

# L'IA Zendesk

Exploitez le potentiel de l'IA tout au long  
de votre expérience de service client





# Exploitez le potentiel de l'IA tout au long de votre expérience de service client

- 01** Un service client sous pression
- 02** L'IA à la rescousse
- 03** En quoi l'IA Zendesk est-elle différente ?
- 04** Faire le lien entre les assistants, les workflows intelligents et la gestion des connaissances
- 05** Améliorer la productivité et l'agilité des agents, tout comme le CSAT
- 06** L'avenir de l'IA en matière d'assistance client

# 01 Un service client sous pression

Alors que les attentes des clients ne cessent de s'élever et que l'économie fait face à l'incertitude et à des difficultés de recrutement croissantes, l'IA aide les équipes de service client à s'adapter et à rester agiles.



Le service client est à la croisée des chemins ; en effet, l'IA dispose du potentiel pour révolutionner la façon dont les entreprises s'engagent avec leurs clients.

Vous avez probablement entendu parler d'innovations telles que ChatGPT, et vu apparaître une pléthore de nouvelles applications d'IA dans l'écosystème des solutions d'expérience client.

Vos clients l'ont compris : **71 % d'entre eux déclarent que l'IA leur permet d'obtenir des réponses plus rapidement.**

Dans le même temps, il est de plus en plus difficile d'offrir aux clients l'expérience qu'ils attendent. Il vous faut gagner en productivité tout en maintenant les coûts sous contrôle, et en gérant des volumes importants de tickets dans un contexte d'incertitude économique.

Les équipes de service client ont besoin d'outils pour libérer les agents des tâches répétitives, afin qu'ils puissent être plus productifs et se concentrer sur les conversations à forte valeur ajoutée, celles qui ont vraiment besoin d'une touche humaine, tout en offrant aux clients la possibilité de trouver des réponses par eux-mêmes sans devoir faire appel aux agents.

C'est là que l'IA Zendesk entre en jeu.

# 02

## L'IA à la rescousse



60 %

des clients déclarent qu'ils ont désormais des exigences plus élevées en matière de service client.



81 %

des équipes de service client s'attendent à ce que le volume des tickets augmente au cours des 12 prochains mois.



70 %

des agents ne pensent pas avoir les moyens d'effectuer leur travail.

**L'IA est la solution parfaite** pour relever les défis d'aujourd'hui. Pour les équipes de service client sous pression, l'IA offre agilité, résilience et évolutivité. À une époque où les entreprises doivent rester flexibles tout en maîtrisant leurs coûts, l'IA aide les équipes de service client à être plus efficaces en automatisant les tâches répétitives et en affectant les ressources humaines aux tâches qui nécessitent vraiment un contact humain.

Les informations fournies par l'IA aident également les agents et les administrateurs à comprendre les clients et à identifier la meilleure action pour résoudre un problème. Les équipes de service client sont en mesure d'accomplir leur travail plus rapidement et plus efficacement, ce qui se traduit par des économies considérables en termes de temps et d'efforts.

Cependant, le type d'IA dont vous avez besoin s'est révélé jusqu'ici hors de portée. En effet, les nombreuses solutions d'IA disponibles sur le marché sont lentes et coûteuses à mettre en œuvre, et nécessitent un investissement informatique important, de longs processus et des ressources hautement spécialisées, et ce, juste pour les lancer. D'autres sont incomplètes, conçues uniquement pour certains secteurs spécifiques de votre CX, et frustrantes pour vos clients qui doivent faire face à des assistants maladroits.

C'est pour cela que la plupart des responsables de la CX affirment que leurs plans en matière d'IA ne s'appliquent qu'à certaines situations particulières, sans aucune stratégie globale.

Pourtant, toutes les entreprises peuvent bénéficier de l'IA. Que se passe-t-il si vous êtes une petite entreprise qui se développe très rapidement et qui doit adapter son service client pour garder le rythme ? L'allocation du budget, du temps et de l'expertise nécessaires à la mise en œuvre de l'IA risque de représenter un défi.

Qu'en est-il si vous êtes une grande entreprise qui a besoin d'évoluer rapidement et qui ne peut pas se permettre d'attendre neuf mois pour que la solution soit mise en œuvre ?

L'IA Zendesk est la solution.

L'IA est la solution idéale pour relever les défis d'aujourd'hui. Pour les équipes de service client sous pression, l'IA offre agilité, résilience et évolutivité.

