

Guide d'initiation à l'IA conversationnelle

AMELIA[®]
AN IPSOFT COMPANY

Guide d'initiation à l'IA conversationnelle

On a beaucoup écrit sur le potentiel de l'IA pour redéfinir les processus d'entreprise par l'automatisation des tâches physiques, transactionnelles et de plus en plus cognitives. L'IA permet plus précisément un nouveau type d'interface utilisateur (IU) donnant la possibilité aux humains d'interagir avec les systèmes numériques par le biais du moyen le plus naturel pour eux : la conversation, soit par la parole, soit par des chats textuels interactifs et non scénarisés. Si les humains ont longtemps « conversé » avec les ordinateurs, ces interactions devaient suivre des règles structurées strictes que les ordinateurs étaient préprogrammés pour anticiper.

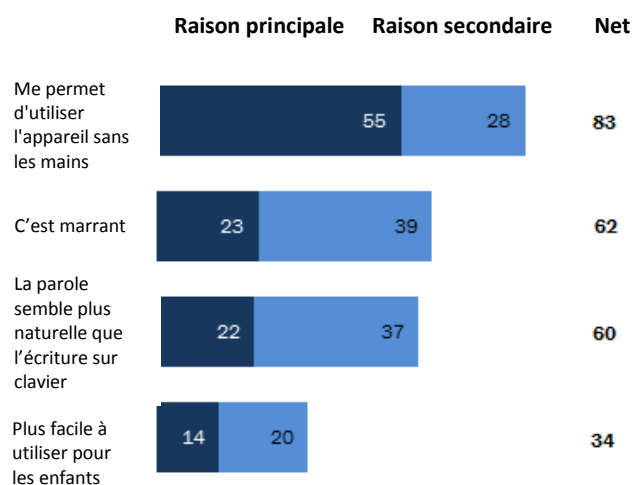
Une nouvelle génération de solutions d'IA conversationnelle est désormais capable de discerner un large spectre d'entrées utilisateur, y compris celles qu'ils ne sont pas spécifiquement formés pour anticiper. Ces systèmes traduisent les demandes des utilisateurs en actions spécifiques. Ces engagements sont particulièrement puissants lorsqu'il est associé à des back-ends autonomes, qui permettent aux utilisateurs d'accéder aux processus et aux automatismes sur simple demande. Cela ouvre un certain nombre de possibilités intéressantes qui auront un impact sur les entreprises, les employés et les clients dans les années à venir.

Ces dernières années, la technologie de l'IA conversationnelle a mûri pour proposer divers « assistants numériques » polyvalents destinés au grand public (par exemple Siri, Alexa, l'assistant Google), ainsi que des « collègues numériques » axés sur les entreprises. Une [enquête de Pew](#) a révélé que 46% des Américains utilisent régulièrement ces assistants numériques, la raison la plus populaire (83%) étant la possibilité d'« utiliser un appareil sans mes mains ».

Cependant, la passerelle entre un assistant numérique conversationnel et des agents d'IA conversationnelle de niveau professionnel est assez étendu.

La plupart des utilisateurs d'assistants vocaux digitaux citent le fait d'avoir les mains libres comme un élément essentiel pour l'adoption

% d'utilisateurs d'assistants vocaux digitaux qui déclarent que les raisons suivantes sont des raisons principales ou secondaires de leur utilisation



Note : Les répondants qui ont choisi "pas une raison" ou qui n'ont pas donné de réponse pour chaque option ne sont pas présentés. La somme des chiffres peut dépasser 100 % car les réponses multiples étaient autorisées. Source : Sondage réalisé du 1er au 15 mai 2017

FIGURE 1 : UTILISATION DES ASSISTANTS NUMÉRIQUES

Les entreprises ont besoin de niveaux élevés de reconnaissance des intentions, de compréhension du langage naturel et de capacités transactionnelles autonomes. Ces qualités qui font souvent défaut à de nombreux assistants numériques « pure play ». En outre, les chatbots scénarisés (disponibles sur de nombreux sites web d'entreprises) manquent pour la plupart de ces capacités et ne peuvent certainement pas réaliser des transactions et des tâches sans un certain niveau d'intervention humaine.

