

USU



White Paper

Des arbres de décision pour votre service client

Contenu

Introduction	3
Qu'est-ce qu'un arbre de décision ?	4
Simplifier les demandes complexes	5
Arbres de décision : quels bénéfices ?	6
Plusieurs canaux, un unique processus	8
Cas d'usage dans l'industrie	9
Bonnes pratiques — Bien débiter	10
Panorama des éditeurs	11
Conclusion	12

Introduction

Les particuliers comme les entreprises sont confrontés à des incertitudes. Les agents du service client, par exemple, rencontrent des difficultés pour répondre aux nombreuses questions qui leur sont posées. De leur côté, les managers chargés de superviser plusieurs opérateurs font face à des problèmes de rotation et d'intégration des effectifs et doivent s'assurer que les résultats fournis par leurs équipes sont homogènes et de qualité optimale.

S'il est impossible d'anticiper l'avenir avec certitude, des outils tels que les arbres de décision permettent de modéliser le résultat d'une série de choix successifs. En deux mots, un arbre de décision transforme l'incertitude qui caractérise des interactions complexes en guidant l'utilisateur pas à pas au fil d'un parcours concret. Un service de support technique ou d'assistance client utilisera un arbre de décision sous la forme :

- D'un guide interactif fonctionnant en self-service que les clients utilisent pour résoudre eux-mêmes leur problème
- D'un système interne permettant aux agents d'aborder et de résoudre les problèmes selon une approche cohérente et structurée

Si vous utilisez une base de connaissances, vous disposez déjà des contenus et des données d'usage indispensables pour créer et alimenter vos arbres de décision. Guider les clients d'un bout à l'autre du processus de dépannage pour obtenir la bonne solution est la clé de l'efficacité. Les arbres de décision apportent des réponses complètes, homogènes et dont la qualité est garantie. Selon le Centre des études de l'association de défense des consommateurs Consumer Reports, plus de 60 % des clients se plaignent de problèmes récurrents qui peuvent être résolus à l'aide d'un arbre de décision :

- Le temps d'attente ou de mise en attente est trop long
- Le menu téléphonique ne propose pas l'option souhaitée
- L'appel est transféré à un interlocuteur dans l'incapacité de répondre
- Le client est invité à répéter des informations qu'il a déjà fournies

À travers ce livre blanc, vous découvrirez le rôle important que les arbres de décision peuvent jouer dans le domaine du service client – que ce soit au niveau des agents ou des managers –, les options disponibles pour les mettre en œuvre, ainsi que les principaux éditeurs.

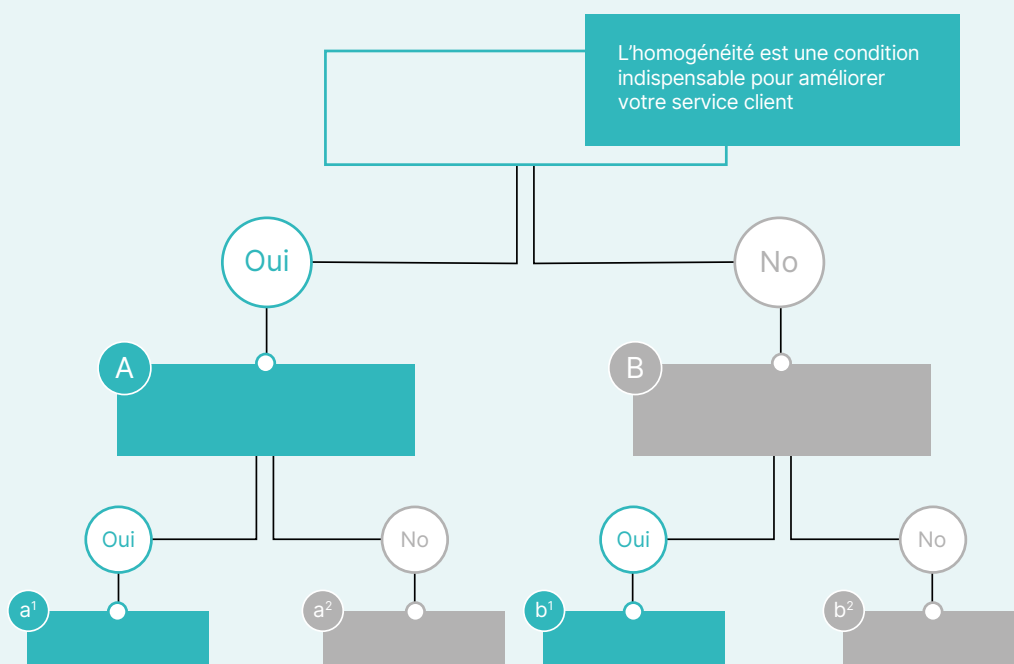
Qu'est-ce qu'un arbre de décision ?

