



La technologie de l'IA



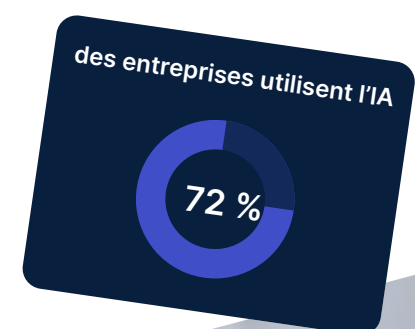
# 5 façons concrètes dont l'IA transforme l'Expérience Client

Comment l'IA et l'IA générative accélèrent l'analyse des informations et la mise en place des actions qui en découlent

# Introduction

Vous le savez déjà très certainement : l'IA est partout. De nouvelles entreprises naissent chaque jour et promettent des solutions spécifiques et personnalisées, ou des solutions à grande échelle et applicables à tous types d'activités.

Mais l'intelligence artificielle (IA) n'est pas seulement une mode. Si vous utilisez l'analyse de texte ou de voix, ou si vous obtenez des résultats prédictifs, félicitations ! Vous faites déjà bien partie de la révolution de l'IA et de l'apprentissage automatique. Ces outils ont traité, dans l'ombre, de grandes quantités de données afin d'offrir des informations claires et pratiques sur les programmes liés à l'expérience.



Les rythmes de vie actuels requièrent de nouveaux outils pour résoudre les problèmes de l'entreprise de manière efficace.



# GenAI

L'IA générative (la GenAI) est actuellement au centre de toutes les attentions. Elle offre aux professionnels de l'Expérience Client un nouvel outil très prometteur qui semble souvent trop beau pour être vrai.

**Mais qu'est-ce qui peut vraiment faire toute la différence pour votre entreprise ? Qu'est-ce qui vous aidera à remplir les promesses de votre marque ?**



Nous avons étudié 5 cas pratiques pour lesquels l'IA et la genAI ne constituent pas seulement des aides théoriques : elles font toute la différence, et voici ce à quoi vous pouvez vous attendre.



Cas pratique	Valeur	Résultat
Close the loop à grande échelle, pour les clients et pour les employés.	Génération instantanée des réponses personnalisées au feedback des clients et des employés.	Augmentation de la fidélité et la satisfaction des clients et des employés
Accélérer l'analyse des causes profondes pour agir plus rapidement.	Identification rapide de l'origine des changements concernant les KPIs et obtention de recommandations pratiques.	Amélioration des KPIs et de la satisfaction du client.
Faire face facilement aux nouvelles tendances.	Action plus rapide, même en présence de questions plus spécifiques.	Atténuation de l'impact d'événements ou de problèmes inattendus et amélioration de la satisfaction du client, du taux de résolution au premier contact (FCR) et des temps d'appels.
Améliorer et simplifier le soutien apporté aux agents.	Identification automatique des domaines à améliorer concernant la formation des agents et leurs performances.	Amélioration significative des KPIs de performances des agents.
Obtenir un résumé automatique des conversations avec les clients.	Réduction des tâches répétitives par l'automatisation, permettant ainsi aux employés de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.	Augmentation de la productivité des employés et rationalisation des interactions avec les clients.

Considération clé :

Ces avantages ne peuvent se concrétiser que si les fonctions et les outils de l'IA générative sont conçus spécifiquement pour des situations commerciales à haute valeur.

# **5 cas pratiques d'utilisation de l'IA et de la GenAI qui semblent trop efficaces pour être vrais mais qui le sont réellement**

Tout d'abord, nous savons ce que vous pensez. Mais il ne s'agit pas d'idées géniales. Ce sont des cas d'utilisation réels pour les entreprises qui doivent relever les défis auxquels elles sont confrontées dans leur quête d'expériences exceptionnelles. Découvrons comment.

