasion de faire une très bonne impression !

Offrez des voix naturelles et uniques pour personnaliser la relation client : agents dédiés, accueil personnalisé

Avantages

- Callbot avec voix naturelles pour un accueil personnalisé (SVI, file d'attente, message d'attente...)
 - *Appels entrants* « Bienvenue chez... »
 - *Appels sortants* (rappels de rendez-vous, relances d'impayés...) « Je suis l'assistant de Madame ABCD... »
- Création de messages audios à la volée
- Identité vocale d'entreprise (voix unique conseiller / Dir Expérience client ou voix générique à partir de la bibliothèque)
- Personnalisation par service
- Internationalisation de l'accueil (1 seule voix pour toutes les langues)

Bénéfices

- Proximité client
- Effet Wahou pour une hausse de la satisfaction client



Exemples de voix

Utilisateurs
Espaces
Services
Traitements
Scripts
Calendriers
Paramétrage
Messages audio
Statistiques
Interactions
Annuaire
Traitement

Messages audio

Espace Commun

Liste des audios

+ Ajouter un nouvel audio

Nom
Accueil_Alixia.wav
Accueil_CS_France.wav
Accueil_PWC.wav
Accueilfred.wav
Saisir_Departement.wav
Script_Mise_En_Garde.wav
accueilfred_promo.wav
accueil.wav
accueil_fred_absence.wav
aghold.wav
annonceInterruptMsg.wav
attente.wav
beep.wav

Modification du fichier : Accueil_PWC.wav

Mode de modification

Importer un nouveau fichier

Modifier le contenu du fichier

Modification du contenu du fichier

Voix: IA Olivier

Texte: Bienvenue au Club des Marguerites ! Je suis a vous dans quelques secondes, merci de patienter !

Annuler

Modification d'une instance de script

Nom de l'instance: testQualifFred

Type: Script de qualification

Modèles: Accueil Standard

Configuration de l'instance

Messages

Message d'accueil: Commun - Accueil_PWC.wav

Message flash: Commun - accueil_fred_absence

Message CNIL: Commun - accueilfred_promo.wi

Paramètres

Script de qualification
Qualification standard

```
graph TD; Service([Service]) --> Calendrier[Calendrier ouvert]; Calendrier --> Blacklist{Blacklist activée?}; Blacklist -- Oui --> Annuaire[Annuaire]; Annuaire --> RetourSVI([Retour ACD : Fin d'appel / Traité SVI]); Blacklist -- Non --> MessageAccueil[Message d'accueil]; MessageAccueil --> MessageFlash[Message flash]; MessageFlash --> MessageCNIL[Message CNIL]; MessageCNIL --> LectureConfig[/Lecture configuration : campagne, compétence/]; LectureConfig --> RetourQualifié([Retour ACD Appel qualifié]); Raccroché[Raccroché appelant] --> RetourAbandonné([Retour ACD : Appel abandonné]);
```

Annuler Enregistrer

<https://we.tl/t-AS2L5M1Daa>

Et bientôt la vidéo IA



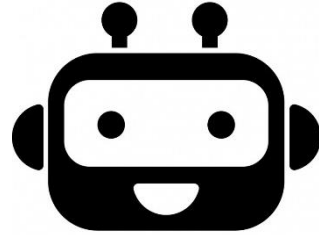
https://youtu.be/V_oFrHfjaeY





Chatbot & callbots, Les nouveaux collègues des agents du centre de contact

Les bots, vos nouveaux collègues



◆ Les interactions polluantes = à réduire, filtrer ou supprimer

◆ Les interactions à faible valeur ajoutée ou de débordement ou de qualification = à automatiser

◆ Les interactions à valeur ajoutée = à conserver et à améliorer *via* des agents

◆ Les interactions génératrices de valeur et d'émotion = à développer

◆ Appels non destinés, erreurs d'aiguillage, demandes déjà effectuées...

◆ FAQ, demandes génériques, digitalisation des pics d'appels, self care de suivi...

◆ Réclamations sensibles, escalade du bot, demandes hors procédures, erreurs...

◆ Appels pro-actifs, relance des promoteurs, anti-churn, effet WoW...

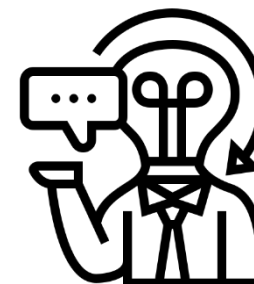
Pourquoi des bots en IA générative ?



