



La puissance de l'IA au service des opérateurs de télécommunications

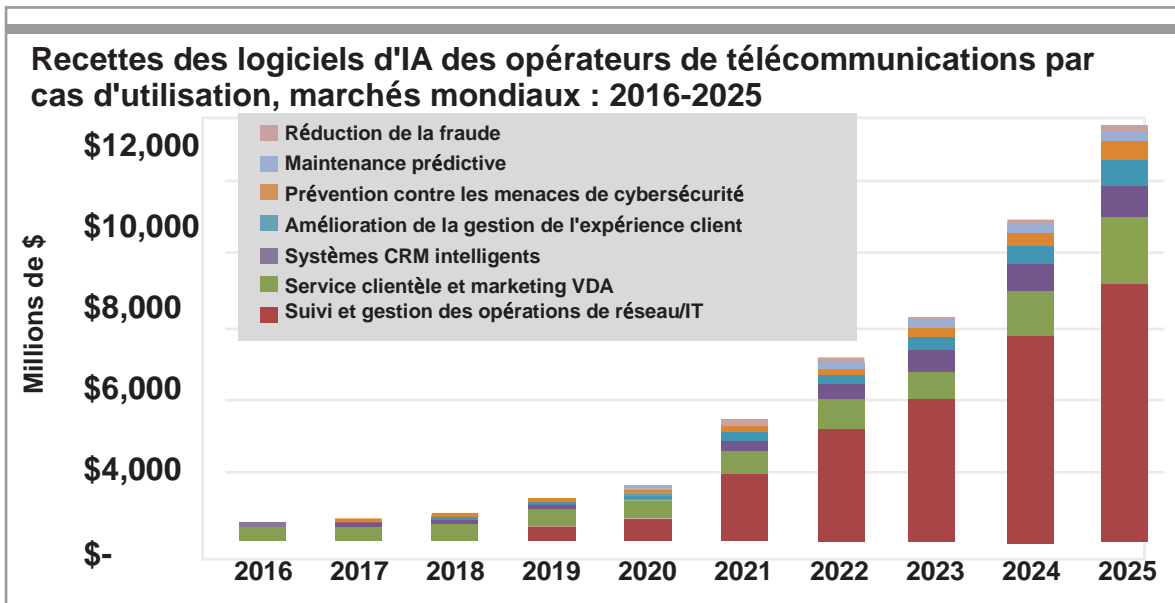
Comment les opérateurs de télécommunications mondiaux utilisent l'automatisation pour transformer leurs services ?



Les opérateurs de télécommunications du monde entier sont soumis à une pression constante pour fournir des services de haute qualité à des millions de clients. Ces défis ne feront que s'amplifier à mesure que nous entrons dans l'ère de la 5G. Cette transition sous-tendra un nombre croissant de dispositifs et de services connectés.

Pour faire face à cette accélération technologique vers la 5G, de nombreux leaders de l'industrie ont déjà parié sur l'intelligence artificielle (IA) pour développer de nouvelles efficacités opérationnelles grâce à l'automatisation des processus internes et externes. Comme le montre la figure 1, les investissements en IA dans le secteur devraient atteindre 36,7 milliards de dollars par an d'ici 2025 selon Tractica.¹ Le domaine d'investissement le plus important est la surveillance et la gestion des opérations réseau/IT, mais des ressources sont également consacrées au service à la clientèle, à la cybersécurité, à la maintenance prédictive et à la réduction des fraudes.

SCHÉMA 1



Source: Tractica

Dans ce livre blanc, nous examinerons comment les technologies d'IA permettent des transformations numériques au sein des entreprises. Nous détaillerons comment les opérateurs de télécommunications peuvent tirer davantage parti des nouvelles solutions d'automatisation et d'IA cognitive pour améliorer les opérations commerciales et l'expérience des clients, et nous fournirons quelques exemples concrets de technologies d'IA qui permettent de faire la différence au sein des principaux opérateurs de télécommunications actuels.

L'IA : un outil de transformation

Traditionnellement, les efforts d'automatisation à l'échelle de l'entreprise se sont concentrés sur la construction de machines pour prendre en charge les tâches physiques, calculatoires et transactionnelles. Toutefois, les progrès technologiques récents permettent aux entreprises également d'automatiser des tâches cognitives complexes. Dans le secteur des télécommunications, ce nouveau potentiel a été utilisé avec un maximum d'efficacité pour l'automatisation des engagements conversationnels à grande échelle (que nous détaillons dans une autre section de ce document).