## Close the loop à grande échelle, pour tous les clients et employés

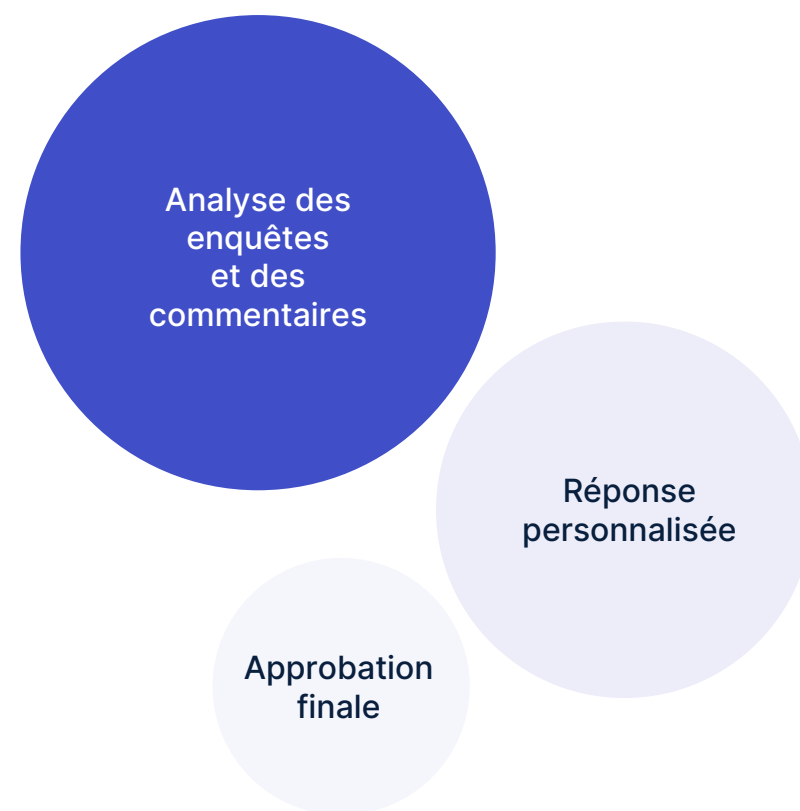
Le close the loop est essentiel pour fidéliser les clients. Mais le faire à grande échelle lors de chaque interaction constitue un véritable challenge !

Pendant des années, l'IA non générative et l'apprentissage automatique ont été utilisés pour analyser les retours, en signalant ce qui nécessite une attention particulière. C'est utile, mais il y a toujours moyen de faire mieux, sur tout lorsqu'une réponse peut par fois sembler un peu robotique.

### La prochaine étape ?

### L'IA générative

Imaginez un monde où les employés consacrent moins d'une minute à rédiger une réponse en fonction du feedback reçu, mais que le message est quand même extrêmement personnalisé. Telle est la promesse de l'IA générative.



La GenAI peut analyser l'enquête d'un client ou un commentaire, élaborer rapidement une réponse sur mesure, puis transmettre une approbation finale à un humain. Il s'agit d'un contrôle de qualité assisté par l'IA qui accélère le processus du close the loop, tout en préservant la dimension humaine.

Mais toute la magie ne se termine pas là.

La GenAI peut également résumer les points clés des interactions avec les clients afin que les employés puissent vérifier rapidement l'exactitude du message et ajouter leur touche finale si nécessaire.

### Résultat ?

**Moins de temps consacré à la rédaction de réponses, plus d'interactions personnalisées et plus de temps pour que les équipes se concentrent sur ce qui est vraiment important.**

Voici à quoi peut ressembler un flux de close the loop 'boosté' par l'intelligence artificielle :



L'IA donne la priorité au feedback qui requiert un suivi



Le membre de l'équipe concerné reçoit une notification



La GenAI résume les interactions avec les clients



La GenAI participe à l'élaboration d'une réponse personnalisée

GenAI

### Avantage pour les employés :

Un travail plus pertinent et moins de copier-coller machinal.

### Avantage pour les clients :

Une marque qui écoute et répond, créant une fidélisation durable.

## Accélérer l'analyse des causes profondes pour agir plus rapidement

La GenAI facilite énormément l'analyse des causes profondes. Ce qui prenait des heures est réalisé en quelques clics grâce à sa capacité à résumer rapidement et à déterminer avec précision l'origine des changements concernant vos NPS ou vos KPIs.



