

# Révolutionner le support client avec l'IA (du buzz à la réalité)



# Table des matières

**Révolutionner le service client avec l'IA générative**

**01**

Partie 1

**Automatiser le libre-service avec des chatbots basés sur l'IA**

**02**

Partie 2

**Accélérer la productivité des agents et l'efficacité globale avec l'IA générative**

**07**

Partie 3

**Optimiser les opérations et accélérer la croissance**

**11**

**Il est temps de demander davantage à votre IA : un outil qui vous permettra de doper votre service client et ainsi accélérer votre croissance**

**14**

**Annexe**

**15**



# Révolutionner le service client avec l'IA générative




Les interactions client les plus efficaces sont personnalisées et instantanées. Et si vous pouviez automatiser toutes ces interactions ? Vos clients obtiendraient des réponses sans attendre, vos agents seraient plus productifs et les opérations métiers seraient plus fluides.

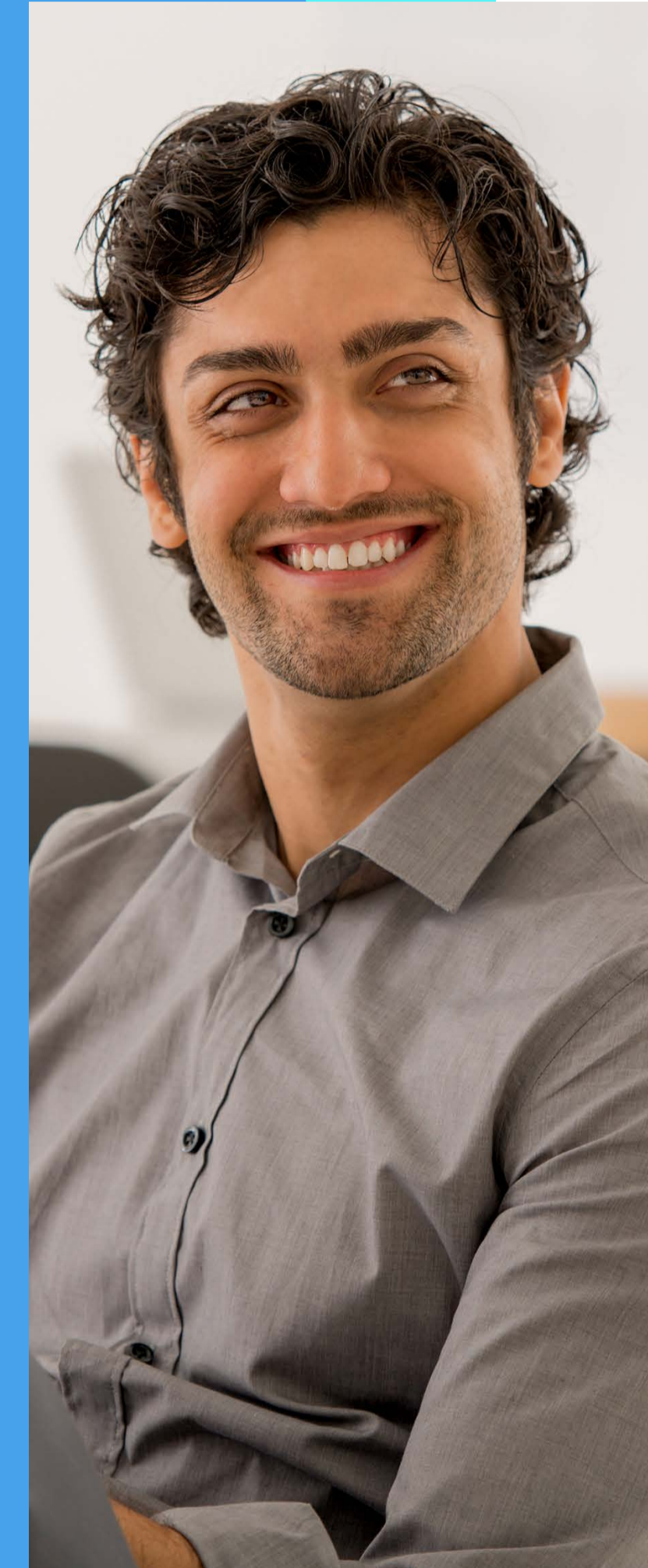
Avec l'IA générative, maintenant, c'est possible.

Ce type d'IA est une véritable révolution. Elle va au-delà des systèmes classiques (basés sur des règles) en proposant des résolutions contextualisées et pertinentes. Pas étonnant que [70 %](#) des entreprises étudient actuellement ses possibilités !

Qu'il s'agisse de chatbots intelligents pouvant fournir une assistance rapide et personnalisée ou de la création de rapports interactifs comprenant des informations métier stratégiques, l'IA générative ouvre de nouvelles possibilités d'amélioration des expériences client et collaborateur.

Ce guide va vous permettre d'utiliser l'IA générative pour :

-  Automatiser les interactions et le support client pour proposer des résolutions personnalisées
-  Aider les agents à fournir rapidement des réponses précises dans toutes les situations
-  Générer automatiquement des informations pour optimiser les opérations en prenant des décisions à partir des données



PARTIE 1

# Automatiser le libre-service avec des chatbots basés sur l'IA

[< RETOUR AU SOMMAIRE](#)



La solution aux temps d'attente trop longs et aux agents débordés ? Un libre-service omnicanal disponible 24 h/4 et 7 j/7.