# 03

## Une IA puissante à portée de main

Zendesk rend l'IA accessible aux petites startups, aux grandes entreprises et à toutes celles qui se trouvent entre les deux. L'IA est traditionnellement très complexe, mais chez Zendesk, nous avons adopté une approche différente. Nous avons créé une solution prête à l'emploi que les équipes de service client peuvent exploiter immédiatement.

### Une nouvelle approche de l'IA

Les solutions d'IA conventionnelles fournissent une plateforme technique que les entreprises peuvent utiliser pour former des modèles d'IA et les intégrer à leurs logiciels. Prenons l'exemple d'une entreprise de e-commerce électronique qui souhaite automatiser la détection des problèmes courants tels que les remboursements, l'état des commandes et les demandes de retour, ainsi que leur traitement. Auparavant, l'entreprise identifiait 50 à 100 exemples pour chaque type de demande et les utilisait pour former le modèle d'IA, ce qui peut s'avérer un processus laborieux.

La nouvelle IA avancée de Zendesk vous ouvre une nouvelle voie. Il s'agit d'une IA taillée pour le service client d'une entreprise pour lui permettre d'exploiter une intelligence puissante en quelques minutes, et non en quelques mois, et de la déployer sur l'ensemble de vos opérations de CX.

Vous pouvez automatiquement donner à vos clients la réponse adéquate en fonction de ce qu'ils attendent de l'interaction, sans devoir faire appel à un agent. Notre intelligence artificielle est à portée de main de vos agents, en plus de nos outils faciles à utiliser, pour mettre chaque agent sur la voie de la résolution la plus rapide.

De plus, c'est en apprenant en continu de la manière dont fonctionne votre organisation de CX que celle-ci deviendra plus performante pour vos clients.

Un monde où vos clients obtiennent des réponses rapides, précises, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, quel que soit le canal, est à portée de main. Avec le bon ton, le bon contexte et les incitations qu'il faut pour qu'ils reviennent. Aidés par l'IA, les agents sont libérés pour se concentrer sur des tâches plus complexes, sans perdre du temps sur des tâches ennuyeuses et répétitives, ce qui a le double avantage d'améliorer leur satisfaction au travail et d'entraîner une diminution du taux de rotation.

L'IA travaille en coulisses pour améliorer automatiquement vos opérations. Vous pouvez gérer à grande échelle toutes vos interactions clients à partir d'un seul endroit, au sein d'un système très flexible, tout en optimisant les workflows en fonction des retours clients, des tendances et des analyses. Vous pouvez donc enfin mettre l'IA à votre service.

### PRODUIT



### Cristina Fonseca

V-P Produit

« Chez Zendesk, nous pensons que l'IA doit être simple à utiliser, intelligemment conçue et rapide à déployer, afin que les clients puissent en tirer profit dès le premier jour. »

## En quoi l'IA Zendesk est-elle différente ?

Notre IA change la donne pour les équipes de service client. Elle s'appuie sur nos connaissances accumulées et s'intègre à nos produits d'une manière simple et élégante. Il suffit de l'activer pour qu'elle commence à fonctionner en quelques minutes, sans attente interminable. Elle change vraiment la donne pour les équipes de service client.

- **Accessible à tous :** une IA puissante qui fonctionne dès le premier jour et qui est prête à l'emploi en quelques minutes. Pas besoin de développeurs, de lourds investissements informatiques ou de plusieurs mois de préparation.
- **Des assistants qui rendent les services plus intelligents :** il s'agit de robots préconfigurés permettant de détecter les types de problèmes les plus courants auxquels sont confrontées les équipes de CX de votre secteur, ce qui élimine la nécessité d'entraîner manuellement un robot avant qu'il soit capable d'identifier ce que veulent vos clients.
- **Conçue pour les agents :** intuitive pour les agents et rassemblée dans un espace de travail centralisé avec tous les outils de leurs agents, notre IA leur permet d'être plus productifs et les décharge pour qu'ils se concentrent sur les tâches importantes.
- **Optimisé pour l'excellence :** l'IA Zendesk s'appuie sur des trillions de points de données provenant de véritables interactions de service, ce qui lui a permis de s'affiner pour vous permettre d'atteindre l'excellence en matière de service. De plus, elle devient de plus en plus intelligente au fil du temps, ce qui signifie que vous pouvez continuer à vous améliorer à chaque étape.