Imaginez ! Au lieu de crouler sous des données, la genAI vous permet :

- D'examiner le feedback et les commentaires de vos clients
- D'identifier les questions clés ayant un impact sur vos indicateurs
- De résumer les insights de manière concise

**Elle transmet aussi des recommandations subtiles pour améliorer les chiffres.**

Lorsqu'on combine la GenIA avec des outils de confiance, tels que l'analyse de texte et de voix, non seulement on obtient des informations plus rapidement, mais on renforce également la confiance et la transparence.



La GenAI ne se limite pas à produire des résultats ;

**Elle présente des informations et pose des questions qui vont au-delà des simples conclusions, offrant ainsi aux équipes plus de confiance pour approfondir leurs sujets d'étude.**

La clé du succès est une intégration parfaite. Intégrez la genAI à vos tableaux de bord et au flux de travail pour l'avoir toujours à portée de main, en seulement un clic. Vous verrez l'adoption monter en flèche !



#### **Accélérer l'analyse**

Utilisez la GenAI et associez-la à des outils de confiance pour obtenir les meilleurs résultats.

#### **Avantage pour les employés :**

Déchiffrage plus rapide des données : vous avez plus de temps pour mener des actions pertinentes. Le changement est significatif en termes de productivité.

#### **Avantage pour les clients :**

Une résolution des problèmes plus rapide est synonyme de clients plus satisfaits qui restent plus longtemps. Vous augmentez la satisfaction et la fidélité.

## Faire face facilement aux nouvelles tendances.

De nouvelles tendances peuvent apparaître à tout moment, souvent plus rapidement que le temps dont vous avez besoin pour les anticiper. Heureusement, l'IA et l'apprentissage automatique ont permis de détecter efficacement ces tendances dans les données d'expérience.

Aujourd'hui, l'IA générative va encore plus loin. Elle fournit des informations plus approfondies et des alertes plus intelligentes et plus ciblées sur les changements dans les données.

Prenez par exemple l'analyse de thèmes basée sur l'apprentissage automatique.

**Elle a aidé les équipes à repérer des problèmes inattendus comme le rejet de cartes de crédit, et leur a ainsi permis d'agir rapidement et de guider leurs services de première ligne.**

Mais la genAI est encore plus spécifique. Au lieu d'indiquer « carte de crédit rejetée » elle peut aussi préciser « carte de crédit rejetée au cours du paiement en ligne » et ainsi cibler l'endroit où il faut intervenir.

### **Avantage pour les employés :**

Ils détecteront les problèmes plus tôt, obtiendront des informations plus détaillées, ce qui permettra aux équipes de résoudre les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent. Cela se traduit par plus de productivité et moins de temps perdu.

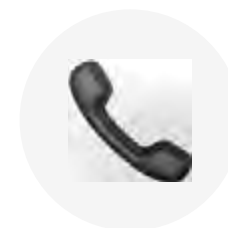
### **Avantage pour les clients :**

Des solutions plus rapides éliminent les barrières et rendent l'expérience plus fluide. Cela se traduit par des clients plus heureux et moins d'avis négatifs.