C'est exactement ce que dit [le directeur de l'expérience client](#) digitale de cette grande société américaine de la finance : « Les clients préfèrent interagir avec les marques sur des canaux comme Apple Business Chat, WhatsApp, Facebook Messenger, ou encore notre application mobile. Ils nous ont expliqué combien ils appréciaient de pouvoir accéder au service client à tout moment. L'ensemble du contexte et de l'historique des messages est là. Les interactions sont persistantes et personnalisées. »

Si vous améliorez vos capacités de libre-service avec des chatbots basés sur l'IA capables de fournir des réponses personnalisées aux questions les plus courantes, les agents du service client seront moins sollicités et pourront se concentrer sur les problèmes plus complexes, qui requièrent davantage d'attention.

L'IA générative interprète le texte naturel saisi par les clients et est entraînée à proposer des solutions personnalisées. Soit. Mais qu'est-ce que cela signifie pour vos clients, vos agents, vos administrateurs et votre entreprise ?

### **i) Des résolutions rapides et personnalisées**

Les attentes à rallonge et serveurs vocaux interactifs ont laissé la place aux résolutions en temps réel assurées par des chatbots intelligents.

Même si les chatbots sont en mesure de traiter un grand nombre de demandes, les clients attendent encore des expériences personnalisées, ancrées dans leur contexte, empathiques et agréables.



**L'alliance des chatbots et de l'IA permet de créer des bots bien plus sophistiqués, capables d'imiter les conversations humaines et d'utiliser les technologies de traitement et de compréhension du langage naturel, de l'IA et du Machine Learning pour comprendre l'intention d'une demande et proposer des solutions.**



**Colin Crowley**

Senior Director of Customer Success chez Freshworks

Pour proposer une assistance personnalisée par chat, nous vous recommandons d'entraîner votre IA avec les modèles de données suivants :

#### **A. Le LLM : Grand modèle de langage :**

Les chatbots basés sur l'IA générative proposent des conversations plus pertinentes. En effet, ils sont entraînés à comprendre et imiter le langage humain. Ils sont également capables de reconnaître les préférences clients aux expériences et cultures diverses, ce qui les rend plus empathiques.

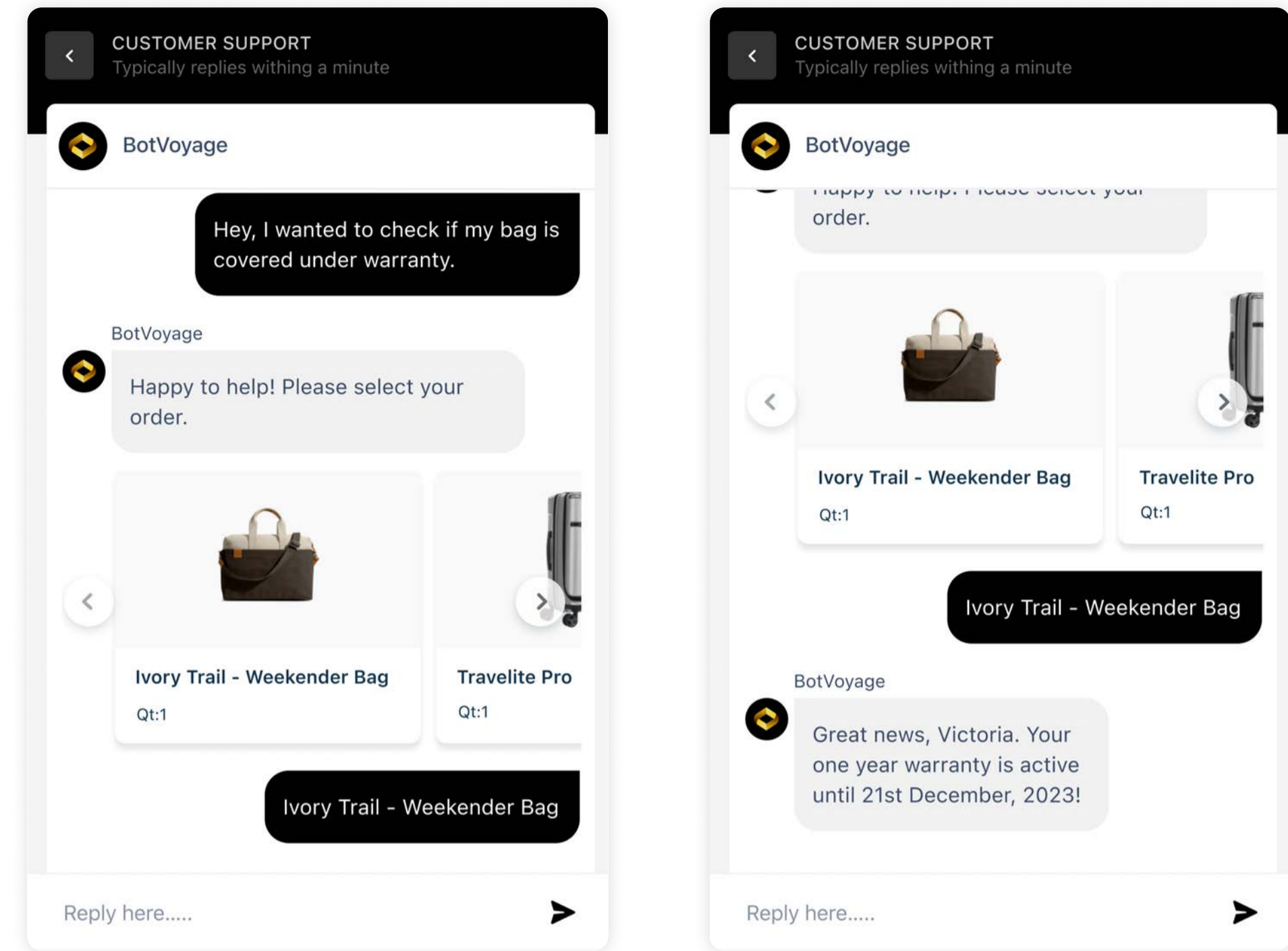
## B. Les données métiers

Analysez rapidement l'historique des achats et des demandes d'assistance de vos clients pour en déduire l'action qui optimisera les interactions. Par exemple, l'IA est capable de recommander la meilleure résolution pour un client donné en fonction de son historique avec le support.