Dans différentes industries, dont les télécommunications, les technologies d'IA ont permis un certain nombre de transformations numériques fondamentales, visant à avoir un impact sur plusieurs dimensions : le coût (à la fois en réduisant les dépenses d'investissement et en optimisant les investissements), la productivité opérationnelle et le service à la clientèle.

Intermédiation humaine - Automatisation à grande échelle

Les goulets d'étranglement entravent l'efficacité opérationnelle. Les activités d'assistance informatique menées principalement par une main-d'œuvre exclusivement humaine sont non seulement coûteuses, mais souvent incapables de s'adapter à la demande. Ce phénomène entraîne des files d'attente ou des systèmes de service client inefficaces. L'automatisation des tâches à volume élevé dans un domaine tel que l'assistance informatique peuvent avoir un impact positif sur l'ensemble de l'organisation. Lorsque les employés n'ont plus besoin d'attendre dans la file d'attente pour un service informatique de routine comme la réinitialisation du mot de passe, ils peuvent reprendre le travail plus rapidement grâce au service clientèle automatisé, les utilisateurs peuvent trouver une solution à leur demande ou à leur problème sans attendre l'intervention humaine, ce qui peut améliorer la marque et la réputation d'une entreprise.

Réagir aux défaillances technologiques - Prévention proactive

Les systèmes basés sur l'IA sont capables de surveiller, d'identifier et de résoudre de manière indépendante les problèmes technologiques, idéalement avant que les problèmes n'affectent les utilisateurs. Il est beaucoup plus facile de prévenir les problèmes que de les résoudre après coup, en termes de coûts, de temps et de gestion de la réputation. En réalité, les fonctions d'autogestion se sont révélées précieuses pour les opérateurs de télécommunications grâce à l'automatisation des opérations informatiques internes, et nous nous pencherons sur certains détails dans une autre section.

Expansion progressive des capacités - Accélération grâce à l'automatisation intelligente

De nombreux systèmes d'IA avancés peuvent même automatiser le processus de création de nouvelles automatisations, grâce à une automatisation intelligente basée sur la cognition. La plateforme d'hyper-automatisation Amelia peut observer comment un informaticien résout un problème en suivant les étapes A, B et C. Elle peut ensuite suggérer un nouveau flux de travail à ajouter aux procédures opérationnelles standard. Cela signifie que les systèmes intelligents peuvent gagner en valeur au fil du temps et ouvre le processus d'automatisation à des utilisateurs non techniques.

Traditionnellement, les efforts d'automatisation à l'échelle de l'entreprise se sont concentrés sur la construction de machines pour prendre en charge les tâches physiques, calculatoires et transactionnelles.

Toutefois, les progrès technologiques récents permettent aux entreprises d'automatiser également des tâches cognitives complexes.

Systèmes de billetterie interne - Services à la demande pour les employés

L'automatisation peut fournir aux collaborateurs internes un accès à la demande, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'information et aux services internes. Cette fonctionnalité permet à tous les employés confrontés à des problèmes techniques ou à des questions de politique d'entreprise de retourner plus rapidement au travail. Elle est également essentielle pour les nouveaux modèles de lieu de travail qui dépendent de plus en plus d'employés à distance, à temps partiel et contractuels.