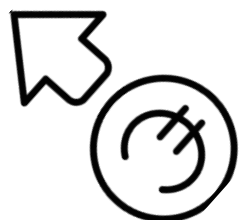
Plus rapide à déployer



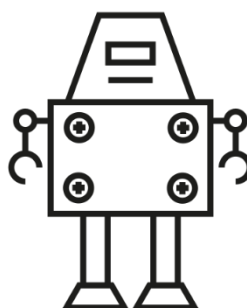
Plus large scope



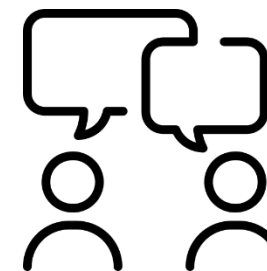
Plus de pertinence



Moins cher

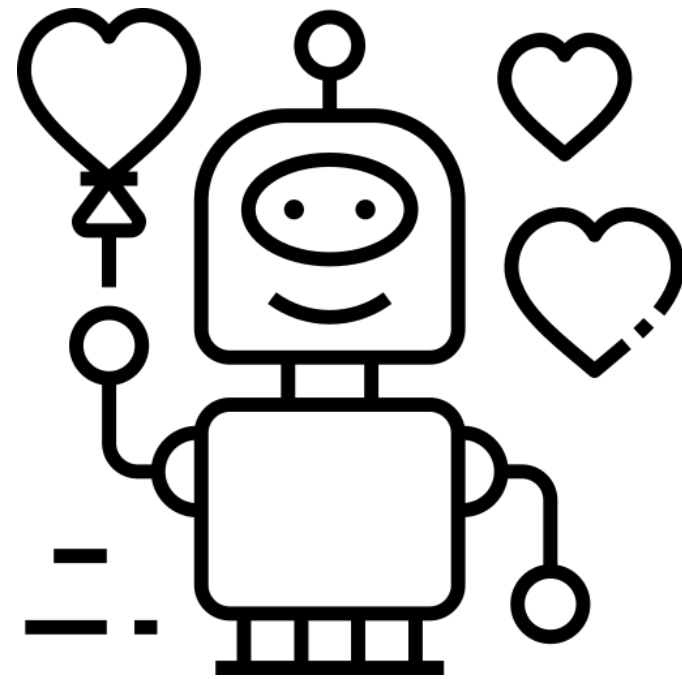
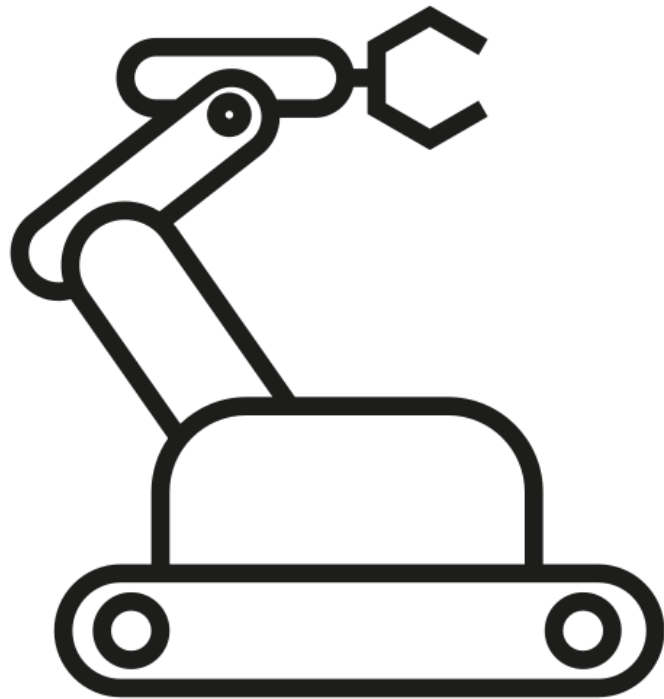


Moins robotisé



Plus de dialogue et de contexte

L'IA classique est morte ?



Les Callbots

◆ Pourquoi ?

- ◆ Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée ou récurrentes
- ◆ Offrir un service minimum ou à valeur 24h/7
- ◆ Traiter les demandes simples de manière automatique
- ◆ Assistance agent : qualification de la demande

◆ Comment ça marche ?