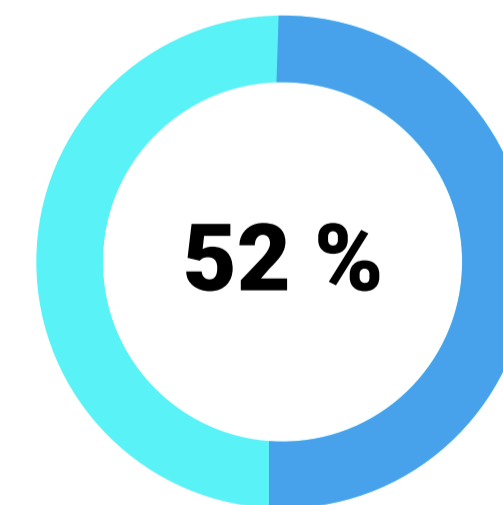
Une IA entraînée à partir de données de support peut comprendre les nuances de chaque demande entrante, guider les agents vers la meilleure action à effectuer et proposer une analyse minutieuse de chaque conversation pour améliorer les performances des agents en continu.

### ii) Une charge de travail réduite

Le déploiement de chatbots en libre-service automatise les résolutions en répondant aux questions simples les plus courantes. Cette stratégie permet d'alléger considérablement la charge de travail des agents, qui peuvent alors se concentrer sur les problèmes plus complexes.



Exemple de libre-service automatisé par chatbots



des entreprises interrogées par Forrester ont déployé des fonctions d'automatisation pour résoudre les demandes à partir de bots capables de guider les clients vers la solution désirée.

Source : enquête de Forrester <sup>1</sup>



PhonePe, la plus grande plateforme de paiement digital d'Inde, voulait traiter plus rapidement les questions soumises à son support tout en proposant un service client cohérent.

Pour y parvenir, elle a automatisé le traitement des questions les plus fréquentes avec l'aide des chatbots. Elle a ainsi pu automatiser plus de 850 scénarios de support et résoudre 80 % des questions clients sans intervention humaine. Les bots ont permis à PhonePe d'atteindre des scores CSAT supérieurs à ceux des canaux classiques.

[Source](#)

Une des plus grandes sociétés de la finance en Amérique du Nord doit répondre à des demandes client très variées, certaines plus faciles à traiter que d'autres. Elle a déployé des bots pour accéder instantanément à diverses demandes, par exemple récupérer des soldes de compte. Elle a ainsi fait économiser plus de 10 000 heures de travail à ses agents.

« Nous avons confié le traitement des questions simples à notre assistant virtuel. Nous avons mis en place un score de confiance : lorsque les questions sont trop complexes pour le bot, il les transfère de manière invisible à un agent humain, en lui fournissant le contexte et l'historique pour lui permettre d'instiller une certaine émotion dans la conversation. Ce transfert est invisible pour le client, qui reste dans la même fenêtre de chat. »

Director of Digital Customer Experience chez une grande société de la finance américaine

[Source](#)

### iii) Une assistance évolutive

Les chatbots basés sur l'IA peuvent être déployés sur différentes plateformes de messagerie et dans différentes langues. Avantage supplémentaire : vous pouvez le faire sans mobiliser une armée de développeurs et de designers.

Avec l'aide de l'IA générative, les administrateurs et responsables support peuvent créer des chatbots à partir d'instructions en langage naturel. Un seul prompt suffit pour demander au système de générer automatiquement les étapes, les déclencheurs et mêmes les connexions API nécessaires. Autrement dit, il est désormais possible de créer des flux de bots entièrement avec l'IA.



L'IA peut également fournir des recommandations dans les bots en s'appuyant sur les interactions précédentes : elle identifie très facilement les sujets qui peuvent être traités la plupart du temps sans agents. Comme les clients trouvent de plus en plus les réponses à leurs questions grâce au libre-service, les agents peuvent se concentrer sur les problèmes plus complexes.

Lorsqu'un client demande spécifiquement à parler à un agent, l'IA peut transférer la conversation à l'agent approprié de façon très fluide, avec le contexte requis pour faciliter l'interaction. Ainsi, tous les tickets et toutes les conversations sont attribués et aucun client n'attend de façon démesurée.

#### **Avantages clés de l'automatisation du libre-service avec des chatbots basés sur l'IA :**

- 1 Les résolutions sont plus rapides, quel que soit le canal choisi. Avec l'IA générative, les conversations paraissent plus personnelles et plus naturelles et sont, de fait, plus agréables.
- 2 Les entreprises peuvent déployer leur support plus rapidement, garder le contrôle des coûts opérationnels et renforcer leurs relations clients.
- 3 Les administrateurs peuvent déployer des chatbots sans s'appuyer sur une équipe dédiée de développeurs ou designers.
- 4 Les agents peuvent se concentrer sur les demandes les plus complexes et laisser les chatbots s'occuper des questions qui reviennent fréquemment.



