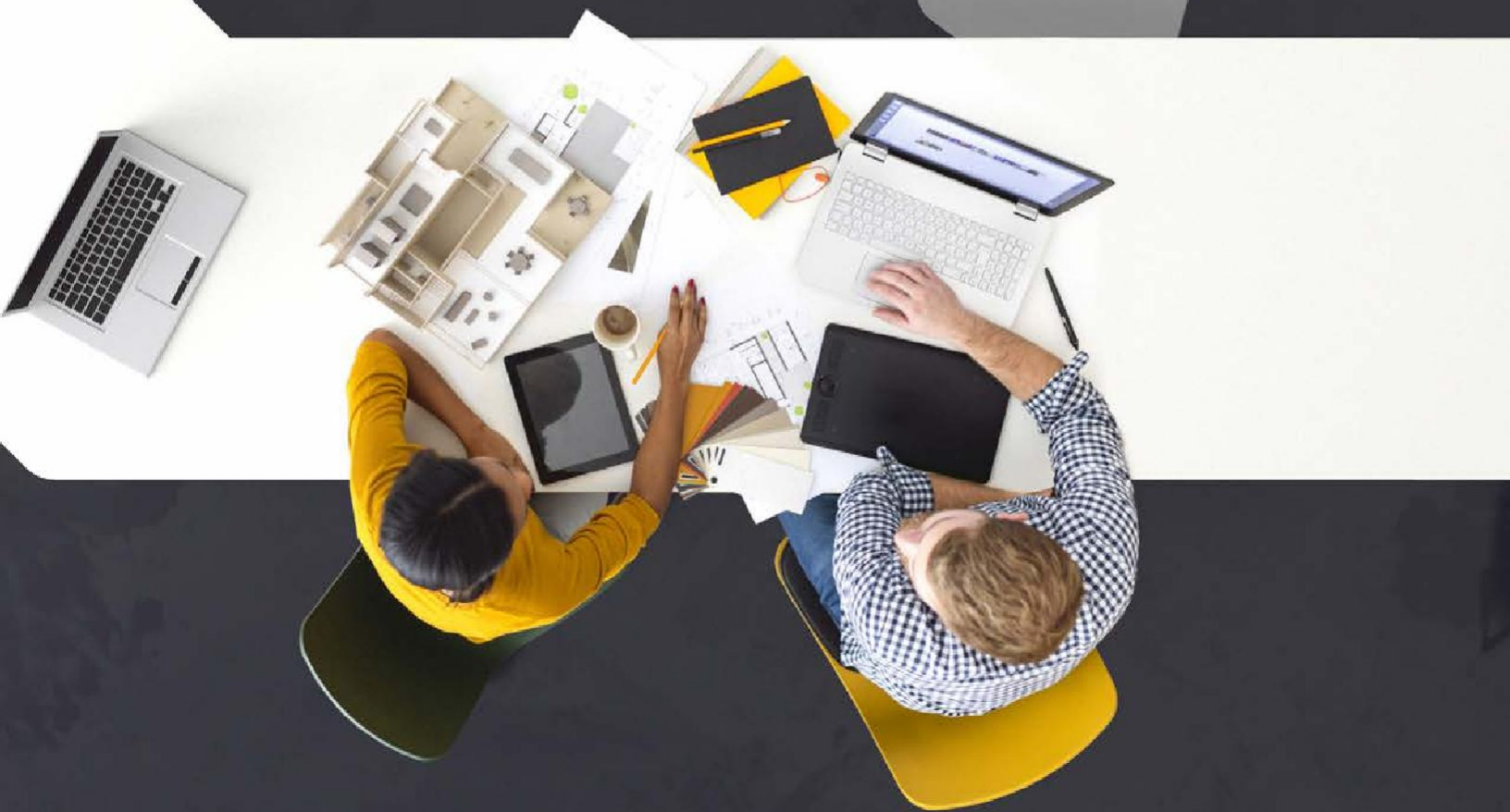
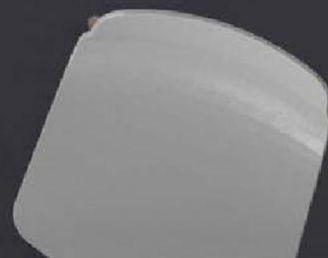


AI²ROI[®]

Apporter de la valeur ajoutée aux entreprises

avec l'automatisation et l'IA cognitive





L'adoption par les entreprises des technologies de l'intelligence artificielle (IA) se poursuit à un rythme exponentiel, tous les signes et les signaux indiquant une accélération des investissements dans les prochaines années seulement.