- ◆ Déterminer les cas d'usages (5 à 20%) et entraîner l'IA
- ◆ D'abord de l'IA classique pour sécuriser les réponses, puis l'IA générative pour les demandes « hors sujet »
 - ◆ L'IA générative est asynchrone, verbieuse... et parfois hors sujet !

◆ Quand le mettre en place ?

- ◆ Pics d'appels & minimum 100 appels automatisables / jour
- ◆ Demandes « simples » ou sans valeur ajoutée (les demandes « clic boutons »)



<https://www.youtube.com/watch?v=fwFRMRXnG3s>

Cas client Callbot : fournisseur électricité



Enjeux :

- Réduire les interactions à faible valeur ajoutée/coûts
- Valoriser le travail des agents pour la résolution de cas complexes
- Prise en charge plus rapide pour le client



Cas d'usage : traitement self care sur les demandes simples, et transfert vers les agents pour les urgences 24/7

- Les interactions polluantes = à réduire, filtrer ou supprimer
- Les interactions à faible valeur ajoutée ou de débordement = à automatiser
- Les interactions à valeur ajoutée = à conserver et à améliorer via des agents

Quelques chiffres :

- Bot ouvert à 30% durant la journée, et 100% en dehors des heures de bureau et le weekend.
- Environ 19 000 appels / jour et +200 000 appels traités en septembre
- Plus de 90% des demandes comprises avec des réponses correctes
- 16% des appels renvoyé vers le SVI de self care pour le suivi des pannes



Bénéfices constatés

- ✓ Réduction des appels à faible valeur ajoutée
- ✓ 8% des demandes automatisées concernant la pose des compteurs linky et la gestion des comptes internet
- ✓ Augmentation de la satisfaction Employé



Chatbot avec escalade agent

◆ Quels cas d'usages ?

- ◆ Support technique / questions de 1^{er} niveau (selfcare, 24/7...)
- ◆ Réponses « marketing » (infos produits, tarifs...)
- ◆ Assistance agent : qualification de la demande, création de ticket, N° de dossier...

◆ Briques Technologiques

- ◆ 1^{er} niveau d'IA classique (demande de démo, cas simples...) paramétré manuellement
- ◆ 2^{ième} niveau IA génératives (à partir des FAQ, emails, fiches produits...) automatiquement
- ◆ 3^{ième} niveau le transfert vers un agent (ou formulaire ou callback) via un Chat

◆ Quand le mettre en place ?

- ◆ A partir de 25 demandes automatisables / jour
- ◆ De préférence avec une connexion avec le système d'informations pour plus de valeur ajoutée

IA générative : Chatbot - Visites sur le site www.ublo.immo

Les 12 derniers mois



- Nombre de visiteurs : 38K (+134%)
- Nombre de clics sur le chatbot : 4K
- Nombre de prise de rdvs par le chatbot : 7 fois plus qu'avec la page contact

Scraping du site dont le blog et ajout des présentations commerciales, les docs internes, les docs produits, les docs de cadrage...





L'Agent Augmenté boosté à l'IA générative

Propositions de réponse aux emails

◆ Quels cas d'usages ?

- ◆ Montée en compétence des nouveaux agents
- ◆ Aide aux agents avec des faiblesses en orthographe
- ◆ Structuration des réponses selon le ton de l'entreprise
- ◆ Délégation des réponses à des tiers (ex: prestataires, magasins...)

◆ Briques Technologiques

- ◆ Intégré dans la solution de Centre de contacts Eloquant + IA Azure Open AI
- ◆ Réponse optionnelle pour l'agent, et personnalisable

Agent Assist ChatGPT

Prêt 28:18 Entrant Interne Sortant Mail Chat

Aucun appel en cours

Appel en cours Mail Rappels Statistiques x Pb avec la facture 123... x Opposition au paieme... x