# 04

## Harmonisez vos activités avec l'IA

L'intelligence de l'IA Zendesk se superpose à votre solution de CX et génère des informations permettant de rendre votre entreprise plus efficace.

La puissance combinée de l'IA et de l'assistance humaine permet aux équipes de service client de travailler plus intelligemment. Les agents et les administrateurs disposent de capacités avancées pour gérer plus efficacement des tâches telles que la réduction du nombre de tickets, le triage, les workflows intelligents et la gestion des connaissances.



Quel est le statut de ma commande ?

Assistant shopping

Puis-je avoir votre numéro de commande ?

Alex

6137701818

Assistant shopping

Votre commande se trouve en Antarctique

Saisissez un message

A screenshot of a chat interface. The chat is set against a white background with a dark green header. On the right side, there are two circular profile pictures of a woman with blonde hair wearing a white cap and a yellow jacket. The chat messages are in light green bubbles. The first message is a question about the order status. The AI assistant responds. The customer then asks for the order number. The AI assistant provides the number '6137701818'. The customer asks for the order location, and the AI assistant responds that it is in Antarctica, accompanied by a photo of three penguins in a snowy landscape. At the bottom, there is a text input field with a placeholder 'Saisissez un message' and a vertical ellipsis icon to its left.

En associant la puissance de l'IA et l'assistance humaine, vos équipes de service client travaillent plus intelligemment. Les agents et les administrateurs disposent de capacités avancées pour gérer plus efficacement des tâches telles que la réduction du nombre de tickets, le triage, les workflows intelligents et la gestion des connaissances.

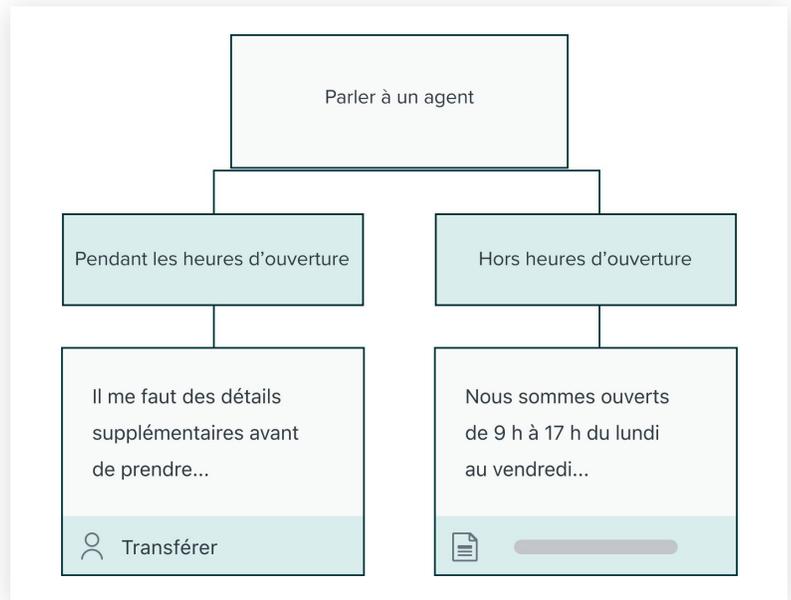
# Un self-service plus intelligent

Les assistants sont les meilleurs amis des agents de service client. Ils sont extrêmement efficaces pour répondre aux questions récurrentes et prendre en charge les tâches répétitives (comme les réinitialisations de mot de passe et les demandes de remboursement), réduisant ainsi la charge de travail de l'équipe de service client et permettant aux agents de se concentrer sur des conversations à plus forte valeur ajoutée. Les assistants alimentés par Zendesk sont faciles à configurer et à déployer sur tous les canaux de messagerie, et ils sont également faciles à personnaliser et à modifier au moment où vous en avez besoin.

**Le concepteur d'assistants :** la clé de cette flexibilité réside dans le concepteur d'assistants de Zendesk, un outil configurable en quelques clics qui ne nécessite aucun code. Les administrateurs peuvent personnaliser les réponses que l'assistant utilise pour traiter de façon personnalisée les problèmes de chaque client à l'aide de messages préconfigurés, d'articles de votre centre d'aide, et plus encore... Aucun codage ni développeur n'est nécessaire. Vous pouvez déterminer la façon dont l'assistant interagit avec vos clients de la manière la plus judicieuse pour votre entreprise.