IDC prévoit que les dépenses mondiales consacrées aux systèmes d'IA – couvrant un large éventail de solutions d'automatisation, d'IA cognitive et d'agents virtuels – pourraient atteindre plus de 77 milliards de dollars d'ici 2022. Le [McKinsey Global Institute](#) estime que dans 60 % des professions, au moins un tiers de toutes les activités pourraient potentiellement être automatisées. [Gartner](#) estime qu'un quart de tous les employés du numérique utiliseront une sorte d'assistant virtuel conversationnel d'ici 2021, des secteurs tels que les services financiers et les assurances manifestant déjà un grand intérêt.

Pourtant, malgré toutes ces prévisions de croissance et d'expansion continues de l'IA, de nombreuses entreprises sont toujours confrontées à une question fondamentale :

Quel type de retour sur investissement (ROI) puis-je attendre de l'IA?

Il peut s'agir d'une question compliquée, qui dépend beaucoup de l'état de développement d'une entreprise, de son expérience et de sa maturité en matière de technologies d'IA, et du type de valeur commerciale qu'elle souhaite atteindre.

D'une manière générale, les entreprises font partie de l'un des trois grands groupes en ce qui concerne les déploiements d'IA:

- **Aucun investissement** : Les entreprises qui sont au tout début de leurs projets et investissements en matière d'IA, avec peu ou pas d'idées sur les processus d'entreprise ou les cas d'utilisation à traiter en premier, et avec des attentes de retour sur investissement peu claires.
- **Investissements initiaux** : Les entreprises qui ont limité l'automatisation des processus robotisés (RPA) ou les investissements en automatisation qui offrent un retour sur investissement limité, dans le but de parvenir à une automatisation de bout en bout de plusieurs processus, et qui passent aux technologies cognitives une fois que le retour sur investissement est plus clairement défini.
- **Poursuite des investissements** : Les entreprises qui ont déployé des technologies automatisées et cognitives et qui cherchent à tirer parti du retour sur investissement antérieur dans des domaines tels que l'assistance informatique ou le service à la clientèle ou, éventuellement, à améliorer des déploiements peu performants qui n'ont pas apporté la valeur escomptée.

Avec littéralement des centaines de fournisseurs et de solutions liées à l'IA parmi lesquels choisir, il n'est pas surprenant que de nombreuses entreprises soient confuses ou incertaines quant à la manière de faire le premier pas et pour répondre à la question du retour sur investissement. Cette hésitation n'a cependant pas empêché les entreprises de poursuivre les investissements en IA pour un gain stratégique, principalement en raison du succès que d'autres entreprises ont déjà obtenu avec leurs projets d'automatisation ou d'IA cognitive. Dans un sondage de [Deloitte](#), 83 % des personnes interrogées ont déclaré avoir tiré des avantages modérés ou substantiels de leur travail avec les technologies d'IA.

Qu'un projet s'adresse à des employés et des parties prenantes internes ou à des clients et des cibles externes, chacun doit avoir un impact mesurable et transformateur sur une entreprise, évalué soit par des économies de coûts, des améliorations opérationnelles, des gains de productivité, des progrès en matière de service à la clientèle ou d'autres indicateurs afin d'apporter une valeur ajoutée à l'entreprise.

Bonne nouvelle : alors que le marché de l'IA arrive dans une phase de maturité, un nombre croissant d'entreprises développent et déploient des cas d'utilisation qui permettent un retour sur investissement à plusieurs niveaux. Ces exemples fournissent des repères et des bonnes pratiques pour aider les entreprises qui cherchent encore à franchir le pas à élaborer leur plan d'utilisation de l'intelligence artificielle en vue d'un véritable retour sur investissement.

Chez IPsoft, cela fait partie de ce que nous voyons comme une tendance émergente parmi les entreprises qui se trouve au cœur de leurs projets et déploiements d'IA : AI2ROI.