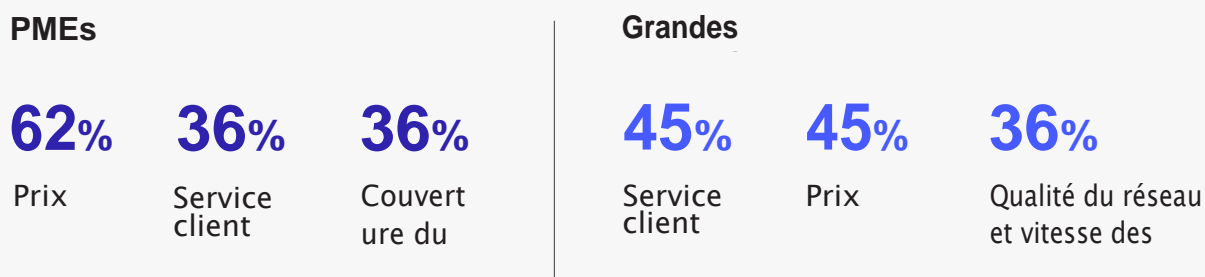
L'automatisation et l'IA cognitive, avec leur capacité à fournir des informations et des services personnalisés et localisés à grande échelle, deviennent essentielles pour offrir des services de haute qualité aux employés sur plusieurs fuseaux horaires et dans plusieurs pays. Lorsqu'une entreprise utilise l'IA, un employé n'aura jamais besoin d'attendre les heures de bureau pour résoudre un problème de VPN, faire une demande relative à un problème de paiement ou mettre à jour des informations dans son profil RH.

Centre d'appel traditionnel - l'IA pour aider les conseillers clients

Les engagements envers les clients externes sont particulièrement propices au retour sur investissement dans une mise en œuvre d'IA. Des interfaces conversationnelles et cognitives avancées permettent aux clients d'accéder aux systèmes de l'entreprise en les sollicitant simplement, comme ils le feraient avec un agent humain. Cela peut fournir un niveau élevé de service à la clientèle qui peut aider toute entreprise à fidéliser ses clients et, dans le cas des opérateurs de télécommunications, contribuer à atténuer les effets de la perte de clientèle.

SCHÉMA 2

Trois raisons principales de la désaffection selon la taille de



Source: Analysys Mason, 2017

Comme le montre le schéma 2, un rapport d'Analysys Mason² a montré que lorsqu'il s'agissait de se séparer d'un opérateur, le service client était un élément déclencheur de décision parmi les clients des petites et moyennes entreprises (PME) mobiles – et parmi les grandes entreprises, le service client était le point le plus douloureux.

Si les études montrent que la plupart des utilisateurs préfèrent encore parler à un humain lorsqu'ils contactent le service client, la majorité d'entre eux choisiraient de parler à une machine si cela leur permettait de gagner 10 minutes de temps.³ L'automatisation permet aux clients externes d'accéder à l'information 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et de gérer rapidement les problèmes, souvent avec peu ou pas d'intervention humaine.

L'IA dans les Telcos : Cas d'utilisation

Les principaux opérateurs de télécommunications du monde entier ont déjà compris les avantages des premières mises en œuvre de l'IA – à la fois en interne et avec les clients. Dans cette section, nous examinons les résultats de quatre transformations réussies où les opérateurs de télécommunications ont utilisé l'IA pour générer de nouvelles améliorations opérationnelles, en vue de développer leurs activités.

Cas d'utilisation : Réinvention du centre d'appel des clients

Telefónica est une entreprise multinationale espagnole de télécommunications dont le siège est à Madrid. Elle est présente dans 15 pays d'Europe et d'Amérique latine. En 2017, Telefónica a cherché à introduire des agents vocaux digitaux dans ses centres d'appels avec deux objectifs principaux : Améliorer l'expérience client et optimiser les coûts.

L'entreprise a décidé de concentrer ses premiers efforts de transformation numérique sur son centre d'appel péruvien. Les différentes lignes d'assistance du centre d'appel (commerciale et technique B2C care mobile, (lignes fixes et télévision) ont répondu à environ 72 millions d'appels en 2018, dont 38 millions ont été traités par des humains. Cependant, les clients passaient beaucoup trop de temps à naviguer dans le système de réponse vocale interactive (IVR) du centre, et lorsque ces clients ont enfin pu parler à un agent humain, il était peu probable qu'ils puissent résoudre leur problème sans être transférés à un autre représentant du service. Telefónica voulait donc limiter le nombre d'appels transférés afin de réduire les coûts et d'améliorer l'expérience globale du client.