PARTIE 2

# Accélérer la productivité des agents et l'efficacité globale avec l'IA générative

[< RETOUR AU SOMMAIRE](#)



En matière de service client, l'IA génère sa valeur maximale lorsqu'elle optimise l'efficacité de vos équipes support.

D'après un rapport du Gartner<sup>2</sup>, l'IA améliore :

- La productivité des collaborateurs en réduisant le temps moyen de traitement
- La qualité et la précision des interactions en créant une base de contenus réutilisable

Le libre-service réduit la charge de travail des agents, et l'IA les aide à :

### i) Interagir en contexte

Vous aussi, ça vous agace de répéter plusieurs fois votre problème à chaque interlocuteur, qui se retrouve à gérer différentes conversations dans différentes applications pour essayer de comprendre la situation, sans pouvoir vous répondre rapidement pour autant ?

L'IA simplifie ce processus en le rendant plus efficace. Elle est en mesure d'accéder aux données et au contexte client pour recommander aux agents les actions les plus pertinentes pour résoudre leur problème. Forts de cette connaissance unifiée des préférences utilisateur et des suggestions de l'IA, les agents peuvent enfin proposer des résolutions pertinentes en temps réel.

### ii) Interagir proactivement

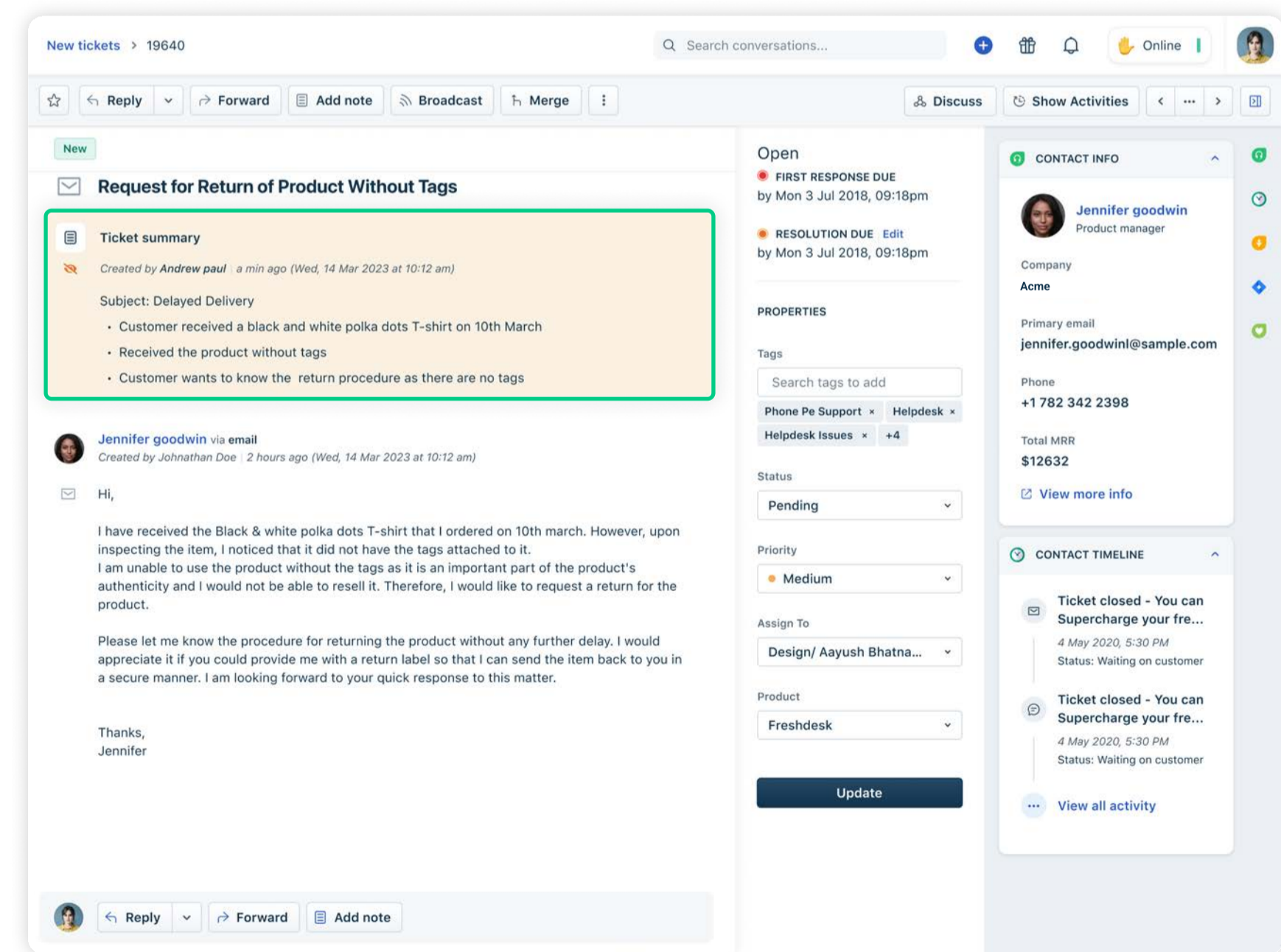
L'IA peut également identifier les clients qui semblent vouloir différer un achat ou arrêter un abonnement. Cette analyse permet aux agents de les contacter en amont et de leur fournir un accompagnement précis et pertinent, plutôt que de simplement répondre à leurs problèmes.