Un arbre de décision est un outil d'aide qui s'appuie sur un logigramme ou un modèle arborescent pour visualiser les processus mis en œuvre par les centres de contact ou de service client.

Le service client est un outil de dépannage individuel ; à ce titre, il est parfaitement adapté à la création de guides permettant de résoudre des problèmes étape par étape. Un arbre de décision décrit ce processus sous la forme d'un logigramme ramifié en chemins

menant à une action — « oui » ou « non » —, en fonction de la réponse fournie par le client. Cette logique simple constitue un puissant outil qui peut être utilisé dans de multiples situations d'assistance et de service.

Figure 1 : Structure élémentaire d'un arbre de décision



Par le passé, les arbres de décision se présentaient sous la forme de graphiques statiques qui nécessitaient des compétences en codage. Aujourd'hui, ce sont des outils interactifs qui guident l'agent et le client étape par étape, évitant ainsi aux opérateurs de mémoriser des dizaines, voire des centaines, de paires problème-solution, ainsi que de lire des pavés de texte dans un document Word.

La technologie des arbres de décision s'appuie sur la longue histoire de l'analyse statistique qui a été abondamment utilisée dans des disciplines telles que la médecine, la psychologie ou la biologie aux fins d'analyse et de prédiction. Aujourd'hui, les arbres de décision suscitent un intérêt croissant compte tenu de l'essor de l'apprentissage automatique (le Machine Learning) et de l'intelligence artificielle (IA).



Simplifier les demandes complexes

Pour être traitée facilement, une demande complexe doit être décomposée en une série d'étapes clairement définies. L'élaboration d'un flux de travail simple de type « si-alors » (« if-then ») permet de clarifier à la fois le processus, les étapes et les conséquences..

Étudiez la manière dont la réponse à une question aussi simple que « Utilisez-vous Android ou iOS ? » ou « Êtes-vous citoyen américain ? », influence la question suivante.

Les arbres de décision peuvent être directement mis en œuvre dans votre plateforme de gestion des connaissances et votre logiciel de service client, de sorte qu'il suffit aux agents de cliquer sur un flux de dépannage guidé dont la qualité des contenus a été validée et qui a été enregistré dans votre base de connaissances.

Les arbres de décision guident activement les agents au fil des demandes d'assistance, étape par étape. Un tel processus garantit :

- Des performances homogènes dans l'ensemble du centre de contact ;
- L'impossibilité de passer ou d'oublier des questions ;
- Une augmentation du taux de résolution au premier contact (FCR) et une baisse du nombre d'appels transférés ;
- Une augmentation du niveau de satisfaction des agents.

“ La technologie sépare les leaders des retardataires.

Andrew McAfee, responsable des études, Center for Digital Business, Massachusetts Institute of Technology (MIT)

Grâce à un simple outil de création visuelle, les entreprises peuvent créer un flux de dépannage dont les ramifications correspondent aux réponses des clients, sans qu'il soit nécessaire d'écrire la moindre ligne de code.

