

# Comment une IA orientée expérience client permet de contrôler les coûts et de satisfaire les clients

Avec des outils et une technologie qui révolutionnent les activités des entreprises, l'avenir de l'intelligence artificielle nous réserve de nombreuses surprises. Parallèlement, les incertitudes économiques entraînent des réductions de budget et de personnel, et de plus en plus d'entreprises tâchent de se développer en réduisant leurs coûts au maximum.

D'après le [rapport Tendances de l'expérience client 2023](#), les deux tiers des experts du secteur considèrent que l'IA et les bots permettront de réaliser des économies majeures au cours des

prochaines années. Les nouveaux outils d'IA disponibles pour le service client permettent de réaliser des économies. Ils ne peuvent toutefois pas être mis en place du jour au lendemain, particulièrement pour les organisations qui rencontrent des problèmes de silos de données.

Pour les entreprises qui utilisent l'IA de façon adaptée et stratégique afin d'améliorer leur expérience client, c'est un outil très puissant, qui permet de contrôler les dépenses, tout en préservant les liens avec les clients.





« La question primordiale est de trouver l'IA la plus adaptée. La plupart des solutions disponibles sont coûteuses et longues à implémenter et elles nécessitent des investissements informatiques lourds et des ressources spécialisées. Tenant compte du risque d'une solution mal adaptée, il n'est pas étonnant que les responsables de l'expérience client et les équipes dirigeantes souhaitent assurer le meilleur retour sur investissement possible. »

**Caitlin Keohane**

Vice-présidente senior, équipe Global Customer Advocacy, Zendesk

# Choisir l'intelligence artificielle adaptée

<b>Les situations où l'IA peut entraîner des problèmes</b>	<b>Les avantages d'une IA conçue pour l'expérience client</b>
<p><b>L'IA est déployée en silos</b> Les solutions en silo entraînent des difficultés. Elles réduisent la productivité et occasionnent des pertes de données. Si vous n'impliquez pas l'intégralité de votre opération de service client, l'IA en silo représente souvent plus de désagréments que d'avantages.</p>	<p><b>Elle réduit les volumes de tickets tout en fournissant un excellent service</b> Les bots d'IA vous aident à réduire les tickets en gérant les demandes peu susceptibles de générer de la valeur. Les agents peuvent ainsi se concentrer sur les tâches prioritaires. La gestion des connaissances basée sur l'IA permet d'augmenter le libre service en faisant gagner du temps à votre équipe, ce qui se traduit par une réduction des volumes de tickets.</p>
<p><b>La charge est mal positionnée</b> Si c'est l'entreprise, et non le prestataire de l'IA, qui assume les responsabilités nécessaires au maintien d'une intelligence artificielle efficace, le délai de déploiement et le coût global augmentent, entraînant d'importantes dépenses informatiques et des ressources spécialisées.</p>	<p><b>Boostez la productivité des agents sans recruter d'effectifs supplémentaires</b> En automatisant certains workflows, comme le tri des tickets, les macros ou l'analyse des sentiments, vous pouvez épargner à vos agents les tâches répétitives et chronophages, tout en améliorant les transferts des connaissances et en proposant une expérience client plus personnalisée.</p>
<p><b>La solution n'est pas conçue en termes d'expérience client</b> L'intelligence artificielle basée sur les grands modèles linguistiques est idéale pour générer une réponse conversationnelle, mais elle manque de contexte pour répondre aux questions spécifiques sur votre entreprise. Le résultat ? Des réponses vagues et des clients confus.</p>	<p><b>Les entreprises restent agiles et contrôlent leurs dépenses, même si leurs besoins évoluent</b> Quels que soient la taille et le stade de croissance d'une entreprise, elle peut bénéficier immédiatement des avantages des outils basés sur l'IA, sans devenir dépendantes d'un autre outil. De plus, il ne faut pas oublier que ces outils s'affineront avec le temps.</p>

**Continuez la lecture pour découvrir comment mettre en place des outils d'IA conçus pour servir vos clients et dynamiser votre équipe d'assistance, tout en limitant vos dépenses.**





# 01 Réduisez votre volume de tickets entrants, tout en fournissant un excellent service

À une époque où les budgets sont serrés et les équipes réduites, les équipes de service client peuvent facilement crouler sous les tickets. Sans outils efficaces, il peut être très difficile de surmonter ces difficultés. Cela peut avoir des répercussions sur l'ensemble de l'organisation.

Ces outils inadaptés ont également un impact négatif sur les expériences clients. La plupart des gens ont déjà échangé avec des bots en contactant des services d'assistance, mais ils sont nombreux à se déclarer insatisfaits du résultat. Les bots de mauvaise qualité entraînent des résultats négatifs pour vos clients et votre entreprise. Dans un secteur aussi compétitif que l'expérience client, où de nombreuses entreprises ont déjà

misé sur des bots de qualité, les entreprises ne peuvent pas se permettre les mauvais choix.