L'IA générative donne aux agents la possibilité d'interagir avec les clients de façon contextuelle et de manière proactive, **mais elle peut aussi leur servir d'assistant personnel** :

### i) Augmenter la productivité des agents

Les fonctions basées sur l'IA générative peuvent aider les agents à répondre plus rapidement et de manière cohérente, notamment :

- **La synthèse des interactions clients.** L'IA peut synthétiser les conversations de support, ce qui évite aux agents d'avoir à lire toute une conversation ou une chaîne d'e-mails. Pendant la phase bêta d'IA [générative de Freshworks](#), les agents qui utilisaient la fonction de synthèse des conversations ont économisé 57 % de leur temps.

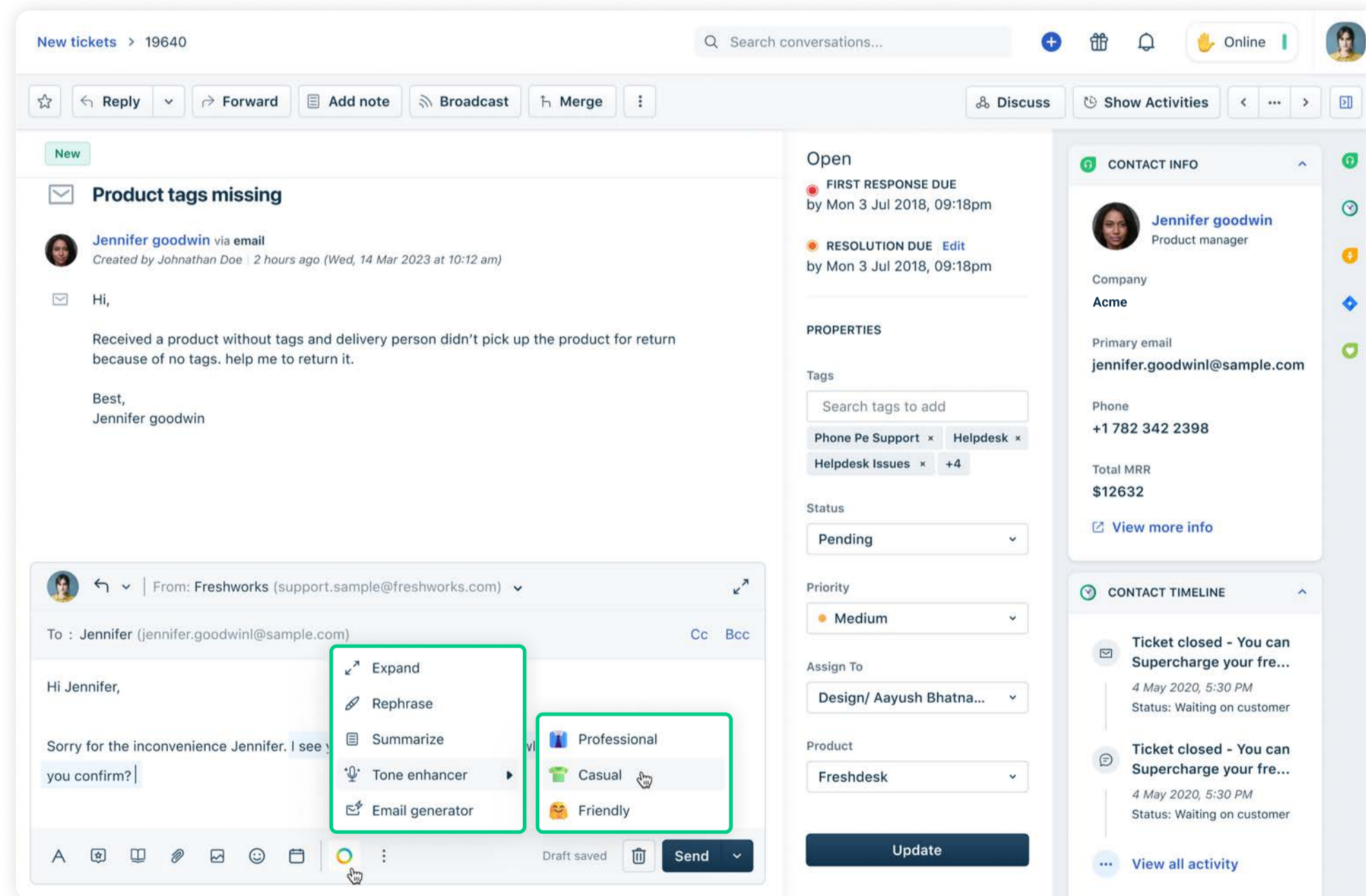


Exemple de génération de synthèse par l'IA



- **La prédiction des réponses de support.** L'IA est capable de prédire les réponses des agents et de terminer leurs phrases en un clic.
- **La création d'articles dans la base de connaissances.** En quelques prompts, les agents peuvent créer des articles complets dans la base de connaissances. Grâce à l'IA générative, ils ne perdent pas de temps à écrire, copier, corriger et mettre en forme du texte. Les agents qui ont utilisé cette fonction avec la version bêta de Freshworks ont économisé environ 67 % de leur temps.