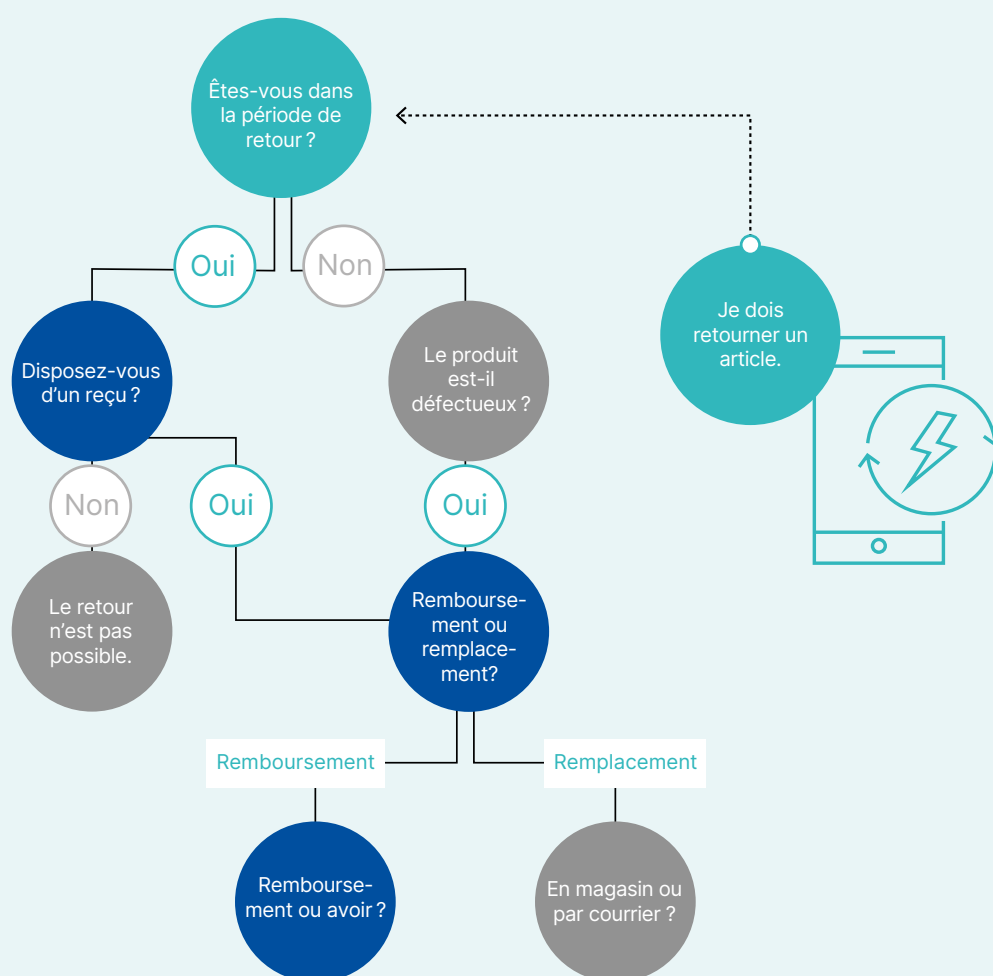
Les agents peuvent ainsi se concentrer sur l'aide qu'attendent les clients au lieu d'effectuer des recherches et de mémoriser des informations. Ce processus se traduit par une augmentation du taux de résolution au premier contact (FCR — First Contact Resolution), une réduction du temps moyen de traitement (AHT — Average Handling Time) et une amélioration générale de l'expérience client, avec à la clé un impact sur le score NPS (Net Promoter Score) et l'indicateur de satisfaction CSAT (Customer SATisfaction).

Arbres de décision : quels bénéfices ?

L'homogénéité est une condition sine qua non à l'amélioration de tout service client. En simplifiant les processus complexes et en réduisant le volume d'informations que les agents doivent enregistrer et mémoriser, les arbres de décision permettent de relever des défis courants :

- Difficulté à localiser des informations
- Temps de recherche excessivement longs
- Suivi trop fidèle des scripts
- Périodes d'intégration et de formation trop longues
- Performances inégales entre les agents ou les centres de contact

Figure 2 : Arbre de décision élémentaire pour le retour de marchandises



Des avantages pour toutes les parties prenantes

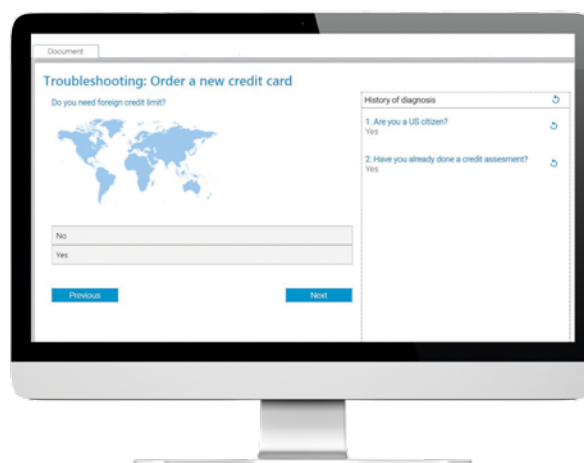
 Le client	 L'opérateur du service	 Le rédacteur	 Le manager
• La qualité d'assistance est homogène sur tous les canaux. • Les problèmes sont résolus plus rapidement. • Les informations reçues sont précises et à jour. • Les transferts d'appels sont moins nombreux.	• L'opérateur est guidé tout au long de la demande d'assistance. • Il ne peut manquer les étapes importantes. • Il utilise un seul programme grâce à l'intégration des arbres de décision. • Le volume d'informations à mémoriser est moins important.	• Le processus d'approbation et les workflows sont personnalisés. • Il crée des scripts et des messages instantanés guidés. • Les sujets complexes sont abordés en toute simplicité, comme un logigramme dans PowerPoint. • Il peut éditer facilement des arbres de décision utilisables par tous.	• Le service fourni par tous les agents est homogène. • La gestion des scripts et des guides est centralisée. • L'intégration des nouvelles recrues est plus rapide. • Les comptes-rendus sont personnalisés.