Dans ce livre blanc, nous allons explorer plus en profondeur cette tendance d'AI2ROI. Nous donnerons un aperçu de la manière dont les entreprises peuvent mesurer l'AI2ROI (et elles ne sont pas toutes uniquement liées aux coûts), et nous détaillerons certains cas d'utilisation de l'IA parmi les grandes marques mondiales qui fournissent déjà l'AI2ROI à ces entreprises.



Mesurer le succès de l'AI2ROI : Réduction des coûts et bien plus

Pour rendre pleinement compte de l'AI2ROI à travers une entreprise, les dirigeants doivent penser à la fois de manière pratique et créative. Dans le cadre d'un projet d'IA (ou de toute autre initiative informatique), il y a une tendance naturelle à mettre l'accent sur la réduction des coûts et des frais d'exploitation, et celle-ci restera un élément de toute diligence raisonnable avant et pendant la mise en œuvre d'une IA. Comme point de départ, nous voyons les clients d'IPsoft mettre en œuvre des technologies d'automatisation et de cognition en espérant réduire d'un tiers leurs coûts opérationnels au cours de la première année (selon l'ampleur du déploiement et du cas d'utilisation), soit par des améliorations de processus, soit par des gains d'efficacité des services, et/ou en réorientant les employés des rôles opérationnels ou de maintenance vers des tâches génératrices de revenus.

Cependant, d'autres résultats sont tout aussi importants afin de présenter une image globale de la valeur de l'IA pour toute organisation. Comme l'explique en détail une [recherche](#) récente du groupe Everest “Conversing with AI — Intelligent Virtual Agents (IVA) Market Report 2019”. Les entreprises ont adopté l'IA le plus souvent pour les cas d'utilisation des TI, des services d'assistance et des centres de contact. Dans ces scénarios, les entreprises mesurent l'AI2ROI en utilisant des mesures familières, mais qui ne sont pas directement liées aux coûts. Dans les centres de contact, les employés numériques (ou les collègues numériques comme nous les appelons souvent) utilisés pour répondre aux demandes d'assistance des clients sont mesurés par rapport à des mesures standard de centre d'appel qui s'appliquent aux interactions vocales concernant l'efficacité et la satisfaction, comme on le voit ci-dessous.

Mesure des centres d'appel



Temps de réponse

La rapidité avec laquelle un employé numérique répond aux demandes des clients



Temps de traitement moyen

Le temps passé à échanger des messages avec un client au cours d'une session



Résolution au premier contact

Capacité d'un employé numérique à résoudre un problème lors de la première interaction



Satisfaction client

Le degré de satisfaction du client par rapport à l'interaction et si son problème a été résolu



Transferts

Le nombre de fois où un employé numérique a été incapable de répondre à une question et a transféré la requête à un agent humain

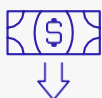
Toutefois, ces types de mesures peuvent être adaptés à tout type de cas d'utilisation, au-delà des centres d'appel. Les entreprises qui réussissent à réaliser l'AI2ROI pensent de manière plus stratégique, avec une combinaison de mesures financières, de productivité, d'expérience client et d'innovation qui peuvent être appliquées à n'importe quel projet, comme détaillé à la page suivante.

Comment l'automatisation et les travailleurs numériques génèrent l'AI2ROI



Services échelonnés – Recettes échelonnées

Les employés numériques permettent aux utilisateurs d'exécuter des processus de manière indépendante de bout en bout, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cette ubiquité permet aux clients d'acheter des biens et des services en dehors des heures de bureau habituelles, sans jamais être obligés d'attendre dans une file d'attente pour obtenir un service. Les employés numériques peuvent instantanément évoluer pour répondre à la demande des clients et générer des revenus supplémentaires.



Optimisation des processus – Réduction des frais généraux

Les entreprises peuvent tirer parti de l'automatisation pour optimiser les processus informatiques et commerciaux de bout en bout, et utiliser les employés numériques pour l'exécution de tâches cognitives et transactions. L'IA peut être mise en œuvre tout au long d'une chaîne de valeur et permet aux entreprises de supprimer les «intergiciels» humains et de réinvestir ces ressources dans d'autres parties de l'entreprise.