## Améliorer et simplifier le soutien apporté à l'agent

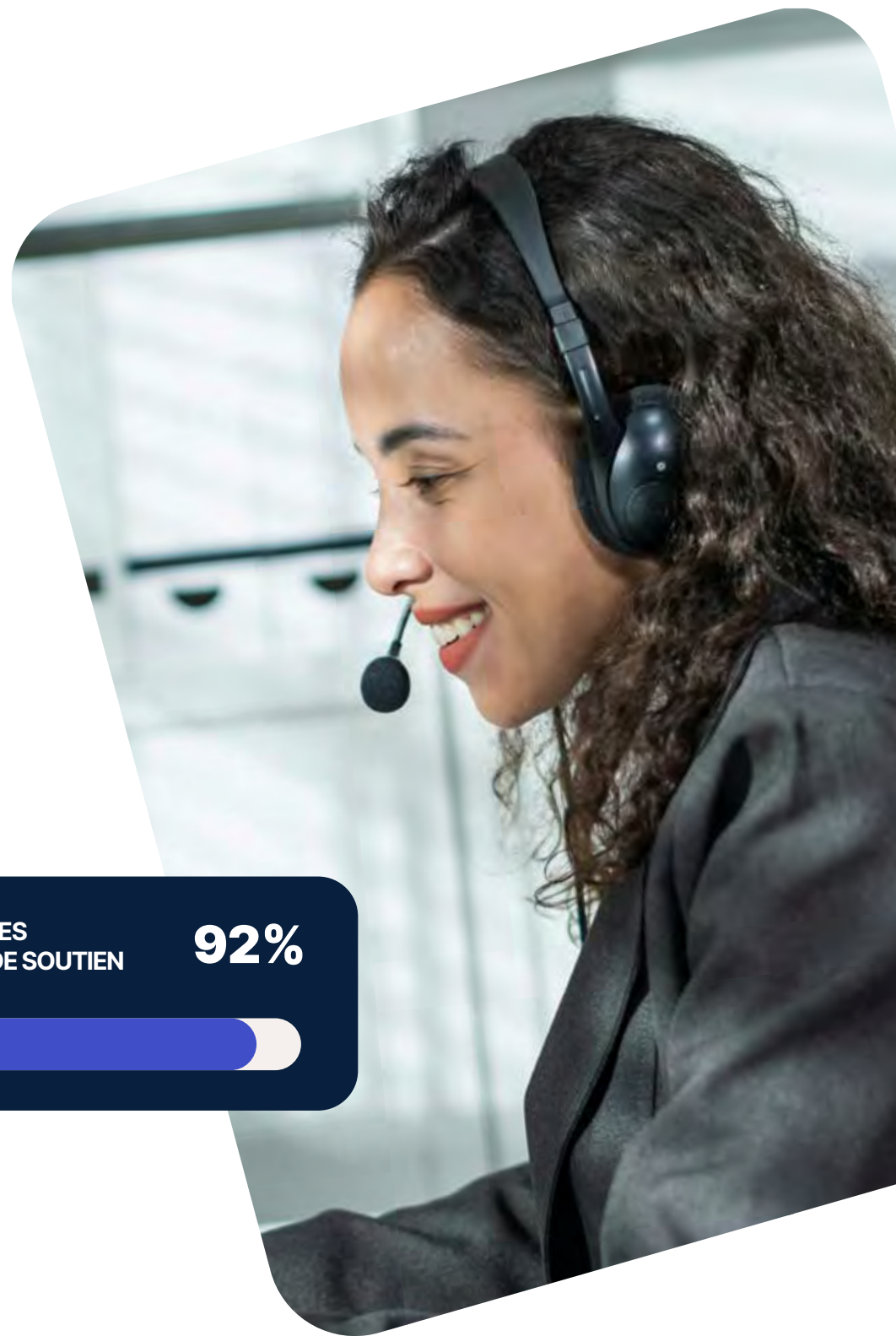
Gérer un centre d'appels n'est pas une tâche facile, surtout lorsqu'il s'agit de personnaliser le soutien apporté aux agents, tout en faisant face à un taux de rotation élevé et à un grand nombre d'appels.

*Et si vous disposiez d'un outil capable d'indiquer précisément les domaines dans lesquels chaque agent a besoin de soutien ?*



GÉNÉRER DES  
MODÈLES DE SOUTIEN

92%



En analysant les données relatives aux performances et au feedback, la genAI crée des modèles de soutien personnalisés pour chaque agent. Elle fournit des résumés dynamiques aux responsables, mettant en évidence les domaines à améliorer et les sujets de formation.

## Résultat ?

**Un soutien plus efficace, et de meilleurs résultats à tous les niveaux.**

Imaginez que vous receviez des plaintes de clients concernant des temps d'appel trop longs. La GenAI analyse les données et détecte un modèle. Par exemple, certains agents ont des difficultés à répondre aux questions techniques. Grâce à ces informations, elle génère des plans de soutien sur mesure, fournissant aux responsables une feuille de route claire pour relever ces défis spécifiques.