Classification
Choisissez une classification

Commentaire

Données
Identifiant #110

À Saisissez une adresse mail ou une recherche CampagneMail

Cc Contact inconnu - cyrille.guibert@eloquant.com Cci

Re: Opposition au paiement de la facture ref 4568932CD

Réponses types
Recherche de réponses types...
CAT_WILLA
DOSSIER

Bonjour **Nom de famille du contact**,
Nous vous remercions de nous avoir contactés concernant votre opposition au paiement de la facture portant la référence 4568932CD. Votre satisfaction est très importante pour nous et nous sommes désolés d'apprendre que vous rencontrez des problèmes avec notre service de facturation. Nous avons bien pris en compte votre demande d'opposition au paiement de cette facture et nous sommes en train d'examiner la situation afin de vous fournir une solution adéquate. Pour ce faire, nous aurions besoin de quelques informations supplémentaires concernant cette facture, telles que la date d'émission, le montant total et tout autre détail pertinent. Nous nous engageons à résoudre ce problème dans les meilleurs délais et un membre de notre équipe de service après-vente vous contactera sous 48 heures pour discuter de la situation et trouver une solution satisfaisante. En attendant, nous vous prions de bien vouloir ne pas effectuer le paiement de cette facture en question. Si vous avez d'autres questions ou préoccupations, n'hésitez pas à me contacter par téléphone au [numéro de téléphone] ou par e-mail à [adresse e-mail]. Nous vous prions de nous excuser pour tout désagrément causé et nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension.
Cordialement,

Le 15 janvier 2024 à 18:06:34 Z, Cyrille Guibert a écrit:

Bonjour,
je vous signifie par la présente la contestation de votre dernière facture.
Cordialement,

Cyrille Guibert 15/01/2024 19:06

Annuler Sauvegarder Envoyer et transférer Envoyer et clôturer Envoyer

Contact Inconnu

15/01/2024 21:15 agentEloquent
Mail clôturé Clôture groupée #107-CampagneMail

15/01/2024 21:15 agentEloquent
Mail clôturé Clôture groupée #111-CampagneMail

15/01/2024 20:37
Mail reçu de cyrille.guibert@eloquant.com #112-CampagneMail
Objet: Opposition au paiement de la facture ref 4568932CD

15/01/2024 19:17
Mail reçu de cyrille.guibert@eloquant.com #111-CampagneMail
Objet: Opposition au paiement de la facture ref 4568932CD

15/01/2024 19:06
Mail reçu de cyrille.guibert@eloquant.com #110-CampagneMail
Objet: Opposition au paiement de la facture ref 4568932CD

15/01/2024 18:38 agentEloquent
Mail clôturé Clôture groupée #98-CampagneMail

15/01/2024 18:38 agentEloquent
Mail clôturé Clôture groupée #104-CampagneMail

15/01/2024 18:38 agentEloquent
Mail clôturé Clôture groupée



La transcription vocale, Soulager le conseiller des tâches administratives

La transcription des interactions

◆ Pourquoi ?

- ◆ Soulager les équipes du travail de saisie pour se concentrer sur la conversation
- ◆ Enrichir le système avec la synthèse des conversations téléphoniques
- ◆ Réduire la DMT

◆ Comment ça marche ?

- ◆ Transcription en temps réel de la voix en texte (au CRC ou via un smartphone)
- ◆ Récupération des éléments clés de la conversation (date, noms, motifs, demandes, sujets...)
- ◆ Remplissage en temps réel du CRM, de la solution de centre de contact...

◆ Quand le mettre en place ?

- ◆ Au moins 50 agents ou commerciaux terrains
- ◆ Un manque de richesse des données intégrées dans le CRM

03:25 **SS Sylvester Stallone** 06 74 83 62 09

Nom du campagne



pas d'enregistrement



03:25



Appel en cours

Mail

Liste Chats

Chat

Rappels



Informations appel

Service service_callbot

Campagne CV_callbot_sinistre

Données

CRM

Type

soins dentaire

Description

en fait je me faire poser une

Date

13 / 10 / 2021 13:53

Guide d'appel

Commentaire

Empty comment box

Classer

Autres	Problème Outlook
Problème Office	Problème connexion

Transcription

Voici le récapitulatif de votre déclaration de sinistre.
 Type : soins dentaires
 Date : 2021-10-13
 Votre description : en fait je me faire poser une couronne et un dentier
 Numero de l'appelant : 06 07 15 25 33
 Nom :