Amélioration de l'expérience utilisateur – Amélioration de la marque

Grâce aux employés numériques interactifs qui assistent les clients et les utilisateurs pour répondre à leurs questions, leurs demandes et à exécuter leurs transactions en temps réel et à grande échelle, les entreprises peuvent susciter la confiance dans leur marque et leurs services, et ainsi fidéliser les clients qui peuvent recommander la marque à d'autres personnes.



Des employés libérés de leurs tâches routinières – Des solutions commerciales plus créatives

L'automatisation peut retirer des tâches routinières aux humains, et les employés numériques peuvent effectuer des tâches de plus haut niveau de manière humaine, mais ces technologies ne rendent en aucun cas les employés humains obsolètes. En fait, grâce à l'automatisation des tâches à volume élevé par les employés du numérique, les entreprises peuvent orienter et requalifier les employés pour de nouveaux postes qui mettent l'accent sur la créativité humaine et la résolution de problèmes. Cela peut susciter une réflexion innovante sur de nouveaux produits et services.



L'apprentissage machine – un cycle de vie de l'apprentissage

Grâce à l'apprentissage machine, les employés du numérique s'améliorent au fil du temps et peuvent apprendre et se former à de nouvelles tâches. Cela crée un cycle de vie d'apprentissage où la valeur commerciale fournie par les employés du numérique peut croître de manière exponentielle au fil des mois et des années. L'AI2ROI augmente au fur et à mesure qu'un employé du numérique travaille.



De nombreux pionniers de l'IA ont modifié leur façon de mesurer les mises en œuvre de l'IA à mesure qu'ils acquièrent de l'expérience avec diverses technologies. D'autres ont commencé à mesurer l'AI2ROI selon des méthodes propres à leur secteur vertical, en fonction de leurs objectifs stratégiques et concurrentiels, tandis que d'autres encore ont découvert, presque par hasard, de nouveaux types de valeur commerciale.

Une grande société de jeux a mis en place Amelia, la collègue numérique d'IPsoft, pour le service à la clientèle et la vérification des comptes. L'entreprise a constaté que le temps moyen de traitement des appels au service clientèle par les agents avait augmenté après le déploiement d'Amelia. Il s'agissait d'une évolution inattendue, car l'entreprise s'attendait à ce qu'Amelia contribue à contrôler les délais de traitement des appels effectués par les agents, réduisant ainsi les coûts globaux et le volume d'appels.

Cependant, la société de jeux a constaté qu'avec Amelia qui s'occupe des appels portant sur de simples demandes, les appels avec des agents humains devenaient des interactions à plus forte valeur ajoutée avec des conversations prolongées avec les clients. À long terme, l'entreprise a pu établir

des relations plus fortes avec ses clients et, par défaut, les fidéliser à long terme et leur offrir des possibilités de revenus supplémentaires, avec Amelia comme agent de soutien de première ligne.

Un autre avantage légèrement inattendu pour la société de jeux a été la capacité d'Amelia à déloger les hameçonneurs potentiels qui tentent d'accéder frauduleusement aux comptes des joueurs.

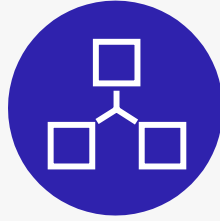
Grâce à Amelia, qui a fourni une vérification de compte à toute épreuve, l'entreprise a pu améliorer ses propres procédures de sécurité et de conformité – un point qui ne figurait pas sur le plan original pour l'AI2ROI.

En plus des nouveaux paramètres qui apparaissent, l'AI2ROI deviendra plus simple à mesurer une fois que les entreprises et les employés auront acquis de l'expérience dans la mise en œuvre, la formation et l'utilisation de l'automatisation et des technologies cognitives. Plus une solution ou un service IA est utilisé par les employés et les clients, plus les avantages pour l'entreprise sont importants. Quelles que soient les mesures qu'une entreprise définit pour son cas d'utilisation ou son projet d'IA, trois facteurs principaux peuvent aider les entreprises à garantir la réalisation d'AI2ROI, comme indiqué à la page suivante.