Ce soutien ciblé aide les équipes à améliorer leur temps de gestion moyen, augmentant ainsi la satisfaction des clients.

## Avantage pour les employés :

Les responsables peuvent fournir un soutien hautement personnalisé, ce qui contribue à réduire la frustration, à améliorer les performances et à diminuer le taux de rotation des agents.

## Avantage pour les clients :

Des agents mieux formés apportent des réponses plus rapides et plus efficaces aux problèmes des clients. Cela se traduit par une augmentation du NPS et de la CSAT, et par une amélioration du sentiment général des clients.

## Obtenir un résumé automatique des conversations avec les clients.

Les longues conversations téléphoniques et les transcriptions de tchats peuvent être accablantes, même avec des outils d'IA qui aident à mettre en évidence les éléments les plus importants. Les agents pensent souvent avoir trouvé une solution appropriée, pour se rendre compte plus tard qu'ils ont négligé un élément essentiel.



### Pierre Dupont

Client

J'ai récemment utilisé votre service de livraison et je voulais vous faire part de mon expérience. Dans l'ensemble, je suis satisfait de la rapidité de la livraison. Le colis est arrivé à temps et en excellent état, ce que j'apprécie... [Continuer à lire](#)



### GenAI

Medllia AI Assistant

La rapidité, l'excellent état, mais des soucis concernant les mises à jour dans le suivi.

C'est là qu'intervient la genAI. Elle condense de longues conversations en courts résumés : les équipes obtiennent un aperçu rapide concernant la résolution du problème, la raison pour laquelle le client les a contactées et les sujets abordés au cours de la conversation.

Ces résumés facilitent le classement des conversations qui requièrent plus d'attention, soit en déclenchant des alertes d'IA, soit en examinant le profil du client.

### Avantage pour les employés :

Ces résumés permettent d'identifier les problèmes récurrents, et les agents peuvent alors s'attaquer plus facilement aux questions les plus courantes et accroître ainsi la productivité.

### Avantage pour les clients :

Des résolutions plus rapides et plus ciblées, ce sont des clients plus satisfaits qui se sentent écoutés, et la rétention, la satisfaction et la fidélité sont accrues grâce à l'efficacité supérieure des agents.



# Réunir toutes les pièces du puzzle

Lorsque vos équipes disposent des bons outils, les choses changent : la satisfaction des employés et l'Expérience Client atteignent de nouveaux sommets. L'IA a déjà eu un impact crucial : elle a aidé les entreprises à améliorer les indicateurs clés tels que le NPS et la résolution au premier contact (FCR), tout en augmentant les recettes grâce à une meilleure productivité.

Aujourd'hui, avec la genAI intégrée au puzzle, ces avantages ne cessent de s'accroître de manière significative. La GenAI ne se contente pas d'améliorer les outils d'IA que les professionnels de l'expérience connaissent et apprécient déjà ; elle rationalise également les flux de travail en prenant en charge des tâches de routine qui demeurent essentielles.

## Résultat ?

**Plus d'efficacité et des résultats supérieurs sur toute la ligne.**

Il s'agit de créer un environnement gagnant-gagnant dans lequel les employés peuvent se concentrer sur ce qui compte vraiment : offrir une Expérience Client exceptionnelle.

La GenAI n'est pas une mode. Chez Medallia, nous créons des fonctions d'IA et de genAI applicables à des cas réels : par exemple les cinq cas pratiques examinés ici. Ces fonctions sont conçues pour relever vos défis d'entreprise. Elles sont entièrement intégrées à notre plateforme pour une adoption sans failles.

Ensemble, l'IA et la genAI peuvent aider votre entreprise à remplir sa promesse de marque en apportant des informations plus détaillées et en mettant en place des actions plus rapides que jamais auparavant.

**Obtenez plus d'informations sur l'IA et l'IA générative de Medallia sur notre site Web ou demandez une réunion avec l'un de nos experts en IA.**

En savoir plus sur:

➤ [medallia.com/fr/platform](https://medallia.com/fr/platform)