Créer une passerelle entre les assistants numériques ou les chatbots nécessite, au minimum, une meilleure compréhension de l'IA conversationnelle, de la manière dont elle fonctionne et se distingue des autres types de technologie, et sa valeur commerciale potentielle. Dans ce livre blanc, nous allons explorer ces sujets afin de fournir des points de réflexion aux entreprises qui poursuivent une stratégie technologique à court ou long terme incluant l'utilisation de solutions d'IA conversationnelle.

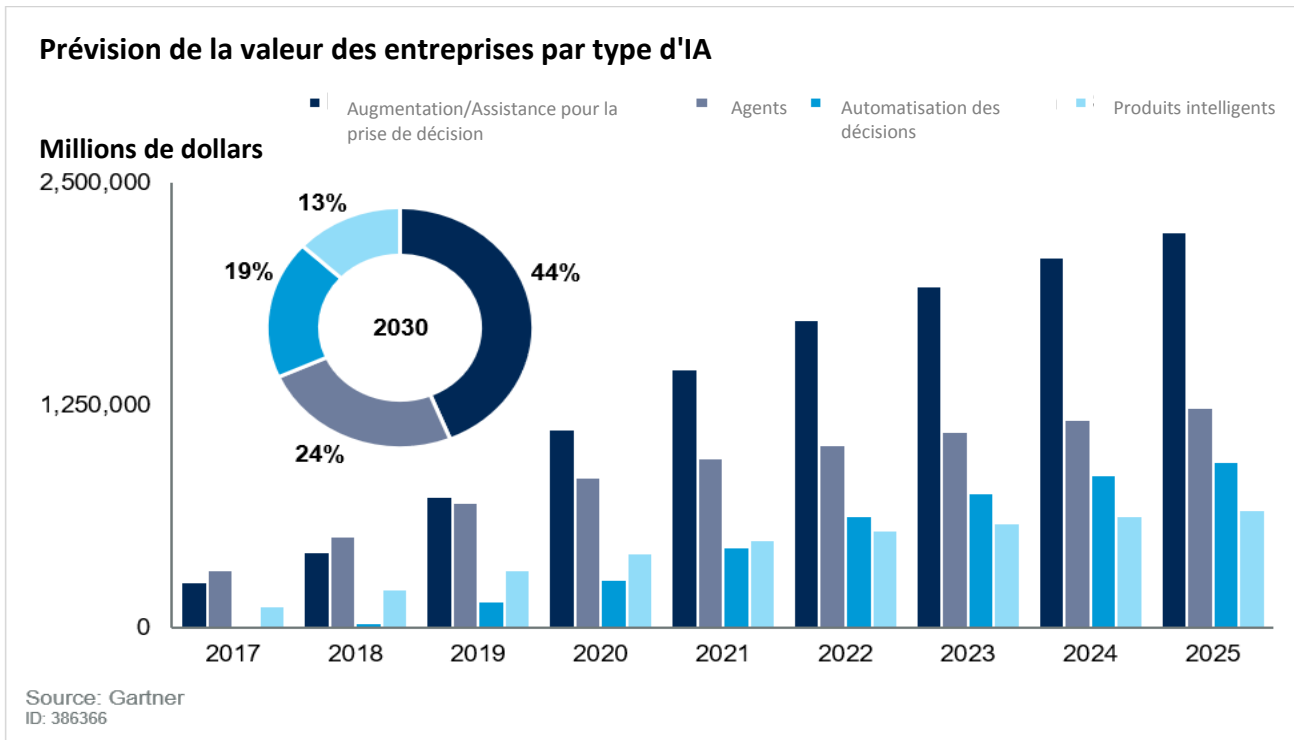


FIGURE 2 : PRÉVISION DE LA VALEUR DES ENTREPRISES PAR TYPE D'AI

Séparer la véritable IA conversationnelle des autres solutions

Commençons par reconnaître brièvement ce que beaucoup considèrent déjà comme un truisme :

L'impact potentiel des technologies de l'IA sur le monde des affaires actuel et futur sera profond. Selon [Gartner](#), les technologies d'IA pourraient par exemple générer jusqu'à 2 900 milliards de dollars de valeur commerciale en 2025, l'utilisation de l'IA pour l'aide à la décision et l'amélioration de l'expérience client étant la plus grande valeur potentielle.