Voici comment l'intelligence artificielle peut réduire le volume des tickets sans sacrifier la qualité du service :

Les bots. Il est important d'insister sur ce point : de mauvais bots entraînent de mauvaises expériences clients.

Qu'est-ce qui est considéré comme un bot de mauvaise qualité ? C'est généralement un mélange entre des réponses inadaptées, des informations incorrectes et une incapacité à transmettre un dossier à un agent humain de façon simple et efficace.

« Les marques doivent fournir des réponses précises et savoir quand transférer une conversation à un agent, pour des conversations individuelles plus personnalisées. ChatGPT peut offrir facilement des réponses générales sur un ton conversationnel, mais il ne dispose pas du contexte nécessaire pour répondre aux questions sur votre entreprise—Ceci constitue un problème pour les clients qui recherchent des informations précises. »

Cristina Fonseca, vice-présidente Produit, Zendesk

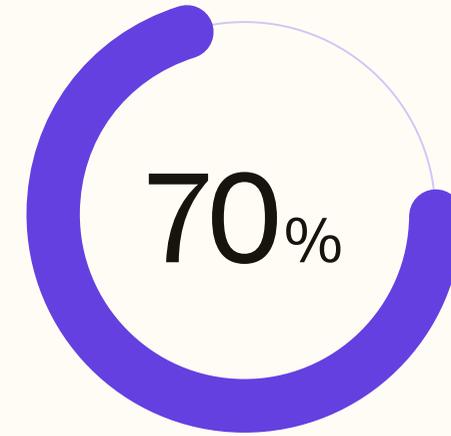
Les bots de bonne qualité, quant à eux, peuvent gérer les interactions peu complexes qui génèrent le moins de valeur et sont en mesure de faire remonter les questions à un agent en cas de besoin. Ainsi, les agents peuvent traiter les interactions plus complexes, qui génèrent davantage de valeur et qui ont un impact direct sur la rétention des clients, ce qui a un impact positif sur les résultats de l'entreprise.

Les bots doivent également pouvoir se connecter à d'autres systèmes de l'entreprise, comme la base de connaissance, la plateforme d'e-commerce, ou encore les logiciels de planification. Ils doivent être compatibles avec vos canaux les plus importants, tels que la messagerie ou les e-mails, les plateformes de réseaux sociaux, WhatsApp, ou encore votre système de messagerie maison, qu'il soit sur votre site web ou sur mobile.



Ces bots sont prêts à l'emploi et les réponses peuvent être configurées en quelques clics, sans saisir le moindre code. Bien sûr, vous avez également la possibilité de les configurer de façon très sophistiquée si vous le souhaitez. Vous pouvez par exemple leur fournir des données issues de votre organisation, pour une expérience sur mesure et automatisée.

**La gestion des connaissances.** Une gestion efficace du contenu, avec un cycle comprenant la création, l'utilisation et l'intégration, peut réduire considérablement le nombre de tickets entrants, surtout si cette gestion est combinée à des outils d'IA. L'intelligence artificielle peut contribuer à identifier des lacunes dans les articles des bases de connaissances, puis faire des recommandations de contenu à créer ou à mettre à jour. En impliquant un être humain et son expertise dans la supervision de l'IA, vous pouvez limiter les risques. La personne peut également apporter son aide dans la création de contenu. Ces articles peuvent aider les clients à trouver des réponses de façon autonome. Ils peuvent aussi être proposés aux clients qui interagissent avec les bots.



**... des clients qui recherchent de l'assistance pensent que l'IA peut créer des expériences d'assistance plus personnalisées et plus efficaces.**

**Messagerie proactive.** Fournir un service d'excellente qualité implique bien plus que répondre à des questions. Il s'agit également d'anticiper les besoins des clients au bon moment, et de façon personnalisée. En interagissant avec les clients de façon proactive et en utilisant des règles de déclenchement automatisé pour personnaliser leur expérience, vous pouvez réduire le nombre de tickets que vos agents devront gérer manuellement. Au lieu d'être traités par des ressources coûteuses, les demandes entrantes pourront être traitées directement, en donnant aux clients la possibilité de les régler eux-mêmes, en échangeant avec les bots.

