

20/06/2025

« L'IA générative est en train de paver le futur de la relation client »

« L'IA générative est en train de paver le futur de la relation client » Christine Bertolus est responsable des solutions de collaboration chez Cisco, notamment à l'origine de Webex, un fournisseur d'outils de collaboration hybrides comprenant les réunions vidéo, les appels, la messagerie, ainsi que les solutions d'expérience client telles que le Webex Contact Center. Quelles sont les attentes qui viennent complexifier la relation client ? Depuis longtemps, la relation client dépasse les seuls « contact centers ». Désormais, les notions d'expérience et de parcours se construisent de bout en bout, depuis le recrutement du client jusqu'à ses interactions avec la marque, quelle qu'en soit la forme : par mail, téléphone, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram, etc. Le client veut dorénavant avoir le choix du canal, tout en y trouvant une réponse personnalisée. Face à cette complexité, le premier enjeu pour les entreprises a été d'en finir avec les silos, car jusqu'alors, chaque étape émaillant ce parcours avait ses propres outils : le marketing disposait de solutions pour bâtir ses campagnes, les équipes produits avaient leurs dispositifs pour piloter la fabrication, les centres de contact étaient dotés de technologies dédiées, etc. Aujourd'hui, l'intelligence artificielle permet de corrélérer intelligemment, en cohérence, et de façon automatisée, les données émanant de tous les métiers, où le degré de maturité en termes de traitement de la data n'est pas toujours le même. Des secteurs ou marchés sont-ils en avance de phase ? Certains usages digitaux ont pris de l'avance en Asie et aux Etats-Unis, mais cette dynamique concerne toutes les entreprises, pour une bonne raison : quand un client a goûté à un parcours sans coutures, il l'attend ensuite chez toutes les marques. Il est donc désormais question de rétention et d'avantage concurrentiel. Mais si l'intelligence artificielle est insérée de longue date dans les solutions à des fins d'optimisation, c'est l'IA générative qui est en train de paver le futur de la relation client. L'intelligence artificielle permet de concevoir des outils améliorant le confort des interactions. Dans un centre de contact, par exemple, ces technologies constituent une aide sans précédent pour les agents. D'une part, en leur communiquant l'ensemble des données relatives au client et au niveau de traitement de sa requête. D'autre part, en retranscrivant les échanges, voire en générant des suggestions de réponses. Ensuite, ces outils permettent de rédiger une synthèse des interactions et même un plan d'action, voués à être affinés par l'agent en quelques minutes, versus un quart d'heure lorsque la synthèse doit être rédigée dans son intégralité. Au-delà de la génération de contenus, quels sont les apports ? D'un point de vue purement technique, l'intelligence artificielle permet de concevoir des outils améliorant le confort des interactions. Souvent négligée, la qualité audio est pourtant la première étape garantissant que le client a été bien entendu et bien compris. En annulant les bruits parasites autour du client et autour de l'agent, on limite l'agacement que suscite le fait de devoir répéter, et on réduit le risque d'erreur de diagnostic. Après l'audio vient la vidéo, de plus en plus utilisée dans différents secteurs, telle la bancassurance. Mais, là encore, une mauvaise qualité d'image ou une piètre connexion peuvent entraver la fluidité de l'échange. Avec la solution Webex, Cisco prend en compte ce paramètre et développe des technologies permettant de régénérer une vidéo afin de la rendre plus qualitative. Ensuite, passés au prisme de l'IA, les enregistrements de ces interactions sont, eux aussi, riches d'enseignements : on peut y analyser les conditions qui font qu'un appel ou une visioconférence se passent bien ou pas, et ainsi travailler à l'amélioration de l'expérience en regard de ces analyses. Reste que tout cela transforme profondément les métiers de la relation client, qui doivent être accompagnés sur le volet technologique, mais pas seulement.

<https://www.lesechos.fr/thema/articles/ia-generative-est-en-train-de-paver-le-futur-de-la-relation-client-2088794>

From:

<http://aproposnews.com/> - **Apropos News**

Permanent link:

<http://aproposnews.com/doku.php/elsenews/spot-2024-04a/ia-rel-cli>

Last update: **16/04/2024**