Avec ce genre de prévisions, il est facile de comprendre pourquoi de nombreuses entreprises cherchent des moyens d'ajouter l'IA, et notamment l'IA conversationnelle, pour la fourniture de produits et de services – et pourquoi il est tout aussi important de distinguer la véritable IA conversationnelle des autres solutions.

Examinons ce que signifie pour une technologie le fait d'être « conversationnelle ». À moins que vous ne soyez un être humain, comprendre le langage naturel et tenir une conversation est

particulièrement difficile. C'est l'une des raisons pour lesquelles les chatbots de niveau inférieur, qui sont bidirectionnels et scénarisés, ne parviennent souvent pas à traiter les tâches facilement accomplies par l'IA conversationnelle. Les chatbots, tout en étant capables de dialoguer avec les utilisateurs, ne les comprennent pas vraiment, ne peuvent pas s'engager dans une conversation fluide et à plusieurs alternatives et ne sont finalement pas capables de mener une conversation jusqu'à un point de résolution.

L'IA conversationnelle véritable est bien plus polyvalente que les chatbots rudimentaires disponibles sur le marché depuis des années. Les solutions conversationnelles peu avancées réagissent à des mots clés simples ou à des formulations spécifiques, tandis que les agents d'IA conversationnelle avancée sont capables de discerner l'intention de l'utilisateur à partir d'un large éventail de dialogues humains. Cette flexibilité est particulièrement importante lorsque l'on s'adresse à une clientèle nombreuse et variée qui, sans surprise, aura plusieurs façons de communiquer la même idée.

L'IA conversationnelle se fait par ce que l'on appelle un « énoncé de l'utilisateur » ou user utterance. Ces propos peuvent être transmis via une boîte de dialogue sur un site web, un appel vocal sur un téléphone portable ou par un assistant personnel comme Amazon Echo, dans une application de dialogue comme Facebook Messenger, ou partout où une entreprise souhaite que ses clients interagissent avec l'IA.

Avant que l'IA conversationnelle ne parle à un client, les outils de modélisation des processus métier et de notation modélisent les processus métier d'une entreprise pour garantir que l'IA conversationnelle fasse exactement ce que l'entreprise veut qu'elle fasse dans toute situation de contact avec le client. Ainsi, si une carte de crédit est perdue, si un compte est fermé ou si un client veut ouvrir un nouveau compte, l'IA conversationnelle aura appris et maîtrisé les processus commerciaux de l'entreprise avant même de répondre à une demande d'un client.

L'IA conversationnelle véritable utilise le traitement du langage naturel (NLP) pour comprendre et parler avec des phrases cohérentes et humaines. Cela lui permet de trier la phrase d'une personne pour trouver des termes et des phrases significatifs qu'elle utilisera pour préparer sa réponse. Si quelqu'un dit : « J'ai acheté une voiture hier », l'IA conversationnelle va trier le nom « voiture » et le verbe « acheter », et cela devient rapidement plus compliqué par la suite.

L'une des principales différences entre l'IA conversationnelle et les chatbots réside dans les capacités de reconnaissance d'intentions complexes. L'IA conversationnelle utilise des algorithmes de réseaux neuronaux pour détecter l'intention. Si un client dit : « J'ai perdu ma carte de crédit hier », l'IA conversationnelle se souviendra de sa formation d'agent de remplacement de carte de crédit. Elle saura que dans le cas d'une carte de crédit perdue, l'intention du client est généralement de désactiver la carte manquante, d'obtenir une nouvelle carte et de régler les frais contestés. Des données de base sont nécessaires

(qui, quoi et quand) et déterminent que le client a perdu sa carte Gold à New York la nuit dernière. Elle constate qu'un retrait a été réalisé ce matin dans le Connecticut et reconnaît immédiatement que cette transaction est suspecte.

Mais que se passe-t-il lorsque quelqu'un entre dans une interaction avec des intentions multiples ?

Pour un chatbot typique qui n'est pas armé d'une intelligence cognitive, les intentions multiples sont source de confusion. L'IA conversationnelle peut non seulement enregistrer les intentions multiples, mais aussi les trier pour s'assurer que les processus les plus importants sont traités en premier.