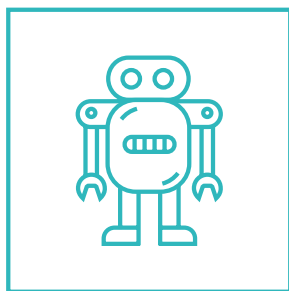
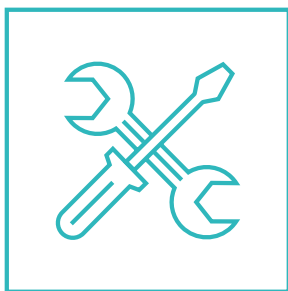
Agents du service client

Les dialogues guidés constituent la partie « côté agent » d'un arbre de décision. Au lieu d'une vue graphique illustrée de nœuds et de branches, l'agent clique sur un dialogue simple composé de textes et d'images. Cette méthode est régulièrement employée pour le dépannage technique, par exemple pour résoudre un problème concernant Windows. Dans le monde du service client, ces dialogues sont utilisés pour les scripts d'appels, les instructions étape par étape ou les manuels de processus dans le but de remplacer les longs documents à base de texte.

Prenons un exemple : vous appelez votre compagnie d'assurance pour modifier une police. L'agent doit vérifier plusieurs informations, notamment votre état civil, l'ancienneté de la police, la nécessité d'une couverture à l'étranger, etc. Ces différents critères influencent le résultat et, le cas échéant, la fourniture d'une nouvelle solution.

Grâce à une base de connaissances qui intègre des arbres de décision, ces questions sont prédéfinies et les agents peuvent traiter les demandes sans difficulté, étape par étape. Cette approche garantit la cohérence entre les agents, qu'ils soient expérimentés ou débutants. Pour leur part, les clients sont satisfaits, car ils obtiennent l'aide qu'ils attendent, plus rapidement, et sans être ballottés d'un agent à l'autre.





Plusieurs canaux, un processus unique

01 | Self-service

À partir du problème initial, l'arbre de décision permet au client de résoudre son problème de manière interactive en étant guidé pas à pas. Pour être fructueux, un outil de self-service doit s'appuyer sur un processus solide et des informations actualisées en permanence. En intégrant des arbres de décision à votre base de connaissances, vous réunissez les deux conditions.

02 | Chatbots (Robots conversationnels)

De même, les arbres de décision conviennent parfaitement à la gestion des chatbots. Dans des situations où le contexte ne revêt pas un intérêt décisif et qui impliquent des transactions ou des demandes élémentaires, ils aident les chatbots à fonctionner avec efficacité et homogénéité.

Quelques cas d'utilisation d'un chatbot :

- Inscription à un webinaire
- Résolution d'un problème d'imprimante
- Choix d'un forfait de téléphonie mobile
- Obtention d'un devis auprès d'une assurance
- Commande de pizzas

Par ailleurs, le même arbre de décision peut être utilisé à la fois avec les utilisateurs internes et externes, ce qui réduit les tâches rédactionnelles et favorise la transparence entre les différents canaux.

03 | Alexa et autres assistants vocaux

Dans la mesure où les assistants vocaux tels qu'Alexa, Siri ou l'assistant Google fonctionnent comme des chatbots, la fonction vocale peut servir d'interface audio pour un chatbot et s'intégrer au service client. C'est exactement ce qu'a fait une compagnie d'assurances en permettant à ses clients d'obtenir des informations concernant leurs contrats et d'effectuer des transactions à l'aide d'Alexa (un chatbot opérant en arrière-plan).

04 | Intégration et formation des agents

Outre le service client, les arbres de décision conviennent également à la formation des opérateurs. L'utilisation du modèle de questions et réponses pour la formation des agents permet de réduire le processus d'intégration jusqu'à 80 %. Même les agents expérimentés peuvent en bénéficier : il n'est plus nécessaire de connaître par cœur la totalité des réponses aux demandes les plus complexes. En cas de problème de rotation des agents, les arbres de décision permettent de former les nouvelles recrues pour qu'elles soient performantes dès leur arrivée.