- **L'amélioration du style des réponses.** Avec l'IA générative, les agents peuvent taper rapidement une réponse, puis remplacer les tournures informelles par des formulations plus soignées qui respectent l'identité de la marque, et ainsi donner une réponse claire aux clients. Lors de la phase bêta de Freddy AI, les agents qui utilisaient la fonction de reformulation répondaient plus rapidement à leurs clients. Un temps gagné estimé à **50 %**.
- **La conversion des notes des agents en réponses complètes.** Les agents peuvent écrire quelques notes rapidement, que l'IA transforme en réponse client plus formelle.



Exemple d'amélioration du style basée sur l'IA

“

**L'IA générative peut faciliter les interactions entre les entreprises et leurs clients. Un agent peut utiliser l'IA générative pour répondre à la demande d'un client en utilisant le style approprié. Même s'il doit modifier le message proposé, il bénéficie d'une base de travail.**



**Prasad Ramakrishnan**  
CIO et SVP, IT chez Freshworks

## ii) Résoudre plus rapidement les demandes

L'IA peut aider les agents à clôturer les tickets et conversations plus rapidement grâce en :

- Effectuant un suivi auprès des clients. L'IA peut relancer les clients qui mettent trop de temps à répondre, ce qui aide les agents à clôturer les tickets plus rapidement.
- Résolvant automatiquement les requêtes. L'IA permet de clôturer les tickets et les conversations en fonction de mots-clés précis qui marquent la fin d'une interaction, comme « Merci ». Par exemple, les agents qui ont utilisé cette fonction avec la version bêta de Freshworks ont constaté une baisse de [27 %](#) de leurs tâches manuelles, ce qui leur a permis de clôturer leurs tickets plus rapidement.



**[Les fonctions basées sur l'IA] redonnent du temps aux agents et réduisent les tâches superflues, ainsi que le stress susceptible d'entraîner un burnout. Il est indispensable de mettre en place une supervision humaine pour examiner et modifier les réponses afin de s'assurer que les informations fournies sont exactes et ne posent pas de problèmes pour les clients ou pour la réputation de la marque.**



**Prakash Ramamurthy**

Chief Product Officer chez Freshworks

## iii) Générer les informations de support en temps réel

L'IA optimise l'efficacité et la qualité du support en fournissant des informations en temps réel, comme par exemple :

- **Recommandations d'étapes suivantes.** L'IA suggère les actions les plus pertinentes que les agents peuvent exécuter pour répondre aux demandes client pendant l'interaction.
- **Conseils d'amélioration continue.** L'IA peut jouer un rôle central dans l'amélioration du support. Elle peut fournir des conseils en temps réel aux agents pendant et après chaque interaction. Comme l'IA peut en outre réaliser des évaluations exhaustives et fournir de précieuses informations à votre équipe, vous vous épargnez le recrutement d'une équipe d'assurance qualité dédiée ou le passage en revue manuel d'un grand nombre d'interactions.

### Avantages clés de la collaboration entre les agents et l'IA :

- 1 Les entreprises peuvent réduire les coûts d'intégration et de formation grâce à une meilleure efficacité et une meilleure productivité de leurs agents.
- 2 La productivité des agents s'améliore grâce à l'accélération des résolutions et à la hausse du nombre de requêtes résolues par chaque agent.
- 3 Les clients, quant à eux, bénéficient de réponses plus rapides et de meilleure qualité.
- 4 Les managers peuvent recevoir automatiquement une analyse de chaque conversation client pour aider leurs agents à améliorer leurs réponses et proposer une meilleure expérience client.

PARTIE 3

# Optimiser les opérations et accélérer la croissance

[< RETOUR AU SOMMAIRE](#)