L'une des principales différences entre l'IA conversationnelle et les chatbots réside dans les capacités de reconnaissance d'intentions complexes.

Par exemple : Si quelqu'un appelle une banque et dit : « Je voudrais une solution sans papier, mais j'ai perdu ma carte de crédit hier dans le New Jersey, et je pense qu'il pourrait y avoir des frais frauduleux associés à mon compte », l'IA conversationnelle ne traitera pas ces demandes dans l'ordre. Elle fera le tri et déterminera que les frais frauduleux sont l'élément le plus important de la conversation, la réémission d'une nouvelle carte est le deuxième élément le plus important, et le fait de se passer de papier et de bénéficier d'une solution numérique est l'élément le moins important.

Il n'y a pas de limite au nombre de tâches que l'IA conversationnelle peut trier. Elle est capable de suivre et de rester consciente du contexte. Elle peut également changer de contexte avec une personne et être consciente du contexte précédent pour la suite de la conversation, ou pour des conversations futures. Un chatbot peut être équipé pour traiter l'un des problèmes du client, mais pas tous selon une séquence d'ordre importante. Il est plus que probable qu'un chatbot doit transférer immédiatement la demande en plusieurs parties à un agent humain.

De plus, contrairement aux simples chatbots qui sont formés pour parler selon un script, l'IA conversationnelle est capable de gérer la variance dans le dialogue. Par exemple : Si un chatbot s'occupe du remplacement d'une carte de crédit, et au milieu de la conversation, le client se rend compte qu'il parle de la mauvaise carte de crédit, un chatbot s'embrouille et doit revenir au début du script pour relancer le processus, ou faire remonter l'appel à un humain – un processus inefficace qui fait perdre du temps au client.

L'IA conversationnelle peut gérer les variations dans le dialogue sans problème. Il lui suffira de revenir au point de la conversation où elle a confirmé quelle carte était utilisée, de refaire cette interaction et de poursuivre le service, et d'informer le client de la procédure

sans perdre les informations qu'elle a obtenues lors de la tangente.

Vous vous souvenez de la modélisation des processus d'entreprise ? Grâce à cette capacité, l'IA conversationnelle est également formée pour gérer un processus tout en tenant compte des variations du langage humain. Si le client sort du script et pose une question qui n'a rien à voir avec les processus commerciaux, l'IA conversationnelle peut s'adapter.

Ainsi, si un agent d'IA conversationnelle demande « Voulez-vous que je vous envoie une nouvelle carte de crédit » et qu'un client répond « Est-ce que cela va me coûter quelque chose ? », l'IA conversationnelle peut prendre en compte le contexte de l'interaction, déterminer que « cela » renvoie à une nouvelle carte, savoir qu'aucun coût n'est associé à ce service et informer le client en conséquence.

L'IA conversationnelle et la valeur commerciale

Lors du choix d'un système d'IA, il convient de rechercher des solutions suffisamment compétentes pour exécuter des tâches basées sur une prise de décision experte et sur des données. Ciblez les problèmes les plus fréquents ou les plus répétés des clients ou des employés, ceux pour lesquels une solution d'IA avancée peut donner des résultats au-delà des réponses scénarisées. Par exemple : Les clients qui posent des questions telles que « Dois-je m'inscrire au programme de fidélité » ou « Quel produit sera plus beau au-dessus de ma cheminée » ne cherchent pas une réponse générique d'un simple chatbot.

Avec un système d'IA conversationnelle en place, votre IA peut fournir des opinions éclairées sur les questions et les préoccupations des clients en fonction de la manière dont ils ont interagi avec le système dans le passé. Le système peut effectuer des recherches sur l'historique des consommateurs, accéder aux données du marché et, surtout, s'enquérir des préférences et des besoins des clients afin de formuler des recommandations éclairées.

Les chatbots ne peuvent que guider les utilisateurs à travers des interactions hautement simulées. Un chatbot sera probablement en mesure de répondre à certaines des questions de base de vos clients, mais il nécessitera tout de même une assistance humaine constante de la part des employés en raison de l'incapacité de la technologie à déchiffrer les questions idiomatiques, à apprendre rapidement de nouveaux produits ou à traiter les demandes multi-contexte.