**Assistants avancés :** des assistants améliorés pour la messagerie et l'e-mail exploitent une base de données étendue sur les intentions des clients, spécifiques aux équipes de CX de votre secteur, pour des réponses plus personnalisées et plus précises, une meilleure productivité des agents et une configuration plus rapide.

[Pour en savoir plus sur nos outils de création d'assistants, cliquez ici](#)



## Workflows intelligents

Lorsque les clients dialoguent avec des assistants et posent des questions sur les différents canaux, la fonction de **triage intelligent** classe et catégorise automatiquement les conversations entrantes des clients en fonction de leur intention, de leur sentiment et de leur langage.

Les équipes d'assistance peuvent ainsi établir automatiquement des priorités et acheminer ces tickets vers l'agent approprié. L'IA Zendesk s'intègre également à votre CRM pour recueillir le contexte des conversations avec les clients, de sorte que les agents disposent de toutes les informations pertinentes pour intervenir et apporter leur aide.

## L'assistance aux agents

**Les informations présentes dans le volet contextuel** font apparaître les données sur les clients alimentées par l'IA dans l'espace de travail de l'agent et suggèrent des réponses pertinentes pour résoudre le problème du client. Les agents reçoivent ainsi de précieuses indications pour résoudre ces problèmes de façon plus rapide et plus efficace. En moyenne, le triage intelligent et les informations du volet contextuel permettent de gagner 45 secondes par ticket, et donc des heures entières libérées pour vos agents.

[En savoir plus sur le triage intelligent et les informations du volet contextuel](#)

### Triage intelligent

**Nouvelle demande entrante**



Bonjour, je n'ai toujours pas reçu ma confirmation de commande. Quel est le statut de ma commande ?

**Enrichir avec la prédiction**

- Objet : Quel est le statut de la commande
- Langue : Français
- Ressenti : Négatif

# Gestion des connaissances

## PRODUIT



### Cristina Fonseca

V-P Produit

« La gestion des connaissances est très souvent négligée, alors qu'il s'agit d'un élément important de l'écosystème d'IA dans son ensemble. »

L'IA Zendesk fait apparaître dans vos conversations avec vos clients des articles pertinents du centre d'aide et prend le relais lorsque les articles n'existent pas encore.

**Les Suggestions de contenu** formulent des propositions pour améliorer votre base de connaissances. L'IA Zendesk analyse chaque demande d'assistance entrante et collecte les sujets les plus courants pour les équipes de gestion des connaissances. Si un administrateur voit un sujet apparaître, il peut travailler avec son équipe de gestion des connaissances pour créer un article dans le centre d'aide afin que les clients puissent obtenir les réponses dont ils ont besoin par eux-mêmes.

L'IA Zendesk fait également ressortir les articles les plus performants et les moins performants dans votre base de connaissances. Ces indications permettent aux administrateurs d'optimiser ou de retirer les articles inefficaces et de s'assurer que le contenu le plus consulté reste pertinent et à jour, la clé pour absorber de façon efficace les demandes les plus courantes.

**L'IA suggère également des macros aux administrateurs** pour que ceux-ci puissent créer des réponses partagées pour aider les agents à répondre plus rapidement et de manière plus cohérente. Notre IA identifie les lacunes dans les macros existantes et crée des réponses pertinentes afin de réduire le temps passé à analyser les tickets et les conversations.

[En savoir plus sur la gestion des connaissances et les suggestions de macros](#)

Suggestions de contenu

Articles à archiver

Éviter que votre pull ne rétrécisse

Pulls pour les grands-parents

Archiver l'article :

Astuces et conseils de lavage

Ignorer la suggestion Archiver l'article

# 05

## Améliorer la productivité, l'agilité des agents et le CSAT

L'IA Zendesk permet aux entreprises de faire évoluer leur service client sans compromis sur la qualité, de sorte que tout le monde y gagne : les clients obtiennent des réponses immédiates à leurs demandes courantes, les agents sont libérés pour se concentrer sur des tâches complexes, et les entreprises deviennent plus productives et plus agiles.

### La productivité

L'IA stimule votre productivité en identifiant les tâches manuelles qui peuvent (et doivent) être automatisées, et en laissant les agents traiter les demandes qui ont réellement besoin d'une touche humaine. Dans la plupart des entreprises, 50 à 70 % des demandes de service client peuvent se résumer à seulement 20 à 30 sujets. L'utilisation de l'intelligence en temps réel pour comprendre et automatiser les réponses à ces sujets permet aux entreprises d'être aussi efficaces que possible.