Contact Inconnu



08/06/2023 16:46

#superEloquent

Appel entrant de 0404000006
 testCampagne
 Traité

18/04/2023 16:31 agentEloquent

Appel entrant de 0404000006
 testCampagne
 Traité

13/04/2023 17:20 agentEloquent

Appel entrant de 0404000006
 testCampagne
 Traité

10/03/2023 09:56

#superEloquent

Appel entrant de 0404000006
 testCampagne
 Dissuadé hors ACD

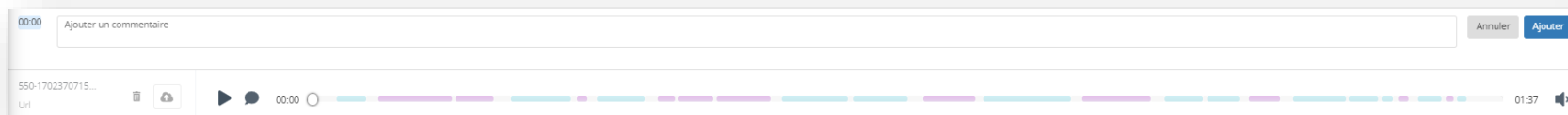
08/03/2023 17:10 agentEloquent

Appel entrant de 0404000006
 testCampagne
 Traité

Valider

Le quality monitoring assisté par l'IA

- ◆ Transcription de l'appel pour parcourir la conversation et réduire la ré-écoute
- ◆ Analyse automatique des non-conformités des mentions légales, des alertes juridiques...
- ◆ Détection des clients insatisfaits pour prévenir le churn
- ◆ L'indicateur relationnel entre le conseiller et le client
- ◆ Résumé automatique de la conversation



Référentiel [🔗](#) : Retranscription

Appel

Durée de l'interaction
1m 38s

Satisfaction client

[Réduire](#)

00:02 - 00:04
bonjour [pers.pre] à votre service que puis-je faire pour vous

00:05 - 00:11
bonjour je viens de recevoir ma facture et je vois qu'on vous facture une option pas sécurité

00:12 - 00:15
à 5 euros par mois alors que cette option elle est gratuite

00:16 - 00:21
d'accord on va regarder donc si j'ai bien compris vous voulez savoir pourquoi euh vous payez l'option pass sécurité



Est-ce qu'il faut de l'IA partout ?

Ne pas penser techno pour la techno

- ◆ **Bouygues Telecom Entreprise (support)**
- ◆ **Mise en place du Callbot**
 - ◆ Baisse du NPS
 - ◆ Frustration des clients
- ◆ **Mise en place de la visio assistance**
 - ◆ Augmentation du NPS
 - ◆ Amélioration du FCR



<https://www.youtube.com/watch?v=PTcYsoaA0Uk>

Pensez low tech : le SVI Visuel :

◆ Pourquoi ?

- ◆ Renvoyer vers du self care web des conversations (pics d'appels...)
- ◆ Promouvoir le selfcare pour répondre aux enjeux d'optimisation des coûts des entreprises.
- ◆ Traiter via l'écrit des demandes plus adaptées qu'au traitement self care vocal
- ◆ Répondre aux besoins d'autonomie et d'immédiateté du client

◆ Comment ?

- ◆ Intégrer le SVI visuel dans des branches, selon des types d'appels...
- ◆ Le client reçoit un SMS pour se connecter à une page Web
- ◆ En cas d'insatisfaction, retourner dans la branche du SVI sans passer par la file d'attente

◆ Quand le mettre en place ?

- ◆ Pics d'appels
- ◆ Un extranet client performant mais peu utilisé
- ◆ Demandes qui pourraient être traitées en self care via le web

Cas pratique : AG2R LA MONDIALE

Transformer un appel en parcours web via l'envoi d'un SMS avec le SVI Visuel

- ◆ **Besoins** : absorber le pic d'appels des cartes de tiers payant puis proposer une alternative au téléphone, simplifier le traitement de certains appels complexes à l'oral, offrir un premier niveau de self service...
- ◆ **Enseignements** : pour certaines demandes simples on peut imposer, lors des pics d'appels le SVI Visuel ; le client doit pouvoir rappeler ou être rappelé sans passer par tout le SVI et les files d'attente, 45% des clients rappellent malgré le SMS avec le SVI Visuel...