Si un client demande un retour d'information ou de l'aide pour prendre une décision, un chatbot transmettra la demande à un employé humain, à moins que cette question précise n'ait été programmée pour une réponse. Ce résultat est extrêmement inefficace, tant pour l'entreprise que pour ses clients. Lorsqu'un client pose au chatbot une question simple, telle que « Dois-je demander le programme de fidélité ? » le chatbot renvoie cette personne là où le client serait allé avant le déploiement du chatbot – un agent du service client humain. Ce n'est pas exactement un scénario idéal pour le retour sur investissement d'un chatbot.

En voici un exemple : Les clients ne s'expriment pas dans une terminologie bancaire précise, ce qui rend l'IA conversationnelle encore plus précieuse dans les interactions avec les utilisateurs finaux. Si un client dit : « Puis-je regrouper mes prêts » ou « J'ai trop de prêts et je déteste les rembourser séparément, est-il possible d'effectuer un seul paiement », un chatbot ne pourra pas discerner que le client souhaite regrouper ses prêts.

Une solution d'IA conversationnelle peut utiliser sa connaissance du client (le client effectue ses paiements de prêt à temps chaque mois) et une compréhension sophistiquée du dialogue (« prêts globaux ensemble » signifie « consolider ») pour au moins demander au client, « Faites-vous référence à la consolidation des prêts étudiants ? » L'IA conversationnelle peut distiller les mots et les intentions des clients pour obtenir des résultats exploitables. Cela permet au client de résoudre une transaction ou de parvenir plus rapidement à une solution avec les résultats souhaités – ce qui se traduit par une plus grande satisfaction du client et, à long terme, par une plus grande fidélité du client.

IA conversationnelle sans code

Malheureusement, toutes les entreprises ne disposent pas des ressources techniques nécessaires à la création d'employés numériques utilisant les modèles de mise en œuvre traditionnels. En fait, seules 47 % des entreprises déclarent que la difficulté à intégrer les projets d'IA cognitive aux systèmes et processus existants est leur plus grand obstacle aux initiatives d'IA, selon le [Harvard Business Review](#). Les entreprises semblent également ne pas pouvoir trouver les talents nécessaires pour intégrer et déployer des systèmes d'IA par elles-mêmes. Le même rapport a révélé que moins de la moitié des entreprises (45 %) ont un niveau élevé de compétences en matière d'intégration de la technologie d'IA dans leur environnement informatique existant. La pénurie de talents ne va pas s'arrêter de sitôt : le rapport mondial sur les talents en IA de 2019 estime qu'il n'y a que [36 524 experts mondiaux en IA](#) capables de s'occuper de ce travail.

Les systèmes d'IA sans code sont conçus pour aider les entreprises ayant des compétences technologiques modérées ou novices à développer leurs propres employés numériques personnalisables. Ces nouveaux systèmes intègrent des API, des RPA et des composants visuels via des processus de conception assistée par un assistant conversationnel. Dans ces scénarios, les utilisateurs moins techniques peuvent créer des systèmes numériques avancés et sophistiqués d'employés numériques en répondant aux suggestions et

Les systèmes d'IA sans code sont conçus pour aider les entreprises ayant des compétences technologiques modérées ou novices à développer leurs propres employés numériques personnalisables.

aux conseils du système d'IA, soit par le biais du chat, soit par des conversations vocales.

L'IA conversationnelle sans code profite également aux entreprises techniquement plus avancées en leur permettant de réduire les délais de mise en œuvre grâce à une intégration simple et rapide. Le système d'IA dirigeant le processus de mise en œuvre, les ressources nécessaires pour développer et améliorer un employé numérique sont considérablement réduites par rapport aux déploiements traditionnels. Moins d'experts en IA se concentreront sur un seul projet, moins d'erreurs d'utilisation se produiront et les périodes de test pourront être considérablement raccourcies, ce qui se traduira par un retour sur investissement plus rapide.