# Quelques exemples

Le fournisseur d'énergie allemand Enercity, utilise conjointement 126 déclencheurs et l'Answer Bot de Zendesk pour offrir un contact simple, fluide et rapide, en tout temps et en tout lieu, **et pour maintenir les délais de première réponse en dessous du seuil des 18 heures.**

**enercity**

Faisant face à une augmentation de 3 250 % du nombre d'utilisateurs de l'application, NHS Digital a exploité le pouvoir des bots et du self-service, via le centre d'aide, pour réduire la durée de traitement et améliorer son taux de satisfaction client. **À présent, les bots résolvent 3,5 % des 70 000 tickets mensuels.**

**NHS**  
Digital

La plateforme sociale Discord associe l'IA à des outils de libre service et d'autres workflows internes pour **réduire de 10 % les tickets traités par des agents.**

 **DISCORD**



## 02 Boostez la productivité de vos agents sans augmenter vos effectifs

Vous souhaitez faire passer vos opérations de service client à la vitesse supérieure, sans augmenter votre personnel ? L'IA peut vous aider. À l'instar d'une base de connaissances, l'Intelligence Artificielle n'est utile qu'en fonction du contenu et des données qui lui sont fournis. Plutôt que de tenter de développer une solution d'IA en créant votre propre modèle linguistique, il existe des solutions prêtes à l'emploi, conçues pour vous faire gagner du temps et de l'argent.

Selon Cristina Fonseca, experte en IA et vice-présidente Produit chez Zendesk, « nos solutions associent la puissance de notre suite d'assistance à des modèles d'apprentissage linguistiques formés à partir de tickets et d'intentions de service conversationnels, et nous allons bientôt y associer la puissance d'OpenAI et de ChatGPT. Les associations de ce type permettent aux entreprises de se concentrer davantage sur l'expérience client, ainsi que sur les aspects techniques de l'IA en pleine mutation. »

# L'intelligence artificielle est une stratégie essentielle de maîtrise des coûts pour les entreprises de toute taille

Nombre d'employés	1 à 250	250+
<b>Bonnes pratiques en matière d'IA</b>	<p>Pour les équipes de service clients aux effectifs limités, une solution prête à l'emploi permet d'économiser plus rapidement et peut être mise en œuvre facilement.</p> <p>L'établissement d'une base de gestion des connaissances optimisée avec l'intelligence artificielle est un moyen d'éviter les tickets superflus qui portent sur des questions fréquentes.</p> <p>Les bots permettent notamment de réduire les demandes, de trier les questions en recueillant des données et de transférer facilement les tickets à des agents en cas de besoin.</p>	<p>Les grandes entreprises disposent généralement d'une multitude de données clients, mais les silos de données rendent leur utilisation difficile. Cette situation peut avoir des effets négatifs sur l'expérience client, mais aussi sur celle des agents.</p> <p>Un espace de travail d'agent unifié, basé sur l'IA et connecté à l'architecture globale de l'entreprise, permet d'agréger les données clients pour prendre des mesures plus efficaces.</p> <p>L'essentiel est d'utiliser les outils adaptés, par exemple le routage omnicanal, ainsi que des macros pertinentes, pour résoudre les problèmes plus rapidement et améliorer l'IA au fil du temps. Cette approche favorise la collaboration, tout en réduisant les recherches manuelles de contexte sur différents outils, qui peuvent entraîner une perte de productivité.</p>



# Quelques exemples

Les clients professionnels de Scalapay, une entreprise italienne de financement fractionné, ont enregistré une hausse de **11 % des conversions au moment du paiement et d'une diminution de 20 % du nombre de contact**, et leurs utilisateurs finaux bénéficient à la fois d'un libre service et d'une gestion automatisée, et ce, 24h/24 et 7j/7.

♥ scalapay

L'entreprise Blendjet, qui produit des mixeurs ménagers, a constaté une **hausse de 30 % de sa productivité** après avoir intégré Zendesk avec son partenaire d'IA, TypeGenie, pour automatiser les réponses des agents en préservant le style de la marque.

 blendjet®

La plateforme d'apprentissage en ligne Udacity utilise Ada, un bot partenaire de Zendesk, pour créer des expériences sur mesure basées sur l'Intelligence Artificielle. L'entreprise a ainsi augmenté son CSAT sans augmenter ses effectifs et malgré un trafic multiplié par deux. Udacity a également observé **une accélération de 75 % du délai de première réponse, et une hausse de 60 % des tickets résolus sous 24 heures**. Au total, pour Udacity, les gains d'efficacité liés à l'IA représentent des économies de 240 000 \$ par an en personnel.

 UDACITY



## 03 Faire preuve d'agilité face à des besoins en évolution constante

Alors que la limite est de plus en plus floue entre les expériences clients en ligne et en personne, la technologie évolue de jour en jour et les entreprises qui s'adaptent à cette réalité bénéficient d'une longueur d'avance non négligeable. Les données démontrent que 73 % des clients se tourneraient vers d'autres services après plusieurs interactions de mauvaise qualité avec une entreprise. Toutefois, ces expériences négatives peuvent être évitées avec une solution adaptée.