Cas d'usage dans l'industrie

La formalisation et la normalisation des processus entre les différents canaux d'assistance client apportent des avantages à tous les secteurs. Voici quelques exemples de l'utilisation du support client dans différents secteurs industriels.

Télécommunications	Finances	Grande distribution	Automobile
• Mise à niveau des produits et changement de forfait • Éligibilité du client : est-ce que le service proposé est disponible sur son lieu de résidence ? • Résolution des pannes	• Éligibilité à certains produits (par exemple, carte de crédit, comptes, etc.) • Changement de règles • Commande de nouveaux produits • new products	• Commande d'articles • Retour d'articles • Recommandations de produits	• Choix du bon véhicule • Configuration des options • Assistance en bord de route • Résolution de problème sur le véhicule

Assurances	Médical	Fabrication
• Changement de police • Éligibilité à une police • Traitement des sinistres • Ventes guidées	• Évaluation des risques • Procédures de facturation • Attribution de spécialistes aux patients	• Dépannage sur site • Interventions à distance • Guides d'installation

Bonnes pratiques – Bien débuter

Pour les agents, les dialogues guidés constituent l'interface conviviale sur laquelle reposent les arbres de décision. Pour bien débuter, nous vous invitons à suivre les recommandations suivantes :

01 | Identifiez les demandes les plus simples (par exemple, les questions auxquelles vous avez déjà répondu dans une FAQ).

02 | Définissez-les en les limitant à 5 questions successives maximum.

03 | Déployez-les dans votre centre de contact et surveillez le résultat et le retour d'informations.

Après avoir déployé et utilisé les premiers dialogues guidés avec succès, il est temps d'identifier les domaines où les besoins sont les plus importants. Ce sont des problèmes complexes dont la solution varie en

fonction de divers facteurs et à laquelle les agents consacrent beaucoup de temps.

Les processus et les demandes complexes doivent tenir compte de multiples situations et scénarios : à ce titre, ils se composent de différentes branches associées aux réponses du client.

C'est à ce niveau qu'une interface graphique s'avère intéressante, car elle permet aux utilisateurs de visualiser le processus sans le moindre codage ni logique complexe.



Le mieux est l'ennemi du bien

Attention, toutes les demandes des clients ne nécessitent pas l'utilisation d'un arbre de décision ! L'objectif est de traiter les demandes complexes plus rapidement tout en augmentant l'homogénéité et la qualité du service. Le temps gagné devient alors disponible pour gérer d'autres demandes, ce qui augmente l'efficacité globale et le nombre d'appels traités.

La création d'un arbre de décision peut prendre de quinze minutes à plusieurs heures, les deux facteurs déterminants étant le choix des processus adaptés et le choix des bonnes personnes pour les créer. Il revient aux experts de construire le modèle initial, lequel sera par la suite revu par ses utilisateurs, à savoir les agents de première ligne. In fine, la création de l'arbre de décision est la partie la plus simple et la plus rapide de l'ensemble du processus.

Recruter des agents pour agir en tant que personnes, et non pour assimiler de grandes quantités d'informations

Les agents du service client se distinguent par l'excellence de leurs relations humaines ; ils disposent de l'expérience et de l'intelligence émotionnelle indispensables pour interagir avec un large éventail de personnalités et résoudre de multiples problèmes dans de nombreuses situations.

Ils ne doivent pas être recrutés pour mémoriser des informations ou être des ninjas de la recherche ! Il est par conséquent essentiel de mettre à leur disposition les outils qui leur permettront de se concentrer pleinement sur ce qu'ils savent faire, l'objectif étant d'offrir aux clients une expérience optimale.