Amelia en tant qu'agent du centre d'appel

4,5 millions

Amelia traite actuellement **4,5 millions d'appels pr mois**

90,2%

Amelia reconnaît l'intention des clients pour **90.2% des appels**

44%

Le taux d'abandon des clients a **baissé de 44%**

En 2019, le système d'IA conversationnelle Amelia a été mis en service comme premier (et dans certains cas, seul) point de contact. Telefónica a développé 28 compétences spécifiques qu'elle voulait qu'Amelia maîtrise, englobant une variété de questions des clients telles que les soldes impayés, les changements de formules, les dates de facturation et les méthodes de paiement (dont 18 qu'elle résoudrait sans aucune intermédiation humaine). Après une période de démarrage de quatre mois, Amelia gère désormais 100 % du volume d'appels mobiles du centre d'appel péruvien. Elle reconnaît correctement l'intention des clients sur 90,2 % des appels, et le taux d'abandon des clients pour les appels passés par Amelia a diminué de 44 % par rapport à la première semaine de déploiement. En outre, la satisfaction des clients dans les appels gérés par l'agent virtuel est du même ordre que celle des représentants humains.



Cas d'utilisation : de nouveaux canaux pour l'engagement des clients

L'une des plus grandes entreprises de télécommunications du Japon a cherché à stimuler ses ventes par des engagements sociaux avec ses clients. Auparavant, les clients ne pouvaient recevoir des informations sur les cartes SIM, les plans de données et les smartphones qu'en se rendant dans une succursale physique ou en envoyant une demande à un représentant par le biais de LINE, la plateforme de messagerie la plus populaire du Japon. L'entreprise a mis au point une solution de conversation sociale alimentée par Amelia afin d'ajouter un élément de dialogue social interactif et toujours disponible à ses opérations de vente et de marketing.

En septembre 2017, l'opérateur vocal intelligent (VO) a été mis en ligne sur le compte LINE officiel de la société.⁴ Les clients communiquent avec le VO par le biais d'un chat directement dans l'application LINE. Après avoir répondu à entre trois et six questions du VO, les utilisateurs reçoivent des recommandations automatisées pour les produits accompagnées de liens vers la page du produit où ils peuvent réaliser un achat.

Quelques mois après le déploiement du VO, le trafic vers le compte LINE de la société a considérablement augmenté. De même, le taux de conversion de LINE vers la page produit de l'entreprise a connu une période de croissance accélérée. Les ventes de cartes SIM et de smartphones se sont multipliées pendant cette même période. Le succès de ces chiffres est dû en partie au fait que l'IA a permis à l'entreprise d'offrir un service d'assistance clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ce qui est remarquable car plus de la moitié des échanges avec le VO ont lieu en dehors des heures de bureau.

Au-delà des ventes supplémentaires, la compagnie de téléphonie a combiné ses engagements clients sur LINE avec un moteur d'analyse des journaux, ce qui lui a permis d'optimiser ses campagnes de marketing. Auparavant, le système dirigeait les campagnes de marketing vers tous les utilisateurs enregistrés sur LINE. Désormais, la société peut facilement classer les utilisateurs par segments. Ce nouveau paradigme très ciblé a permis de multiplier par 80 le rapport coût-efficacité des campagnes de marketing au sein de LINE.

L'IA a donné à l'entreprise la possibilité d'offrir une assistance à la clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui est remarquable dans la mesure où plus de la moitié des interventions ont lieu en dehors des heures de bureau.

Cas d'utilisation : Bureau de service interne à la demande

Une grande entreprise de télécommunications britannique de plus de 90 000 employés cherchait un moyen d'automatiser les demandes informatiques et de ressources humaines de ses employés. En 2016, la société a utilisé une solution d'intelligence artificielle conversationnelle fournie par Amelia pour gérer les problèmes informatiques internes en connectant les employés à 22 des systèmes d'information de l'entreprise (y compris Active Directory, la billetterie ITSM et les RH) via une interface utilisateur conversationnelle intuitive.

Aujourd'hui, Amelia communique avec les employés pour résoudre 36 cas d'utilisation distincts, en les aidant notamment à trouver et à s'inscrire à des sessions de formation. Dans le cas d'utilisation d'une formation, les employés disent à Amelia dans quel service ils se trouvent, quel est leur poste et quelles formations ils ont déjà suivies. Amelia utilise ces informations pour recommander de nouveaux cours et les ajoute automatiquement aux programmes de formation des employés.