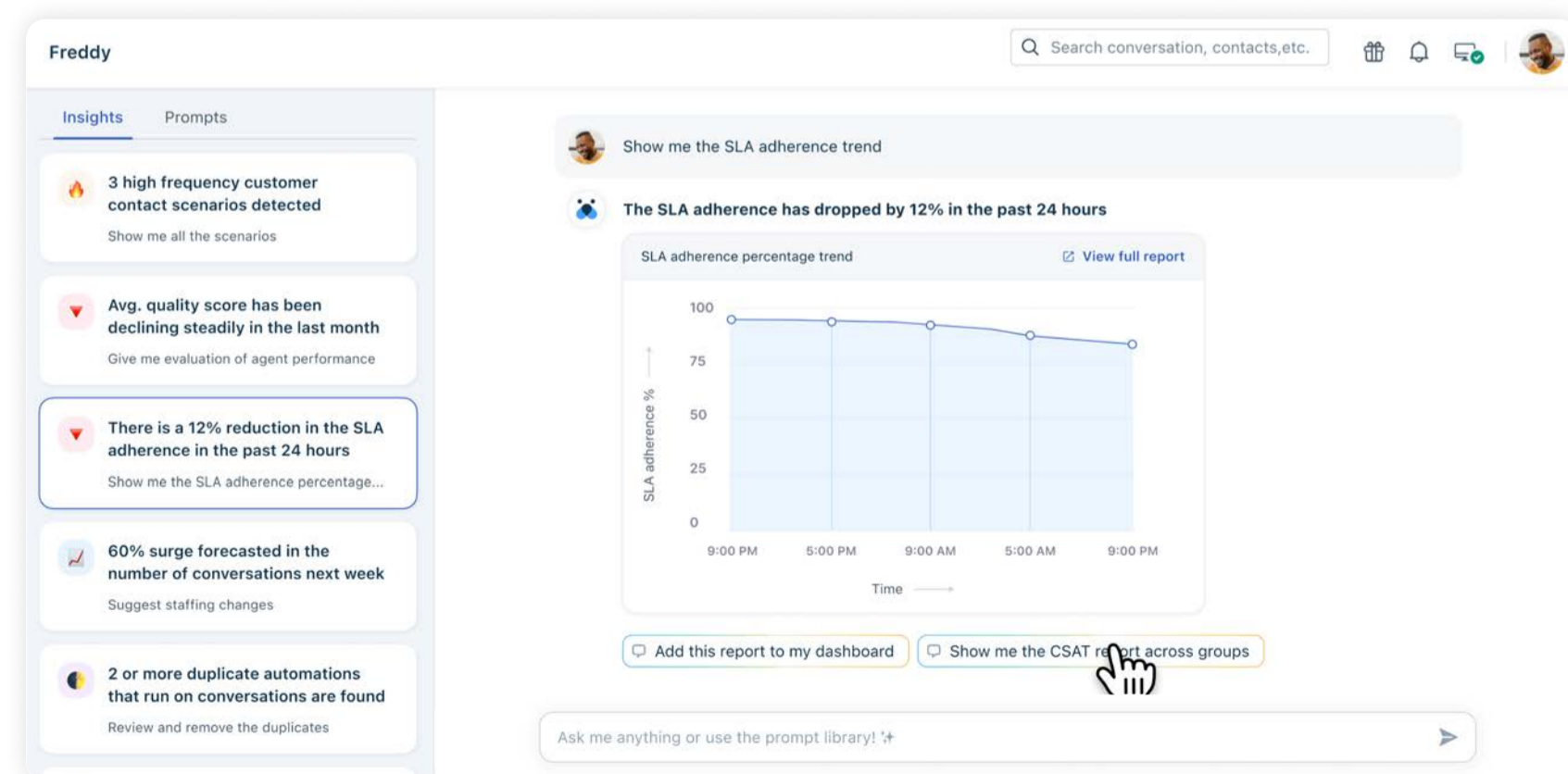


Une expérience client fluide ne s'improvise pas. Vous devez identifier les améliorations opérationnelles à apporter, les mettre en place, suivre de près vos progrès... C'est un effort de chaque instant !

Vous craignez que l'ajout de l'IA alourdisse vos opérations ? Aucun risque. Voici comment l'IA peut au contraire les simplifier :

### i) Prenez des décisions basées sur les données et améliorez l'efficacité opérationnelle

Il est essentiel pour les managers d'identifier les points d'amélioration à court et long terme au sein de leurs équipes. Malheureusement, ce processus peut prendre du temps, en particulier lorsqu'il dépend d'une équipe d'analyse, qui doit collecter et analyser des données pour en tirer des informations utiles. Avec l'IA, vous pouvez considérablement accélérer et améliorer ce processus. En effet, l'IA peut analyser en continu vos données de performance, repérer les informations importantes qui nécessitent votre attention et suggérer des optimisations pour améliorer les performances. Vous pouvez interagir très facilement avec l'IA par l'intermédiaire de prompts en langage naturel.



Exemple d'interaction possible avec des informations générées par l'IA

### ii) Travaillez plus intelligemment et plus rapidement avec l'IA

Avec l'IA générative, les administrateurs peuvent aller plus vite en tapant simplement leurs demandes sous forme de prompts. À partir de ces prompts, l'IA effectue automatiquement diverses actions en leur nom, comme créer des chatbots ou configurer des automatisations et des workflows.

Les administrateurs peuvent facilement mettre en place toutes ces tâches en discutant naturellement avec l'IA.

La création, le déploiement et le test de nouveaux processus pour améliorer l'efficacité opérationnelle évitent de nombreuses tâches manuelles et chronophages. Avec les fonctions d'IA intégrées dans notre solution, les administrateurs peuvent disposer d'un contrôle total. Certaines fonctions d'IA peuvent même être activées et désactivées en un clic.





### Avantages clés de l'optimisation des opérations métiers avec l'IA :

- 1 Les managers peuvent simplifier les opérations et collecter rapidement les informations nécessaires aux décisions à partir des données sans faire exploser les coûts.
- 2 Les administrateurs peuvent déployer de nouveaux processus très rapidement.
- 3 Les agents peuvent se concentrer sur le support clients grâce à des processus plus simples et une diminution des tâches administratives.
- 4 Les clients bénéficient d'une expérience fluide et cohérente à chaque interaction.



**Nous sommes officiellement entrés dans l'ère de l'IA et depuis plusieurs mois Freshworks déploie diverses mises à jour. L'IA améliore sans cesse nos solutions et génère de la valeur pour nos clients, que ce soit en stimulant la productivité des agents par l'automatisation des tâches simples comme les annulations ou les remboursements, ou en personnalisant les expériences tout au long du cycle de vente.**