La flexibilité des systèmes sans code permet aux entreprises d'expérimenter des cas d'utilisation qu'elles n'auraient pas pu déployer

Et de s'adapter assez rapidement en utilisant les processus de mise en œuvre traditionnels. Cela permet d'obtenir un plus grand nombre de preuves de concept pour favoriser une adoption accrue. Les cas d'utilisation réussie peuvent être reproduits pour d'autres cas d'utilisation. Ceux qui nécessitent des ajustements ou même des changements en bloc peuvent être adaptés sans dépenser beaucoup de ressources, et les informations tirées de ces projets peuvent être utilisées pour optimiser les cas d'utilisation futurs.

Pas un module Build-a-Bot standard

Les systèmes d'IA sans code ne doivent pas être comparés aux chatbots par glisser-déposer qui existent depuis plusieurs années.

Si les chatbots rudimentaires basés sur un arbre de décision sont faciles à mettre en place, ils ne permettent pas le même niveau d'interactions de type humain que leurs homologues d'IA conversationnelle.

Avec l'IA conversationnelle, les utilisateurs bénéficient de fonctionnalités avancées, telles que le changement de contexte, la reconnaissance multi-intentionnelle, les interruptions, les digressions et bien plus encore.

En outre, les systèmes sans code apprennent et s'améliorent avec le temps. Ces systèmes sont dotés de moteurs d'analyse intégrés qui permettent d'améliorer les taux de reconnaissance des intentions, de réduire les taux d'abandon et de diminuer les taux d'escalade.

Choisir un cas d'utilisation de l'IA conversationnelle

Toute mise en œuvre de l'IA conversationnelle doit s'attacher à aider les clients à atteindre leurs objectifs lorsqu'ils interagissent avec une entreprise. N'importe quelle banque souhaite par exemple économiser de l'argent en automatisant les interactions de base entre les clients et les employés, ce qui est en soi un objectif louable.

Aucun dirigeant ne souhaite que son centre de contact traite des milliers d'appels sur les sites des distributeurs automatiques. Inversement, si votre objectif principal est d'utiliser l'IA uniquement pour automatiser les FAQ, vous pourriez vous retrouver avec un produit peu sophistiqué que personne ne souhaite utiliser.

Voici pourquoi : Vos clients ne savent pas, ou franchement se fichent, de la manière dont les demandes et les requêtes sont traitées, pour autant qu'elles soient traitées rapidement et correctement. S'ils reçoivent une réponse à leur question initiale, ils poseront probablement une question de suivi plus compliquée ou demanderont s'ils peuvent effectuer une transaction.

Un chatbot de base répondra à ces questions de la seule manière qu'il connaisse – en les transmettant à des opérateurs humains. En fin de compte, les utilisateurs ont de mauvaises expériences,

Sur la base de ces informations, l'employé numérique fera des recommandations et des suggestions pour améliorer l'expérience de l'utilisateur, et il dictera à un employé humain les processus nécessaires pour adopter ces changements en amont.

Grâce à la mise en place de systèmes sans code, les organisations bénéficient d'un délai de rentabilisation accéléré, d'une intégration simple de l'IA, de coûts de fonctionnement réduits par rapport aux systèmes traditionnels, ainsi que d'une amélioration de l'expérience des clients et des employés. Ces avantages ne sont pas fournis au détriment de la fonctionnalité ou de la convivialité, mais combinent les meilleures caractéristiques possibles avec l'expérience utilisateur la plus fluide possible, pour des employés numériques plus engagés et plus utiles.

L'intervention humaine est toujours nécessaire et les clients sont susceptibles de se tourner à nouveau vers les méthodes de contact humain à l'avenir, plutôt que de se fier à un robot inefficace. Lors de la sélection des cas d'utilisation, il faut se concentrer sur la façon d'améliorer le service à la clientèle plutôt que sur la seule réduction des coûts. Les deux sont importants, mais en vous concentrant sur l'amélioration du service à la clientèle dans vos cas d'utilisation initiaux, ils seront à l'épreuve du temps tout en réduisant les coûts globaux à long terme.

En investissant dans les chatbots plutôt que dans l'IA conversationnelle, les agents humains sont obligés d'effectuer des tâches répétitives et par cœur, alors qu'ils pourraient se concentrer sur la fourniture d'un service personnalisé au client, ou s'engager dans des projets à plus forte valeur ajoutée. En substance, vous avez investi dans un projet qui pousse les clients vers l'expérience que vous essayiez d'éviter.

Histoires de réussite de l'IA conversationnelle

De nombreuses entreprises internationales de divers secteurs ont déjà investi dans l'IA conversationnelle et constatent des résultats qui se traduisent par une efficacité opérationnelle et une plus grande valeur commerciale. Dans certains cas, ces investissements ont évité ou remplacé les technologies d'IA non conversationnelle.

L'IA conversationnelle comme agent souffleur

Une grande compagnie d'assurance a déployé l'IA conversationnelle comme agent souffleur dans son centre d'appels afin de réduire les temps d'appel tout en augmentant la satisfaction des clients. Lorsqu'ils sont au téléphone avec des clients, les agents humains interagissent avec l'IA conversationnelle par le biais d'une interface de chat qui les guide pas à pas à travers une série de procédures telles que les changements de couverture, une preuve d'assurance et des demandes de réintégration.

L'IA conversationnelle de l'entreprise a été formée sur plus de 50 sujets spécifiques à l'industrie, ce qui lui permet de répondre rapidement aux questions des clients et de fournir des informations personnalisées sur les polices via des intégrations sécurisées avec les systèmes back-end.

Après le déploiement, la durée moyenne des appels a été réduite de 4,6 à 4,2 minutes – et cela s'est traduit par une augmentation substantielle en productivité totale si l'on considère les milliers d'appels traités par les agents chaque jour, et que l'IA conversationnelle traitait en moyenne 250 000 interactions par mois.

Agent souffleur

250 000

Les conversations moyennes de l'IA sont supérieures à 250 000 conversations par mois

75%

75% des enquêtes sont traitées au premier appel, contre 67% auparavant

4,2 minutes

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

IA conversationnelle

en tant qu'agent d'un centre d'appel

Une grande banque régionale en Europe a une présence internationale dans 35 pays. La banque compte 68 millions de clients dans le monde, ce qui se traduit par des millions d'interactions client chaque année. La banque a commencé son parcours avec l'IA conversationnelle en l'engageant pour traiter les appels vocaux de ses clients au Mexique, où la société gère 100 millions d'appels par an.

L'IA conversationnelle a été déployée dans la banque après avoir prouvé sa capacité à gérer avec succès les conversations et les requêtes pendant la formation, atteignant un taux de précision de 98 %. L'IA conversationnelle traite désormais 32 % des appels passés au centre d'appels de la banque au Mexique sans aucune intermédiation humaine. Le temps de gestion a été réduit de quatre fois en quelques mois seulement.

L'IA conversationnelle en tant que professionnel des opérations informatiques

L'IA conversationnelle aide avec succès les employés d'un fabricant de fournitures mondiales figurant au classement Fortune 500 à répondre à toute une série de demandes informatiques, comme l'accès aux réseaux Wi-Fi, l'accès aux ports USB des ordinateurs et le dépannage de problèmes informatiques de grande envergure liés à des éléments courants tels qu'Outlook, Skype, les imprimantes et l'état des tickets. Grâce à la mise en œuvre de l'IA conversationnelle, les délais de résolution des incidents ont considérablement diminué. Pour plus de 6 500 visiteurs d'entreprise par mois, l'IA conversationnelle permet par exemple l'accès Wifi des invités avec un taux de réussite de 97,5 %. Auparavant, ce processus prenait jusqu'à trois minutes, mais il peut désormais être exécuté en moins de 30 secondes.

Agent du centre d'appel

98%

L'IA conversationnelle a obtenu un **taux de précision de 98%** pour les requêtes et les conversations

32%

32% des appels traités sans intervention humaine

L'IA conversationnelle peut également rembourser automatiquement des frais contestés (jusqu'à 50 dollars américains) en moins de 24 heures.

Professionnel des opérations informatiques

6,500

L'IA conversationnelle a permis à **6 500 visiteurs** d'accéder au Wifi

97.5%

97,5% de réussite dans l'octroi d'un accès Wifi

<30 secondes

Auparavant, ce processus prenait jusqu'à trois minutes ; aujourd'hui, il peut prendre **moins de 30 secondes**

L'IA conversationnelle en tant que représentant du support informatique et du service clientèle

Une grande banque de détail nordique, qui compte plus de 15 000 employés et plus de 4 millions de clients, a initialement mis en œuvre l'IA conversationnelle pour son service d'assistance informatique interne, afin de gérer la réinitialisation des mots de passe, la connectivité réseau et le support des pare-feu, les fournitures, la réservation de réunions et le dépannage des applications professionnelles telles que Skype.

Après le succès du déploiement initial en interne, la banque a également introduit l'IA en tant qu'agent de chat externe parlant suédois afin d'offrir un support client évolutif 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Elle a facilité diverses demandes de service à la clientèle, en guidant notamment les clients lors de demandes de cartes de crédit de remplacement, en organisant des réunions avec le personnel des succursales et en fournissant des informations générales sur les comptes et les succursales.

La précision de l'IA conversationnelle pour reconnaître les intentions des clients de la banque est bien supérieure à celle d'un chatbot statique. La solution est capable de déterminer correctement l'intention pendant 93 % de ses conversations. Si elle ne peut pas déterminer l'intention, elle fait remonter la conversation à un employé humain. 91% des utilisateurs qui ont interagi avec la solution d'IA conversationnelle ont jugé leur expérience comme bonne ou très bonne.

Représentant du support informatique et du service à la clientèle

24/7

L'IA conversationnelle offre **une assistance clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7**

93%

93% de reconnaissance des intentions de ses conversations

91%

91% des utilisateurs ont jugé leur expérience bonne ou très bonne

L'IA conversationnelle en tant que service basé sur la voix

Telefónica est une entreprise multinationale espagnole de télécommunications dont le siège est à Madrid et qui est présente dans 15 pays d'Europe et d'Amérique latine. L'entreprise a mis en place l'IA conversationnelle en tant qu'agent du service clientèle basé sur la voix pour ses centres de contact péruviens. L'IA traite tous les appels reçus par les lignes d'assistance, qui ont traité environ 72 millions d'appels, (38 millions traités par des humains) en 2018.

Cela était dû, en partie, à l'échec de son système IVR à suivre le rythme des demandes de clients.

En conséquence, la société a développé 28 compétences spécifiques qu'elle voulait que

l'IA maîtrise, dont 18 compétences automatisées de bout en bout, et 10 compétences qui nécessiteraient une IA conversationnelle pour acheminer un appel vers un agent humain correspondant.

Après une période de rodage de quatre mois, l'IA conversationnelle traite désormais 100 % du volume des appels mobiles, remplaçant ainsi le système IVR. La solution reconnaît correctement l'intention du client pour 90,2 % des appels, et le taux d'abandon du client lors des appels dirigés par l'IA conversationnelle a diminué de 24 % par rapport à la première semaine de déploiement. En outre, la satisfaction des clients lors des appels gérés par l'IA conversationnelle est similaire à celle des agents humains.

Service vocal

72 millions

72 millions d'appels traités par les lignes directes

90.2%

90,2% de reconnaissance d'intention lors des appels

24%

Le taux d'abandon des clients lors d'un appel sur l'IA conversationnelle a diminué de 24 %.

Croire au pouvoir de la conversation

La conversation, bien qu'il s'agisse d'une capacité humaine unique, est en train d'être transférée dans le domaine numérique alors que les technologies de l'IA continuent leur expansion dans la vie des consommateurs et des utilisateurs professionnels.

Dans le secteur professionnel, l'IA conversationnelle fait plus que paraître humaine lorsqu'elle interagit avec les utilisateurs finaux. Elle utilise la conversation comme un élément essentiel pour prouver sa valeur aux clients individuels et aux entreprises dans leur ensemble. Les entreprises devraient considérer la mise en œuvre de l'IA conversationnelle comme une fonction essentielle de toute future feuille de route d'investissement, non seulement en raison des gains commerciaux potentiels, mais aussi pour maintenir et dépasser les attentes évolutives des clients quant à la manière dont ils devraient pouvoir interagir avec leurs marques préférées grâce à la technologie interactive.

Auteur : Juan Martinez

Rédacteur en chef : John Madden

Amelia, une société d'IPsoft, est le leader mondial de l'IA d'entreprise et la créatrice 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 via [Amelia.com/contact](https://amelia.com/contact).

AN IPSOFT COMPANY

AMELIA®