Amelia en tant qu'agent du service informatique

92%

Amelia reconnaît l'intention des clients pour **92% des discussions**

40,000

Amelia gère 40 000 discussions par mois en allemand, anglais et espagnol

50%

50% des discussions sont traitées sans intervention humaine

Amelia gère de manière autonome d'autres tâches du service d'assistance, telles que la gestion des tickets, la réinitialisation des mots de passe d'Active Directory, les tâches liées à Outlook ou les demandes de dépannage et d'installation de logiciels. Amelia est disponible sur sept des marchés de l'entreprise en anglais, en allemand et en espagnol.

Amelia a été le premier point de contact pour 50 % des appels au service d'assistance informatique. Sur les 40 000 discussions par mois qu'Amelia gère, elle peut résoudre 50 % des problèmes sans intervention humaine. Elle reconnaît également l'intention des employés dans 97% des cas d'utilisation auxquels elle a été formée.

Aujourd'hui, Amelia communique avec les employés pour résoudre 36 cas d'utilisation distincts, notamment en les aidant à trouver et à s'inscrire à des sessions de formation.



Cas d'utilisation : Opérations informatiques automatisées

L'un des principaux fournisseurs mondiaux de services de communication utilise l'automatisation pour aider ses clients à améliorer le service informatique de ses clients et de ses employés. Au cours des 12 dernières années, Amelia, une société d'IPsoft, a aidé l'entreprise à proposer des services informatiques, notamment l'automatisation des réseaux, le dépannage Windows et Unix, et des services de stockage et de gestion du cloud à plus de 20 clients. La plate-forme d'hyper-automatisation Amelia est une solution d'exploitation informatique qui reproduit et automatise des processus de base et complexes, tels que la gestion des incidents, des changements et des problèmes, tous communiqués par une IA conversationnelle en amont.

En faisant appel aux ingénieurs virtuels de la plate-forme pour surveiller et reproduire des processus habituellement réalisés par des ingénieurs humains, l'entreprise est en mesure d'automatiser les services qu'elle fournit à ses clients. Cela permet aux professionnels de la technologie de l'entreprise de se concentrer sur des services uniques et des tâches à plus forte valeur ajoutée. Cela permet enfin à l'entreprise de servir plus rapidement ses clients en réduisant les taux de résolution au premier contact et le taux de résolution global.

Permettre à l'IA de se développer

Dans les secteurs dynamiques tels que les télécommunications, où le marché n'évolue pas de manière progressive mais explose de manière exponentielle, l'IA est indispensable aux fournisseurs de services de télécommunications pour conserver un avantage concurrentiel.

L'IA permet aux entreprises d'optimiser les processus commerciaux (flux de travail automatisés exécutés avec une efficacité sans erreur) tout en améliorant par la suite l'expérience de l'utilisateur (accès aux informations et aux services à la demande). Elle améliore même l'expérience des employés en libérant les humains des tâches banales à volume élevé pour créer de la valeur commerciale grâce à l'application d'attributs plus satisfaisants comme la résolution créative de problèmes, la négociation et les aptitudes relationnelles.

Il existe de nombreuses façons de mettre en œuvre l'IA au sein du grand écosystème des télécommunications. L'exploration et la mise en œuvre de divers cas d'utilisation qui auront un impact commercial et un retour sur investissement élevé doivent être une priorité absolue dans la stratégie de croissance de toute entreprise de télécommunications.

Auteur : Evan Dashevsky

Notes de fin de document

Tractica.com. (2019). Telecommunications Industry Investment in Artificial Intelligence Software, Hardware, and Services Will Reach \$36.7 Billion Annually by 2025 | Tractica. [en ligne] Disponible sur: <https://www.tractica.com/newsroom/press-releases/telecommunications-industry-investment-in-artificial-intelligence-software-hardware-and-services-will-reach-36-7-billion-annually-by-2025/>

Phone, S. (2019). STUDY: Over Half of Customers Prefer Speaking with Human Customer Service Agents via Phone. [en ligne] PRWeb. Disponible sur: https://www.prweb.com/releases/study_over_half_of_customers_prefer_speaking_with_human_customer_service_agents_via_phone/prweb15892492.htm

Amelia. (2019). A Major Telco Reinvents Their Retail Business with Amelia. [en ligne] disponible sur : <https://www.amelia.com/2019/04/02/a-major-telco-reinvents-its-retail-business-with-amelia/>

Amelia 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/fr/contact](https://amelia.com/fr/contact).

AN IPSOFT COMPANY

AMELIA®