**Paddy Rathinam**

Chief Revenue Officer chez Freshworks



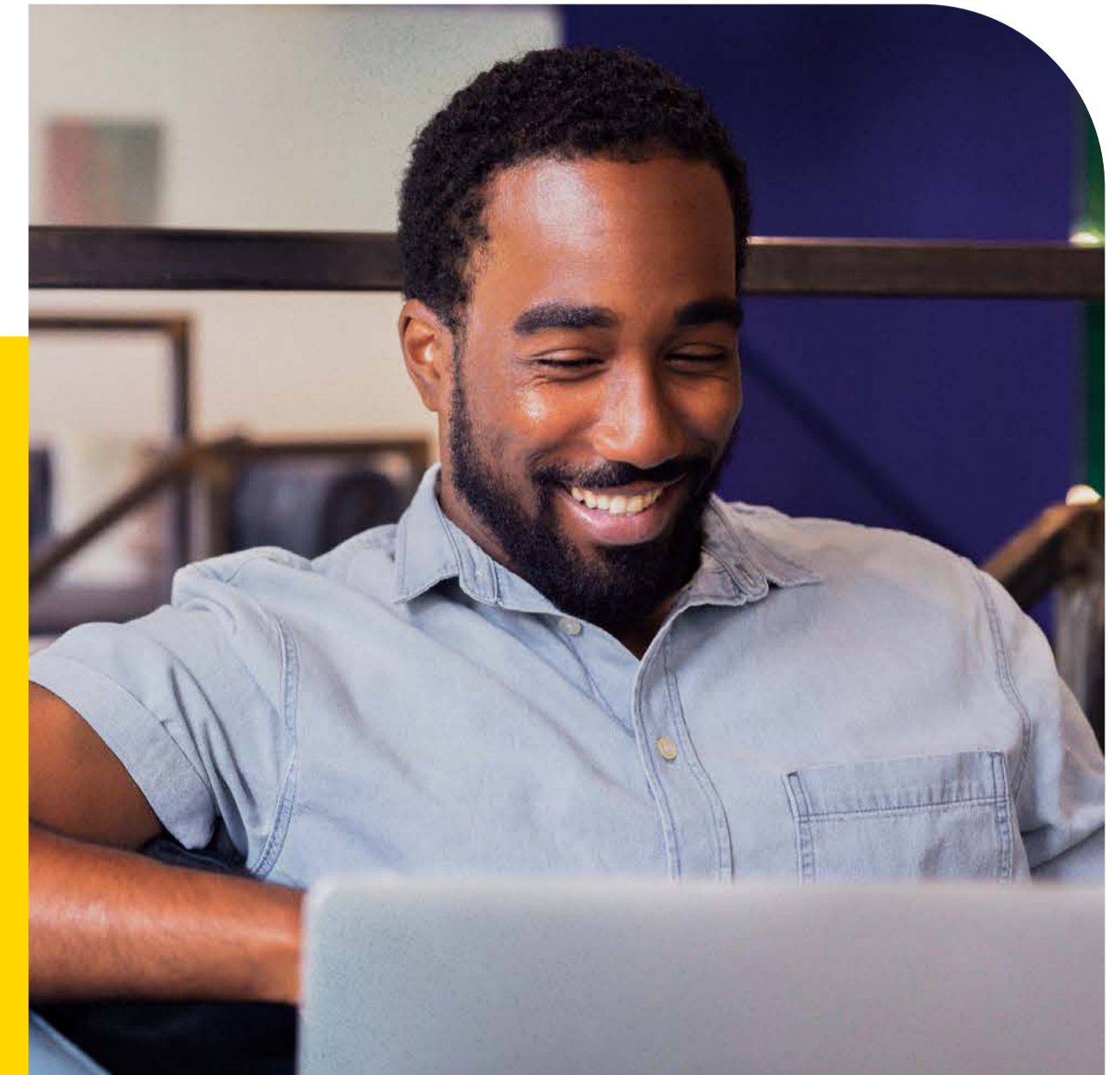
# Il est temps de demander davantage à votre IA : un outil qui vous permettra de doper votre service client et ainsi accélérer votre croissance

Pour pallier l'importante augmentation des demandes de support et les attentes toujours plus fortes en matière de personnalisation et d'instantanéité, l'efficacité du service client est devenue critique.

Seules les entreprises qui parviendront à aligner les équipes transversales sur les attentes clients pour résoudre leurs problèmes rapidement, quels qu'ils soient, sauront tirer leur épingle du jeu. L'IA permet aux entreprises d'améliorer l'expérience client en automatisant le libre-service, en rendant les agents plus productifs et en optimisant les processus métier.

Chez Freshworks, l'IA est plus qu'une mode : elle fait partie de notre ADN et nous mettons tout en œuvre pour l'utiliser afin de révolutionner le service client. Nos solutions d'exception ne sont pas seulement destinées aux très grands comptes. Elles concernent toutes les entreprises. Freddy AI, c'est une combinaison unique de fonctionnalités IA internes et de technologies d'IA générative connues destinée à générer de la valeur pour tous : clients, agents, managers et administrateurs. Découvrez le service client de demain avec Freddy AI !

[En savoir plus](#)





# Annexe

- <sup>1</sup> Enquête de Forrester : « Freshchat Thought Leadership Program—  
Conversational Engagement Maturity », Forrester Research Inc., Janvier 2023
- <sup>2</sup> Rapport Gartner : « How Can Generative AI Be Used to Improve Customer  
Service and Support? »

# À propos de Freshworks

[Freshworks Inc.](#) (NASDAQ: FRSH) conçoit des solutions pensées pour les collaborateurs. Conçus pour les équipes informatiques, le support client, les ventes et le marketing, nos produits renforcent l'efficacité de ceux qui sont essentiels à l'entreprise. Freshworks est rapide à adopter, économique, agréable à utiliser et suffisamment puissant pour produire des résultats visibles à tous les niveaux de l'entreprise. Freshworks, dont le siège social se trouve à San Mateo, en Californie, a plus de 63 000 clients dans le monde, parmi lesquels : Allbirds, Blue Nile, Bridgestone, Databricks, Klarna, NHS, OfficeMax et PhonePe.



[freshworks.com](https://www.freshworks.com)