Adoption

Une solution doit être pertinente pour une large base d'utilisateurs, qu'il s'agisse de clients ou des employés. Un plus grand nombre d'utilisateurs garantira un impact considérable sur l'efficacité et la productivité.



Évolutivité

Un opérateur numérique cognitif ou une plate-forme d'automatisation doit être capable d'apprendre et d'accomplir le plus grand nombre de tâches possible, avec une grande précision et un taux de résolution élevé.

Bien qu'une mise en œuvre puisse commencer à petite échelle, une solution qui peut être étendue pour résoudre des problèmes ou des processus supplémentaires dans les différents services permettra à l'entreprise de réaliser des économies et une valeur à long terme.



Autonomie

Toute véritable solution d'IA doit être capable d'agir et de résoudre les problèmes dans une certaine mesure sans intervention humaine, pour autant qu'elle ait été formée aux processus et qu'elle ait reçu les autorisations nécessaires.

La productivité sera considérablement améliorée si un employé numérique ou la plate-forme d'automatisation peut prendre en charge des tâches qui étaient auparavant accomplies par des humains ou simplifier les processus.

Un client d'IPsoft, une importante société de télécommunications britannique, a réalisé l'AI2ROI en se concentrant sur ces trois facteurs. La société a mis en place Amelia comme première ligne de support informatique pour les employés dans sept de ses marchés sur 36 cas d'utilisation, y compris la correction des tickets de support et le dépannage d'Outlook (**Adoption**).

L'objectif final est de fournir à tous les employés un accès à Amelia, et de l'étendre au-delà de l'informatique à d'autres domaines tels que les RH (**Évolutivité**).

Amelia gère actuellement 40 000 chats en plusieurs langues pour le support informatique. Elle obtient une reconnaissance d'intention de 97 % pour les tâches pour lesquelles elle a été formée et réalise 50 % des tâches sans intervention humaine, avec un objectif d'atteindre 65-70 %. (**Autonomie**).

Quelles que soient les mesures particulières qu'une entreprise fixe pour son cas d'utilisation ou son projet d'IA, ces trois facteurs fondamentaux peuvent aider les entreprises à s'assurer que l'objectif AI2ROI est atteint.

Les marques mondiales atteignent l'objectif AI2ROI

À mesure que le marché de l'IA évolue, la voie vers l'AI2ROI se précise pour les entreprises. De plus en plus d'entreprises observent ce que leurs pairs et leurs concurrents réalisent avec l'IA (comme indiqué ci-dessous) et tentent de recréer leurs succès. L'AI2ROI est pertinent pour les entreprises de divers secteurs, quelle que soit leur taille ou le public auquel elles s'adressent.

Allstate

L'Allstate Corporation est le plus grand assureur public de dommages pour les particuliers aux États-Unis. L'entreprise dessert plus de 16 millions de ménages. En septembre 2017, Allstate a déployé Amelia comme agent souffleur dans son centre d'appels afin de réduire les délais d'appel tout en augmentant la satisfaction des clients. Au téléphone avec les clients, les agents humains interagissent avec Amelia par le biais d'une interface de chat, où elle les guide pas à pas à travers une série de procédures telles que le changement de couverture, la preuve d'assurance et les demandes de remise en vigueur.

Amelia comme agent souffleur

250 000

Amelia traite une moyenne de **250 000 conversations par mois**

75 %

75 % des demandes sont traitées dès le premier appel, contre 67 % auparavant

4,2 minutes

La durée moyenne des appels a été réduite de **4,6 minutes à 4,2 minutes**

Amelia est actuellement formée sur plus de 50 sujets spécifiques à l'industrie. Cela lui permet de répondre rapidement aux questions des clients et de fournir des informations personnalisées sur les polices, si nécessaire, grâce à des intégrations sécurisées avec les systèmes back-end d'Allstate. Depuis son déploiement, la durée moyenne des appels a été réduite de 4,6 à 4,2 minutes – et cela se traduit par une augmentation substantielle de la productivité totale si l'on considère les milliers d'appels traités chaque jour. En outre, 75 % des demandes sont résolues lors du premier appel avec Amelia, contre 67 % auparavant.

En déchargeant sur Amelia l'information et les procédures sur les conditions contractuelles, le temps de formation des nouveaux agents a également été considérablement réduit. Amelia veille également à ce que les agents respectent les réglementations sectorielles des États et du gouvernement fédéral, car elle peut être mise à jour lorsque les lois et les procédures changent. Depuis qu'elle a été engagée comme agent souffleur, Amelia a aidé les employés d'Allstate lors de plusieurs millions d'interactions avec les clients, soit en moyenne 250 000 interventions par mois. Allstate prévoit d'augmenter la charge de travail d'Amelia et d'élargir son champ d'action pour qu'elle puisse éventuellement interagir directement avec les agents et les clients afin de résoudre des problèmes souvent trop complexes pour un seul être humain.

EHL

Comme indiqué ci-dessus, les entreprises ne doivent pas se concentrer uniquement sur les économies de coûts et la génération de revenus comme principales mesures de réussite d'un projet d'IA. Pour certaines organisations, y compris les établissements d'enseignement et les organisations à but non lucratif, l'amélioration des services, ainsi que l'accès et la fourniture de ces services, est sur un pied d'égalité, si ce n'est supérieur aux mesures financières strictes.

L'Ecole Hôtelière de Lausanne (EHL), école d'hôtellerie de renommée mondiale basée en Suisse, a développé trois instances pour Amelia afin d'automatiser des tâches informatiques et administratives spécifiques. Cependant, l'école a également intégré le développement d'Amelia dans sa mission éducative pour que les étudiants puissent utiliser l'IA cognitive tout au long de leur carrière.

Amelia en tant qu'agent du service informatique et concierge pour les étudiants

100 %

Le niveau de reconnaissance d'intention d'Amelia est de 100 %.

500

Amelia aide 500 utilisateurs par mois à obtenir un accès wifi

24/7

Amelia est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux questions des étudiants

Amelia a d'abord travaillé pour l'école afin d'offrir un accès wifi aux visiteurs. Le système automatisé précédent était complexe et problématique, impliquant des mots de passe envoyés par SMS. Lorsque l'école organisait de grands événements, comme son salon de l'emploi semestriel auquel participaient plus de 400 entreprises, l'équipe informatique devait affecter un employé spécifique pour s'occuper uniquement de la file d'attente des invités qui tentaient de se connecter au système wifi existant. Aujourd'hui, le processus a été automatisé et optimisé grâce à Amelia. Dans un cas d'utilisation connexe, elle aide également les étudiants à retrouver l'accès à leurs comptes via un SSO sur leur PC ou via un kiosque physique situé à l'avant du bureau du service d'assistance.

Pour le projet le plus complexe d'Amelia au sein de l'école, elle assume le rôle d'agent d'admission virtuel. Dans ce cas, Amelia est hébergée sur le site web de l'école et aide les étudiants potentiels ou futurs en répondant à plus de 200 questions grâce à son interface en langage naturel, leader dans le secteur. Dans le cas où Amelia ne connaît pas de réponse, elle met l'étudiant en contact avec un agent humain régional compétent et disponible.

Amelia a atteint un taux de reconnaissance d'intentions de 100 % et traite des centaines de demandes chaque mois dans ces cas d'utilisation. Les directeurs d'école reçoivent des commentaires très positifs de la part des étudiants, des étudiants potentiels, du personnel et des informaticiens, qui peuvent ainsi détourner leur attention des demandes de service répétitives pour se concentrer sur l'amélioration des services informatiques et techniques en général.

BNP

BNP Paribas est l'une des plus grandes banques au monde en termes d'actifs cumulés, avec une présence commerciale dans 72 pays et un héritage qui remonte à plus d'un siècle. BNP Paribas Securities Services, filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, est un spécialiste des services multi-actifs qui accompagne le cycle d'investissement complet pour le compte de clients institutionnels.

Amelia en tant qu'agent du service clientèle

1 million

fournit un service à la clientèle pour un site accueillant plus **d'un million de visiteurs**

86 %

Amelia reconnaît l'intention dans **86 % des discussions**

27

Amelia est **formée à 27 compétences** pour les clients des services de titres

La banque souhaitait ajouter des fonctionnalités cognitives et d'automatisation à ses activités de contact avec la clientèle afin de rester compétitive au sein du secteur financier. BNP Paribas Securities Services a fait appel à Amelia (connue sous le nom de «NOA» ou «NextGen Online Assistant») pour automatiser les tâches au sein de deux sites web destinés aux clients.

À partir de 2017, les services de titres ont commencé à travailler avec IPsoft pour développer NOA sur les portails web NeoLink et PlanetShares de la société. NeoLink donne accès à des services souscrits pour tous les segments de clientèle. Dans ce cas d'utilisation, NOA fournit des informations aux clients institutionnels (en plusieurs langues) concernant le règlement des transactions. NOA fournit un accès sécurisé à l'information sur demande, mais suggère également de manière proactive les mesures qu'elle peut prendre en leur nom pour résoudre les problèmes. Si un problème est identifié pour une transaction spécifique, NOA guidera l'utilisateur dans le processus de re-soumission de la transaction avec des informations mises à jour.

PlanetShares est un portail client permettant aux entreprises de gérer les plans de rémunération et d'avantages sociaux globaux des employés. Il propose également des outils d'autogestion des avantages sociaux destinés aux employés. NOA guide les actionnaires à travers les options d'exercice et fournit des informations actualisées concernant les fonds provenant des ventes. Un premier projet pilote a été développé pour fournir un accès sécurisé et personnalisé aux informations concernant les actions entièrement nominatives des clients. Le pilote a été formé sur 27 compétences spécifiques au secteur et a rapidement atteint un taux de précision de 86 % sur la reconnaissance des intentions.

Dans les deux cas, NOA améliorera l'expérience du client en lui offrant un accès à l'information et aux services à la demande 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces mises en œuvre offrent également des avantages secondaires en automatisant les besoins des clients à fort volume, ce qui permet au personnel d'assistance expérimenté de se concentrer sur des tâches complexes ou de plus grande valeur.



Le moment du AI2ROI est maintenant

On peut comprendre que les entreprises restent très sceptiques quant à la capacité de l'IA à générer un véritable retour sur investissement et une valeur commerciale – en fait, il s'agit d'un modèle que l'industrie technologique a déjà vu à maintes reprises.

Au fil des années, beaucoup se sont demandé si les premiers ordinateurs, ou l'Internet, ou les PC, ou les systèmes en réseau, ou les téléphones portables, ou des applications d'entreprise, etc. auraient un impact positif et matériel sur les affaires. Il y a quelques années à peine, de nombreuses entreprises ont rejeté l'idée d'utiliser des services de cloud non privés/publics pour tout logiciel et système d'entreprise pour des raisons de sécurité et des problèmes de gestion. L'utilisation de services de cloud publics est désormais un fait accompli pour de nombreuses entreprises compte tenu des économies et des gains d'efficacité potentiels.

Le même type d'acceptation émerge lentement mais sûrement avec l'automatisation et les technologies cognitives, principalement en raison des succès d'AI2ROI dans le monde entier. D'autre part, l'anxiété excessive que suscite la substitution complète de l'IA au besoin d'employés humains commence à diminuer.

L'AI2ROI est réel et atteignable. Que votre entreprise soit au début de son aventure avec les technologies d'IA, ou déjà bien positionnée, il existe une grande opportunité de développer et de déployer des cas d'utilisation avec l'automatisation et les employés numériques pour AI2ROI. Concentrez-vous sur les domaines de l'entreprise qui pourraient bénéficier le plus des technologies d'IA. Ajoutez des mesures autres que celles qui sont liées aux coûts dans le cadre de la conversation. Et enfin, Soyez audacieux – réfléchissez à la manière dont l'IA peut réellement transformer votre entreprise. Vous pourriez obtenir des niveaux de rentabilité et des avantages que vous n'aviez jamais considérés possibles auparavant.

Auteur : John Madden

Contributeurs : Juan Martinez, Evan Dashevsky

IPsoft est le leader mondial de l'IA d'entreprise et le créateur d'Amelia, la collègue d'IA numérique la plus humaine du secteur. La capacité d'Amelia à apprendre, à interagir et à s'améliorer au fil du temps fait d'elle la seule IA du marché capable de comprendre pleinement les besoins et les intentions des utilisateurs.

Contactez-nous sur ipsoft.com/fr/contact.