Assurer la stabilité des opérations peut être une charge importante, qu'il s'agisse de contrôler ses coûts de fonctionnement ou de réduire les dépenses sur l'ensemble de l'organisation. Avec des budgets de plus en plus serrés, il n'est pas réaliste d'investir dans une technologie encore peu mature dans le secteur, quels que soient les avantages promis. Même si le budget le permet, les délais d'exécution,

ainsi que les ajustements des processus et des workflows, peuvent être un frein important pour l'entreprise, surtout à un moment où les entreprises cherchent à optimiser leurs ressources.

La réponse à ce problème ne consiste pas à intégrer davantage d'outils à une pile technologique déjà complexe, mais bien à utiliser une solution flexible, capable d'évoluer et d'intégrer des outils d'Intelligence Artificielle orientés vers l'expérience client.

Comment cette approche se traduit-elle concrètement ? Tout d'abord, un outil d'expérience client basé sur l'IA doit pouvoir être utilisé en quelques minutes, sans passer par une mise en œuvre de plusieurs semaines. Il doit être à la fois flexible, agile et personnalisable pour répondre aux besoins uniques de votre entreprise. Il doit utiliser un système de tri et de routage intelligent, pour

créer immédiatement des workflows automatisés, capables d'aider un personnel changeant et dispersé à travers le monde. Enfin, il doit permettre l'accès facile aux informations essentielles et aux analyses détaillées adéquates qui permettront à vos administrateurs d'optimiser l'expérience de service, et de développer l'agilité dans les contextes de pression intensive, les périodes de transition et les tentatives de développement.

## Une véritable flexibilité

En associant l'Intelligence Artificielle à leurs applications et autres intégrations, les entreprises de toutes tailles peuvent personnaliser leurs expériences clients.

Pour les entreprises en général et pour les activités commerciales en particulier, notre plateforme d'expérience client permet aux développeurs de personnaliser Zendesk en vue de créer des workflows et des processus absolument uniques.



# Quelques exemples

Digitec Galaxus Avec environ **1,5 million de tickets par an**, un libre-service qui réalise d'importantes économies en réduisant les équipes du service client et **94 % de satisfaction client**, l'automatisation du centre d'assistance conduit à des expériences personnelles réelles plus complexes.

Digitec Galaxus AG

La plateforme de développement de jeux vidéos Unity utilise les outils d'IA de Zendesk pour diagnostiquer et s'adapter rapidement à une croissance spectaculaire. Avec une stratégie en libre service efficace et des automatisations intégrées, l'entreprise a réalisé **1,3 million de dollars d'économies**.



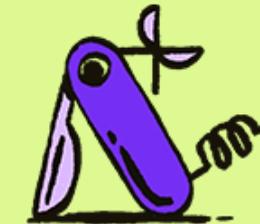
# Les entreprises s'appuient sur l'Intelligence Artificielle de Zendesk pour améliorer leurs services et réduire leurs dépenses

Caitlin Keohane, vice-présidente directrice de l'équipe Global Customer Advocacy chez Zendesk

Pendant que l'IA fait les gros titres dans le monde, les entreprises ont des priorités plus concrètes pour maîtriser leurs coûts, notamment dans une période de stabilité économique incertaine. Elles souhaitent avant tout savoir si ces outils les concernent, et s'ils pourraient les aider à améliorer leurs résultats.

Bien sûr, la réponse est oui. Si elle est déployée de façon réfléchie et stratégique, l'IA peut radicalement améliorer l'expérience du service client. Elle peut automatiser les workflows qui compliquent la vie des agents et créer de meilleures conversations, qui laisseront d'excellents souvenirs aux clients.

Bien sûr, l'Intelligence Artificielle n'est pas une solution miracle, capable de tout améliorer comme par magie. Toutefois, adopter une solution d'expérience client qui intègre l'IA à la perfection est un avantage de taille. Pas besoin de formation aux nouveaux modèles : Zendesk propose un modèle complexe et préformé, spécifiquement conçu pour votre secteur d'activité. Il peut être lancé en quelques minutes et vous faire économiser du temps et de l'argent. Avec des solutions concrètes, l'IA de Zendesk est bien plus qu'un concept tendance : c'est un outil puissant, qui permet aux entreprises d'aujourd'hui de faire passer leur service client à la vitesse supérieure. Nous avons hâte de vous le faire découvrir.



Alors que les attentes des clients sont de plus en plus élevées, que l'économie est de plus en plus instable et que les entreprises rencontrent des difficultés de recrutement croissantes, l'IA Zendesk peut aider les équipes de service client à s'adapter, sans perdre de leur agilité.

Cliquez [ici](#) pour découvrir comment l'intelligence artificielle permet aux entreprises d'économiser du temps et de l'argent.