AG2R LA MONDIALE

Votre demande concerne ?
Merci de choisir une des propositions ci-dessous

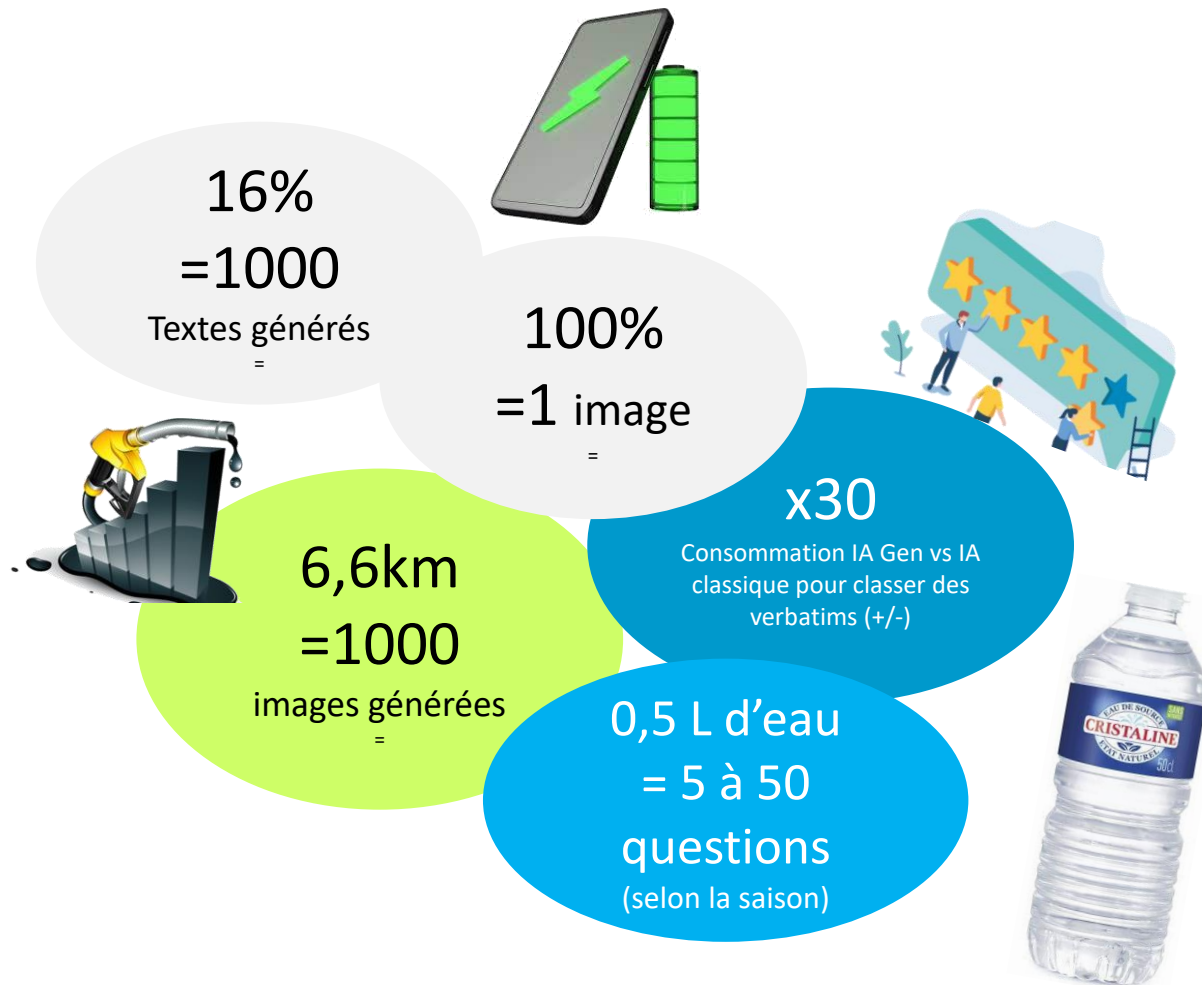
- La carte de tiers-payant
- Un décompte de remboursement santé
- Une attestation d'appartenance à la mutuelle
- Un certificat de radiation
- Une attestation de non remboursement
- Attestation/échancier de paiement

Mentions légales | Protection de vos données personnelles
AG2R LA MONDIALE 2022

https://www.youtube.com/watch?v=HYG3G4B_cul

L'impact écologique de l'IA Générative

Pour l'instant, nous ne payons pas le « vrai prix » de l'IA générative.
Sachant qu'elle n'est pas toujours ni nécessaire, ni la plus performante



La consommation d'énergie par tâches :

- La classification de texte (0.002 Kwh)
- La génération de texte (0.047 Kwh)
- Le résumé de texte (0.049)
- La génération d'images (2.907 Kwh)





Conclusion

Ce qu'il fallait retenir

- ◆ L'IA générative est une (r)évolution dans la relation client
 - ◆ Identifiez vos priorités selon vos enjeux et vos besoins
 - ◆ Sélectionnez les innovations qui vont apporter un impact maximum
 - ◆ Validez que l'expérience et le ROI sont au rendez-vous
- ➔ Ce qui compte c'est l'efficacité et l'expérience client !

Pour en savoir plus...



0 805 301 100



marketing@eloquant.com