Panorama des éditeurs

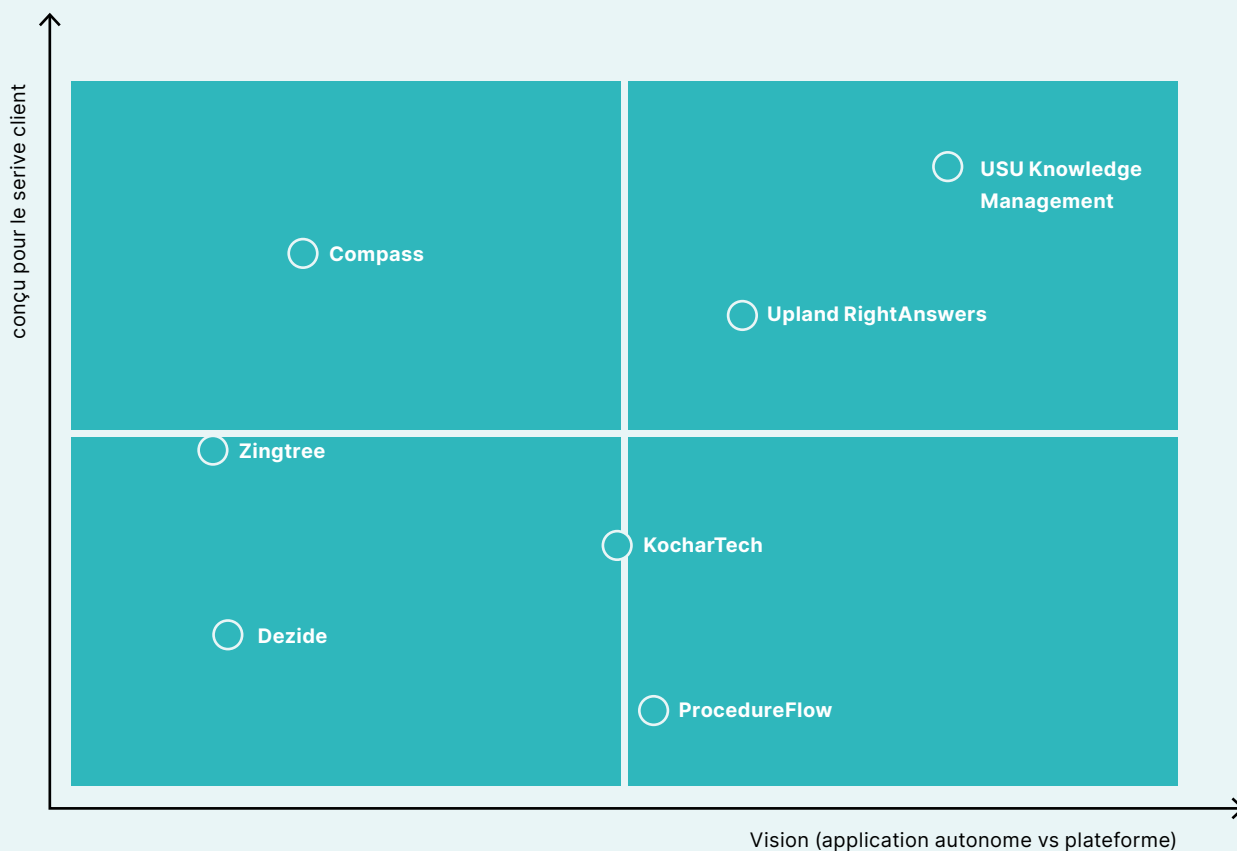
À l'ère où les entreprises continuent de s'orienter vers des stratégies davantage axées sur le client en accordant une plus grande importance à son expérience, les arbres de décision deviennent plus qu'une simple fonctionnalité: ce sont des outils essentiels dans la panoplie du service client.

Dans les domaines du service client et de l'assistance informatique, les arbres de décision peuvent être intégrés à un logiciel complet, ou proposés sous la forme d'un outil autonome. Le tableau ci-dessous fait un tour d'horizon des principaux outils destinés à ces secteurs et indique leur positionnement en fonction de leurs fonctionnalités.

Principaux éditeurs

- USU
- Dezide
- ProcedureFlow
- Zingtree
- Upland RightAnswers
- Compass

Figure 3: Quelques éditeurs d'arbres de décision



Conclusion

La mise en œuvre de flux de services homogènes reposant sur des arbres de décision permet aux agents de gagner en efficacité et aux clients d'être davantage satisfaits.

Les arbres de décision peuvent, et doivent, servir de base aux outils de self-service proposés aux clients au travers votre site Internet. Pour la majorité des « Millenials » il ne s'agit pas d'un outil futuristique : c'est une attente immédiate. Par ailleurs, les arbres de décision existants peuvent être associés à des outils d'intelligence artificielle et de traitement du langage naturel (NLP) pour constituer le cerveau de votre robot conversationnel ou constituer la base de compétences d'assistants vocaux tels qu'Alexa !

Enfin, les arbres de décision peuvent être intégrés à des applications tierces telles que Zendesk pour la gestion des tickets d'incidents, ou Salesforce Service Cloud. Ces capacités d'intégration permettront aux entreprises de tirer davantage parti des applications qu'elles utilisent au quotidien.



**Contactez-nous pour
plus d'informations.**

www.usu.com



USU-202202

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU