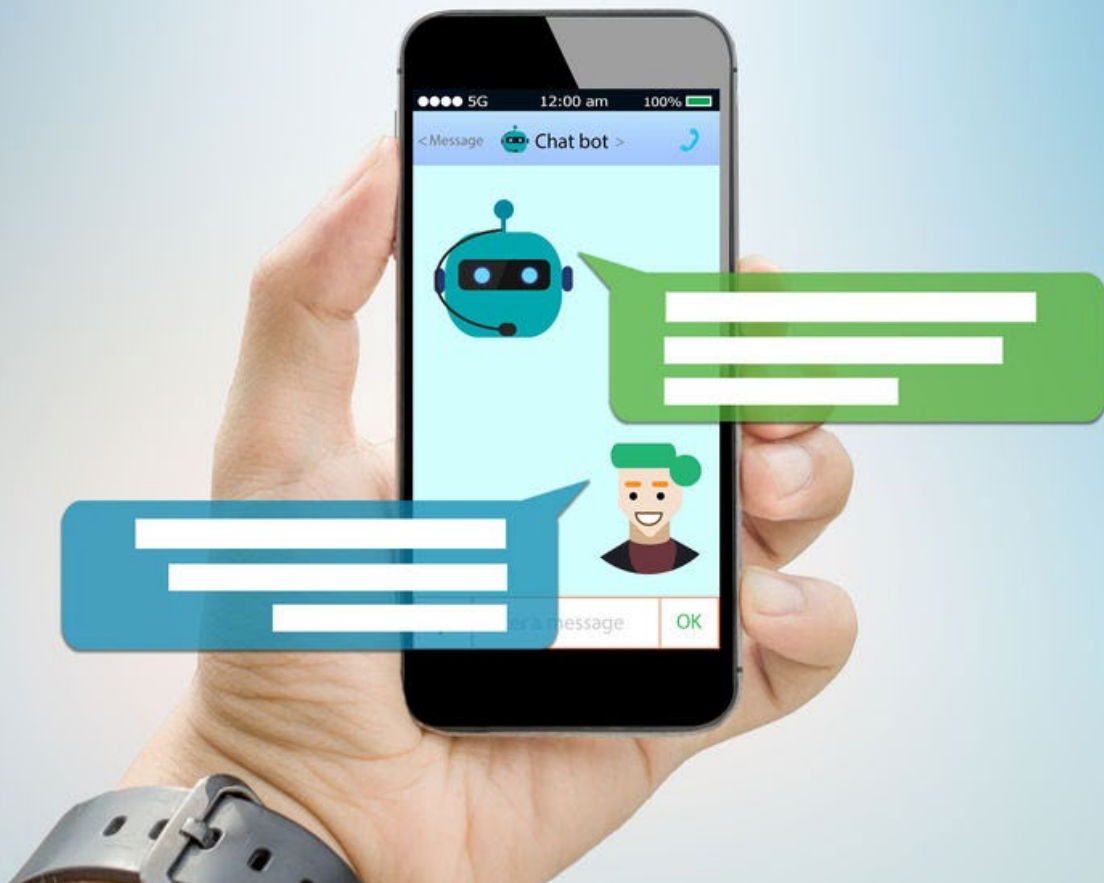


LES CHATBOTS :
UNE RÉVOLUTION
DANS LA
RELATION CLIENT



La fusion entre le machine learning et les connaissances humaines permet d'améliorer les services et d'augmenter la satisfaction clients. Récemment, les innovations dans le domaine d'intelligence artificielle et de chatbots se multiplient.

Les chatbots intelligents ne sont plus réservés uniquement aux entreprises de plus grande taille, mais peuvent également apporter une valeur ajoutée aux PME. Outre une satisfaction

client élevée, l'application d'agents conversationnels peut mener aux processus plus efficaces, à une réduction de coûts et à une augmentation de la satisfaction des employés.

Dans ce livre blanc nous explorons les possibilités offertes par les chatbots pour des entreprises qui ont une vision claire. ■■■■■■

TABLE DES MATIÈRES



L'évolution des chatbots

1

L'assistant virtuel de l'avenir

2

Fonctionnel, intelligent
et conversationnel

3

5 étapes vers le succès

4

Une innovation révolutionnaire
pour les entreprises

5

3



1. L'ÉVOLUTION DES CHATBOTS

Lors des prochaines années, la relation client d'un nombre croissant d'organisations sera gérée par des chatbots avec certaines caractéristiques humaines. Beaucoup d'entreprises réfléchissent au rôle qui pourraient jouer les chatbots et l'intelligence artificielle (AI) en ce moment. En tout cas, l'influence de chatbots sur les services, le marketing et les ventes s'accroîtra fortement dans la période à venir.

La popularité de chatbots était déjà évident depuis longtemps. Le nombre de recherches pour le mot-clé « chatbots » a augmenté de manière exponentielle autour du monde ces deux dernières années, lorsque les dialogues existent depuis bien plus longtemps. Le tout premier agent de dialogue s'appelait ELIZA. Elle était développée entre 1964 et 1966 par Joseph Weizenbaum. ELIZA était en mesure de reconnaître des mots-clés et de donner des réponses par défaut. Les innovations technologiques ont rendu les chatbots d'aujourd'hui à la fois plus intelligents et rentables.

C'était Alan Turing qui a développé le test de Turing pour déterminer dans quelle mesure une machine peut imiter l'être humain. Les chatbots et ordinateurs qui n'étaient pas identifiés en tant que tels, ont réussi le test de Turing.

Les chatbots en tant qu'agents virtuels

Frank Smit, Chief Innovation Officer (responsable des technologies de l'information de la communication) chez OBI4wan, nous parle de l'application de chatbots contemporains : « Le chatbot peut être considéré un employé service client virtuel. La machine « lit » et interprète le message afin de connaître l'intention du client, puis il va compléter les coordonnées du client. Quand l'ensemble de coordonnées est transféré à un autre employé, sa mission est accomplie. » Les chatbots sont la solution au nombre croissant de conversations webcare par le biais de réseaux sociaux, d'applications de messagerie et de chat en direct. Les organismes cherchent des méthodes toujours plus intelligentes pour traiter des demandes simples de manière automatisée, sans compromettre la satisfaction client. ■■■■■■



2. L'ASSISTANT VIRTUEL DE L'AVENIR

Les chatbots aident l'expert webcare à rassembler les bonnes informations, comme une sorte d'assistant virtuel. Au sein de HEMA, OBI4wan a travaillé sur un bot intelligent. Ce bot peut être utilisé avec tous les canaux de messages directs. Le bot tient compte des heures d'ouverture du service client et peut donner d'autres réponses. Le bot est capable de reconnaître

les numéros de commande et d'autres données clients pertinentes dans le texte. Lorsque ces informations ne sont pas encore disponibles, il collecte les informations nécessaires auprès des clients pour le traitement ultérieur d'une question. Les experts du service après-vente peuvent alors immédiatement commencer à utiliser ces informations. ■■■■■■

OBI4WAN

Un assistant de réponse **intelligent travaillant** dans l'environnement OBI4wan qui prépare le travail pour le Service Expert et qui peut continuer à répondre aux questions spécifiques des clients.

Mijn bestelnummer is:
123321123

Bedankt voor het doorgeven van je bestelnummer. Onze virtuele assistent Billie kan je hier ook bij helpen. Klik [hier](#) als je geholpen wilt worden door Billie.

HEMA

“Un des objectifs de l’application d’un agent conversationnel pourrait être de rendre les services plus efficaces, pour diminuer les dépenses dans ce département et de faire augmenter la satisfaction client et des employés.”

- FRANK SMIT, CIO CHEZ OBI4WAN



3. FONCTIONNEL, INTELLIGENT ET CONVERSATIONNEL

Il existe de nombreux types de chatbots. Pensez à des chatbots intelligents, intégrés dans l'outil de webcare et fonctionnant en tant que base de données pour les employés service client. Les machines peuvent également jouer un rôle différent, par exemple la fonction d'assistant intelligent répondant aux questions ou celle d'analyste d'affaires. Quel que soit leur champ d'application, les chatbots ont toujours un caractère fonctionnel. En posant les bonnes questions, ce robot guide les clients vers le résultat souhaité.

« Beaucoup pensent que les chatbots traitent des questions plus rapidement uniquement à travers les canaux de chat en direct, mais c'est bien plus que ça, quel que soit le moyen de communication. Son application n'est pas limitée à répondre aux questions, mais inclut aussi l'accompagnement de clients et la vente de produits. » déclare Frank Smit, CIO chez OBI4wan.

L'emploi de chatbots est pertinent pour toutes les sociétés qui souhaitent améliorer l'expérience client en ligne. Tant au sein d'entreprises du type B to C que B to B les chatbots influencent de plus en plus le service client, le marketing, les ventes et la communication interne.

L'amélioration de la joignabilité, également en dehors des heures d'ouverture, est un défi important auquel de nombreuses organisations sont confrontés. Les machines n'offrent pas seulement du support 24/7, mais encore elles produisent des informations beaucoup plus vite. Les organismes gérant des informations sur une infrastructure compliquée, comme les mairies et les centres de soins, peuvent grâce à cette technologie fournir les renseignements demandés au groupe ciblé beaucoup plus rapidement. Au bout du compte, c'est cela qu'apporte une diminution de la charge de travail au service clientèle.

Nous observons une application des chatbots différente, mais pourtant aussi fonctionnelle dans le secteur bancaire. En général, la constitution d'une bonne épargne est un processus long et complexe. Un chatbot peut aider les épargnants potentiels en sélectionnant par exemple le livret d'épargne qui convient à cette personne. Les informations nécessaires sont automatiquement demandées et utilisées pour personnaliser la proposition. De plus, l'enregistrement de cette conversation entre l'ordinateur et le client facilite l'analyse de données relatives aux besoins des clients, à leurs réactions et aux résultats à l'aide d'un système de surveillance intégré.

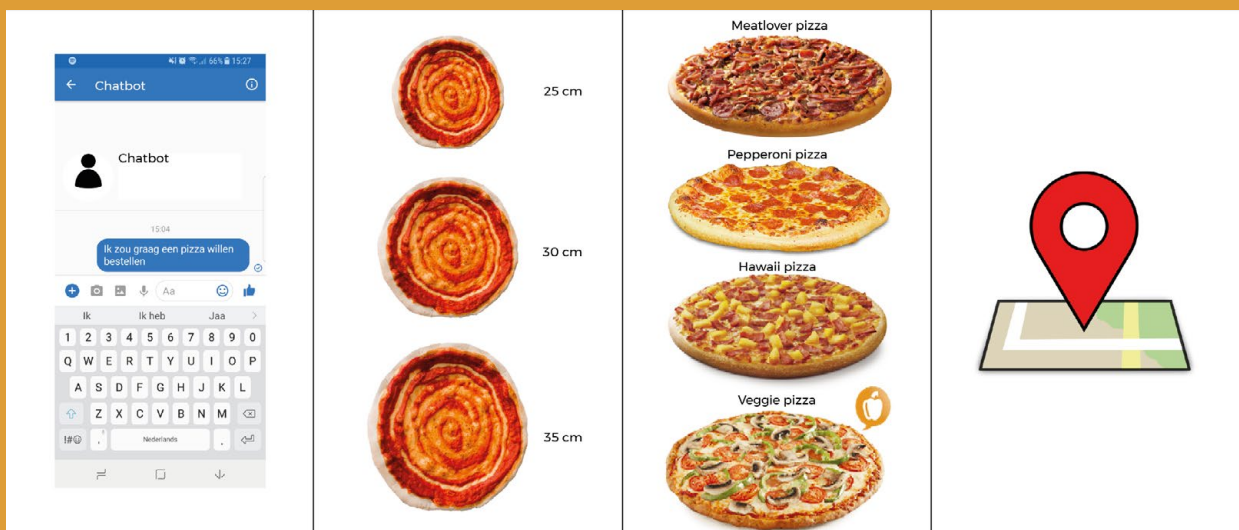
INTENTIONS ET ENTITÉS

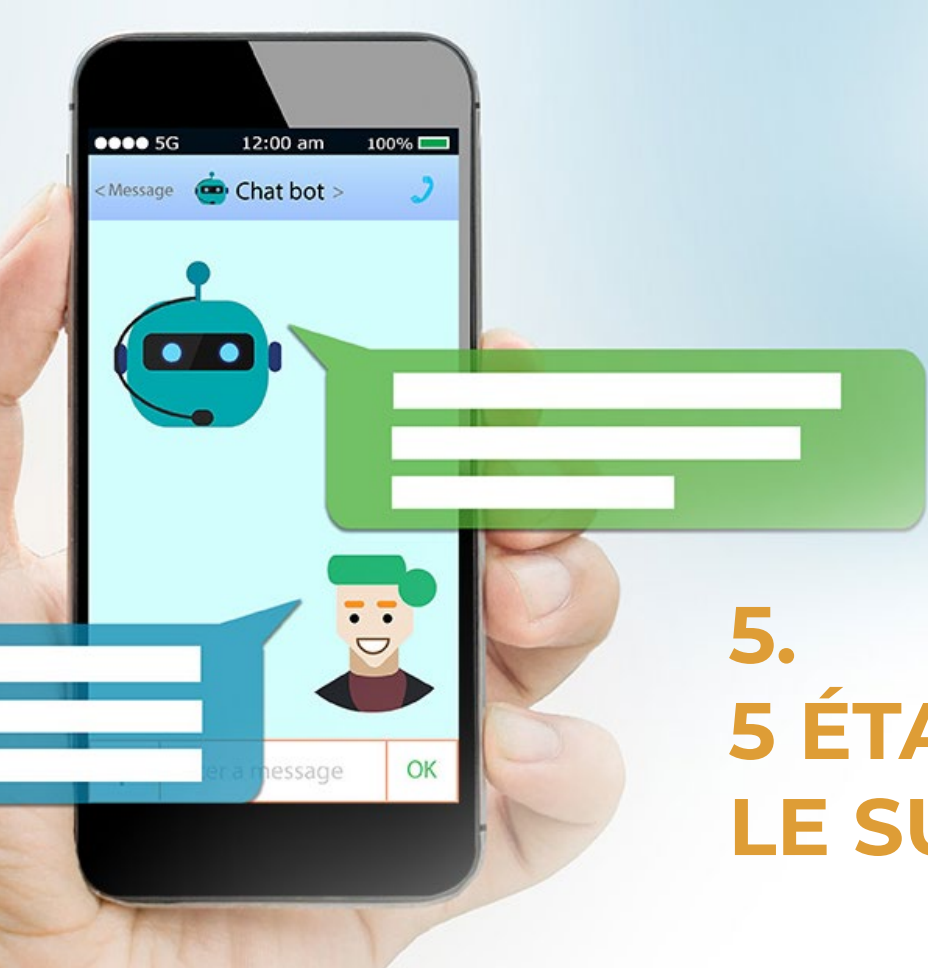
Un chatbot intelligent fonctionne à base d'intelligence artificielle, ce qui est appelée Artificial Intelligence ou AI en anglais. Au moment où une entreprise reçoit un message, l'AI effectue une analyse des mots-clés (entités) pour en déduire l'intention du client. Cette compréhension est rendue possible par la technologie « machine learning », c'est à dire l'apprentissage automatique à partir de données fournies. En outre, l'appareil détermine les démarches à suivre dans un cas spécifique et il pose les questions nécessaires afin de pouvoir les exécuter.

Le plus de cas traités par le chatbot, le plus rapidement l'intention d'un message sera déterminé. Imaginons qu'un consommateur veut commander une pizza en chat en direct sur un site internet.

Un chatbot sera au courant lesquelles informations sont requises pour pouvoir passer la commande et demandera les coordonnées manquantes. Une fois que toutes les questions sont répondues, le chatbot puisse autoriser la commande.

1. Est-ce que l'intention du consommateur est bien de passer une commande ?
2. Quelle taille souhaite le consommateur ?
3. Quelle pizza (ingrédients) souhaite le consommateur ?
4. Quelle est l'adresse de livraison ?





5. 5 ÉTAPES VERS LE SUCCÈS

Maintenant que vous connaissez les éventuelles fonctions remplies par les chatbots, l'intérêt de leur application et leur fonctionnement de base, il serait intéressant de comprendre comment cet outil est configuré. OBI4wan croit fermement à l'utilité de réunir les pouvoirs de machine learning avec les fonctions cognitives humaines. Le développement d'un chatbot comprend 7 étapes, commençant par la définition de ses tâches.

1. Déterminez l'objectif et définissez les tâches.
2. Tone of voice : générer des réponses.
3. Formation, formation et formation encore et encore.
4. Enrichissez votre chatbot en le reliant à des systèmes externes.
5. Prenez le temps de tester.

1. Déterminez l'objectif et définissez les tâches.

Il est d'une importance capitale de déterminer le but du chatbot. Dans quels cas vous voulez employer un chatbot ? Quels sont les problèmes et défis au sein de votre entreprise qui pourront être solutionnés par le chatbot ? Dans quelles situations l'usage d'un chatbot est le plus bénéfique en ce qui concerne le niveau de service aux clients ? Ce sont par exemple les cas où l'on pose des questions en dehors des horaires d'ouverture, où il faut transmettre son auto-relève et si on fait des simples demandes de renseignements sur un produit.

Il y a trois usages possibles du chatbot :

- En tant qu'assistant d'un conseiller service client. Dans ces circonstances, l'employé approuve ou rejette les suggestions du robot.
- En tant que gestionnaire. En cette qualité, le chatbot demande à l'avance les informations requises au client, comme l'adresse mail et / ou le numéro client.
- En mode autonome. C'est un chatbot qui traite des demandes de service tout seul.

2. Tone of voice : générer des réponses

Avant de pouvoir être utilisé, un chatbot doit apprendre à générer les bonnes réponses et à adopter le tone of voice le plus adapté à votre organisation. Il est également possible de générer des réponses basées sur des exemples pris dans l'historique des données. Les conversations enregistrées entre les représentants du service clientèle et les clients servent de matériel d'apprentissage pour votre chatbot. Néanmoins, il est important de vérifier ce que fait le chatbot et de le diriger lorsque c'est nécessaire. C'est pourquoi il est bon de rester maître à bord et de laisser le chatbot apprendre non seulement sur la base de l'historique des données, mais aussi à partir de sa propre contribution.

Déterminez également les règles de conduite permettant d'indiquer au chatbot où il peut obtenir des informations, quand il peut utiliser des systèmes externes et quand il doit demander des informations supplémentaires au client. Avec ces règles de conduite, vous êtes en mesure de garder le contrôle de ce que le chatbot fait.

3. Formation, formation et formation encore et encore.

Le chatbot doit apprendre à comprendre ce que vous voulez dire. Alors que dans le passé, les robots travaillaient principalement à l'aide de scripts, de nos jours, nous disposons de l'intelligence artificielle et des technologies pour rendre les robots plus intelligents. Cela donne aux bots actuels la possibilité de connaître l'objet du message (intention), mais aussi de filtrer les données du message (entités), telles qu'une adresse e-mail ou un numéro de client. Un bot peut donc être formé pour comprendre les messages.


La plupart des organisations qui commencent avec un chatbot sont déjà dans un processus de service, dans lequel les messages en ligne sont traités avec un outil. En catégorisant les questions et en extrayant des exemples de votre propre processus, vous pouvez alimenter le chatbot avec les différents messages et les différentes manières dont le client pose une question.

4. Enrichissez votre chatbot en le reliant à des systèmes externes.

En se connectant à des systèmes d'information externes, votre chatbot apprend à mieux comprendre le client. Un lien avec le système GRC enrichit le processus de service et donne au bot plus d'informations pour un traitement correct des questions. Cela augmente la facilité d'utilisation et, en fin de compte, la satisfaction du client.

5. Prenez le temps de tester.

Continuez à tester votre chatbot à tout moment. La question est-elle comprise ? Les bonnes réponses sont-elles données ? Si ce n'est pas le cas, déterminez où cela ne fonctionne pas bien et voyez où vous pouvez améliorer l'information et la formation disponibles. En faisant vous-même un test, vous aurez une meilleure idée de ce que le chatbot peut faire pour votre organisation et vos clients. Prenez votre temps pour cette étape, car le succès du chatbot a une influence directe sur la satisfaction du client.

Commencez par un champ d'application restreint, de sorte que les effets restent quantifiables. Puis, intensifiez de manière graduelle son usage, de la façon qu'en fin l'application plus large conduira à l'optimisation du service client et l'augmentation de la satisfaction clients. Ne sous-estimez certainement pas les informations et connaissances disponibles au sein de l'entreprise ! 

6. UNE INNOVATION RÉVOLUTIONNAIRE POUR LES ENTREPRISES

Les bonnes décisions lors de la configuration d'un chatbot, peuvent signifier un changement fondamental dans le département de service, marketing et ventes. OBI4wan développe des chatbots intelligents en coopération avec et au service d'entreprises. L'emploi adéquate d'AI dans un processus contrôlé par des tâches, des protocoles et de la formation résulte en des bots qui comprennent les besoins du client et arrivent à mieux les rendre service. En outre, les coûts de création de chatbots intelligents appuyés sur l'apprentissage automatique sont moins élevés que pour la configuration laborieuse de chatbots basés sur des règles simples. Le machine learning et l'AI jouent un rôle important dans l'accompagnement de clients lors du parcours client, mais ces technologies ne doivent pas servir à remplacer ses collègues humaines.

La réussite de la coopération entre chatbots et humains est obtenue à condition que la répartition des tâches et opérations à effectuer par ces parties sont claires dès le début. De ce fait, OBI4wan offre la possibilité d'intégrer les chatbots dans les solutions webcare proposées. Un seul tableau de bord comprendra toutes les fonctionnalités de service client et webcare en ligne, complétée de dialogueurs sous forme d'assistant virtuel, gestionnaire ou analyste d'affaires. ■■■■■■

“Tout le monde ne s’est pas encore habitué à l’idée que le chatbot puisse reprendre une partie du service client ou du webcare, mais c’est une vraie révolution dans la relation client. Dans le temps de la révolution industrielle, on avait peur de perdre son emploi en faveur des machines, c’est pareil maintenant avec les chatbots. Cela prendra du temps, mais en fin du compte les gens se rendent compte que la machine ne peut pas se substituer à l’humain et que c’est plutôt un complément et un dispositif extrêmement pratique.”

- FRANK SMIT, CIO CHEZ OBI4WAN

E-mail : info@obi4wan.com
Téléphone : +31 (0)85 210 50 60
Site web : www.obi4wan.com



[Demandez une démo gratuite](#)

[Contactez-nous](#)

Suivez-nous sur les réseaux sociaux pour rester au courant au sujet du webcare, de la surveillance des médias sociaux, des chatbots et des statistiques sur les médias.



OB|4WAN