### L'agilité

L'IA Zendesk permet aux entreprises d'être plus agiles et résilientes, en particulier en période de volatilité ou de pic de demande. En automatisant les problèmes courants et en déchargeant les agents de ces tâches, les équipes de service client peuvent s'adapter aux variations soudaines du nombre de tickets et travailler plus efficacement dans l'ensemble de l'organisation. La réduction du nombre de tickets et l'assistance aux agents de l'IA Zendesk aident également les entreprises à intégrer et à former de nouveaux agents plus rapidement, un avantage considérable pour les équipes confrontées à des défis de personnel et d'embauche.

### Des agents heureux

Le travail des agents peut être très stressant. L'IA Zendesk leur facilite grandement la vie en absorbant les demandes répétitives et en les aidant à résoudre les problèmes des clients plus efficacement. Les agents se sentent moins débordés et peuvent se consacrer à des tâches plus complexes et plus utiles, ce qui a un impact direct sur leur satisfaction au travail et sur leur rétention.

### Des clients fidèles

L'IA améliore l'expérience client. Ce que veulent les clients, c'est une assistance rapide et efficace sur tous les canaux, qu'elle vienne d'assistants ou d'agents. Les clients apprécient de se sentir entendus et vus, et cela entraîne des conséquences directes sur la façon dont les clients perçoivent votre marque, et sur le fait qu'ils reviennent ou non. Plus de 80 % des clients affirment qu'une expérience positive en matière de service augmente la probabilité qu'ils effectuent un autre achat.

« Dans la plupart des entreprises, 50 à 70 % des demandes de service client peuvent se résumer à seulement 20 à 30 sujets. L'utilisation de l'intelligence en temps réel pour comprendre et automatiser les réponses à ces sujets permet aux entreprises d'être aussi efficaces que possible. »

**Cristina Fonseca**  
V-P Produit

# 06

## L'avenir de l'IA en matière d'assistance client

### Des idées pour stimuler votre croissance

Grâce à l'IA Zendesk, les équipes de service client peuvent se concentrer sur la création de valeur plutôt que de se contenter du minimum.

L'intelligence en temps réel crée une nouvelle source précieuse d'informations qui permet aux responsables de service client de travailler de manière proactive pour résoudre les problèmes opérationnels dans leur écosystème et dans l'ensemble de l'entreprise.

#### Offrir aux responsables de service client les outils dont ils ont besoin

L'IA permet aux responsables de service client d'être proactifs en les aidant à hiérarchiser et à répondre aux problèmes critiques pour leur activité. Prenons l'exemple d'une équipe de service client en e-commerce qui constate une augmentation du nombre de clients contactant l'assistance parce qu'ils ne parviennent pas à effectuer une transaction.

En utilisant les connaissances alimentées par l'IA pour prioriser ces tickets et résoudre le problème rapidement, l'équipe de service client a un impact positif sur l'expérience offerte ainsi que sur le chiffre d'affaires de l'entreprise.

En outre, en créant un workflow automatisé pour gérer le même problème à l'avenir, l'équipe de service client aide l'entreprise à gagner en efficacité et à améliorer l'expérience de ses clients. Plus il y a de conversations, plus l'IA devient intelligente, ce qui aura encore plus d'avantages à long terme.

Cette approche offre une nouvelle vision de l'IA pour les équipes de service client. Chez Zendesk, nous pensons que l'IA devrait être accessible à tous. Il est plus facile que jamais de la mettre en œuvre et de commencer à obtenir des résultats probants. Nous savons exactement où les équipes de service client peuvent créer de la valeur, et nous sommes ravis de vous montrer la voie avec l'IA.

« Armés des informations fournies par l'IA, les responsables de service client sont plus audibles et peuvent indiquer où l'entreprise doit concentrer ses investissements et ses efforts. »

**Cristina Fonseca**  
V-P Produit

# En savoir plus sur l'IA Zendesk

L'IA facile à utiliser de Zendesk aide les équipes de service client à évoluer et à simplifier leur assistance. Déployez vos solutions rapidement pour commencer à résoudre les problèmes sans attendre, faites remonter les informations pertinentes pour aider votre équipe, réduisez les tâches répétitives et commencez à concevoir des assistants plus efficaces.

**Commencez dès aujourd'hui**

