

**E-book**

# **Comment transformer votre Service Client avec l'IA ?**

**Proposez un Service Client  
d'excellence avec la suite  
Esker Customer Service**



# Sommaire

<b>Les grands changements peuvent effrayer</b> .....	3
<b>Un aperçu des bénéfices de l'Intelligence Artificielle pour le Service Client</b> .....	4
Qu'est-ce que l'IA ? .....	4
Comment l'IA est utilisée pour aider le Service Client ? .....	4
Quelles sont les inquiétudes suscitées par l'IA dans le Service Client ? .....	4
Qu'est-ce que l'IA responsable ? .....	6
<b>L'IA dans la suite Esker Customer Service</b> .....	7
La solution Esker Customer Inquiry Management .....	7
Ce dont tout le monde parle : ChatGPT .....	8
La solution Esker Order Management .....	9
Témoignage client : Fuchs Lubricants Co. ....	10
<b>Appréhensions et opportunités</b> .....	11
La sécurité avant tout .....	12
<b>Glossaire de l'IA</b> .....	13

# Les grands changements peuvent effrayer

Vous souvenez-vous de l'époque où internet n'existait pas encore ? La transition fut rapide et, à présent, nous ne pourrions imaginer vivre sans. D'une certaine manière, internet a rendu les choses un peu plus compliquées, mais d'une autre, il a rendu tant de choses beaucoup plus faciles !

Et maintenant, nous voici à l'aube de l'ère de l'IA. Tout le monde parle - avec des degrés divers d'excitation et/ou d'anxiété - de ce qu'elle peut déjà faire et de ce qu'elle sera peut-être bientôt capable de faire.

Nous aimerions vous montrer comment l'IA dans les solutions Esker peut être un outil utile pour le Service Client : elle permet d'améliorer la gestion de la boîte e-mail partagée par le Service Client mais bien plus encore ! Elle libère du temps pour que les équipes puissent se concentrer sur d'autres missions à forte valeur ajoutée. En éliminant les tâches chronophages et fastidieuses, elle augmente leur sentiment d'accomplissement.

# Un aperçu des bénéfices de l'Intelligence Artificielle pour le Service Client

## Qu'est-ce que l'IA ?

L'Intelligence Artificielle (IA) est un vaste sujet qui fait référence à la simulation des processus de l'intelligence humaine par des machines. Elle comprend des technologies spécifiques telles que le traitement naturel du langage (*NLP, Natural Language Processing*), l'apprentissage machine (*Machine Learning*) et la "vision par ordinateur".

Si vous souhaitez en savoir plus, nous avons inclus un glossaire des termes et technologies de l'IA à la fin de cet e-book.

## Comment l'IA est-elle utilisée pour aider le Service Client ?

Malgré la crainte que "l'IA remplace nos emplois", l'objectif principal de l'utilisation de ces technologies devrait être d'augmenter la satisfaction au travail des équipes Service Client. C'est le cas lorsque le travail est rationalisé, efficace, et lorsqu'il y a une visibilité sur les processus et les statuts.

L'augmentation de la satisfaction du Service Client ne profite pas seulement aux employés eux-mêmes, elle a aussi des effets positifs mesurables pour les clients : des employés plus heureux créent une expérience d'achat plus agréable. Les informations fournies par l'IA peuvent aider le Service Client à mieux comprendre les besoins des clients et à éviter les erreurs de communication.

En bref : un Service Client satisfait rend les clients satisfaits !

## Quelles sont les inquiétudes suscitées par l'IA dans le Service Client ?

Comme pour internet à ses débuts, les technologies liées à l'IA font émerger un certain nombre de craintes.

### → **L'IA rendra le Service Client trop impersonnel**

L'idée n'est pas de supprimer les humains de l'équation. Au contraire, l'IA peut offrir une expérience utilisateur rationalisée en filtrant les boîtes e-mail partagées. De plus, en analysant les sentiments négatifs exprimés dans les messages des clients, elle permet de gagner du temps en suggérant des réponses adaptées.

C'est là que l'IA conversationnelle telle que ChatGPT entre en jeu : elle fournit un algorithme pour aider à automatiser le Service Client.

### → **Si l'IA prend en charge plusieurs tâches du Service Client, que se passe-t-il en cas de problèmes techniques ?**

Encore une fois, l'idée n'est pas de s'appuyer exclusivement sur la technologie, elle est simplement là pour améliorer l'expérience des utilisateurs et des clients. Un contrôle et une optimisation continus contribueront grandement à prévenir tout problème, mais le rôle de l'humain reste nécessaire, notamment pour prendre les rênes lorsque la technologie ne fonctionne pas correctement<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Taylor, Tristen : "4 préoccupations des professionnels du Service Client et comment y répondre". Hubspot Blog, 12 juillet 2023

## Qu'est-ce que l'IA responsable ?

Les incroyables possibilités offertes par ces nouvelles technologies s'accompagnent également de certains risques. Le débat sur ces apports et ces défis aborde de nombreux sujets, tels que les avantages pour les activités commerciales, les questions éthiques, morales et sociales.

L'IA "fait beaucoup de bonnes choses mais aussi beaucoup de mauvaises" <sup>2</sup>. Les entreprises qui construisent et utilisent cette technologie ont donc l'obligation de proposer des outils sûrs, éthiques et précis.

Le terme "responsable" fait également référence à la transparence de son utilisation, à la sécurité et à la fiabilité des informations produites ainsi qu'à l'usage raisonné de l'énergie pour le traitement des données.

Dans l'ensemble, les entreprises peuvent faire beaucoup pour répondre aux problématiques liées à l'IA.

<sup>2</sup> Goldman, Paula : "IA Générative : 5 lignes directrices pour le développement durable" Salesforce News & Insights, 7 février 2023.

# L'IA dans la suite Esker Customer Service

L'interaction des différentes technologies dans l'automatisation du Service Client permet un processus transparent lors du traitement des questions, des commandes ou des réclamations. L'IA s'occupe de tout : la classification, l'extraction des données clés, la gestion des exceptions et l'intégration automatique dans l'ERP. La Robotisation des Processus Automatisés (RPA) peut gérer l'échange de données entre les systèmes internes et les portails externes.

Le dénominateur commun est le suivant : les technologies d'IA exploitent de vastes ensembles de données pour apprendre et améliorer les processus de prise de décisions. En effet, l'IA permet :

- **l'extraction des données à partir de documents entrants**
- **la classification des e-mails**
- **la détection des quantités inhabituelles dans les commandes**
- **la proposition de réponses adaptées aux demandes des clients.**

## La solution Esker Customer Inquiry Management

Dans le Service Client où les boîtes mails partagées sont monnaie courante, les fonctionnalités d'IA intégrées à la solution Esker Customer Inquiry Management aident grandement l'équipe. Elles permettent :

- la classification automatique des demandes entrantes par type,
- la redirection des demandes e-mails auxquelles le Service Client ne peut répondre vers la personne ou le service concerné,
- l'envoi vers d'autres applications.

Les messages entrants avec un ton négatif sont identifiés grâce à l'analyse des sentiments, tandis que les réponses assistées par l'IA permettent à vos clients de recevoir des réponses pertinentes et personnalisées.

Processus	IA utilisée	Ce que fait l'IA	Résultats
Envoi d'une demande par un client (prix, disponibilité, statut de la commande, réclamation)	NLP	Analyse le contenu des emails entrants Extrait des données / analyse les sentiments	L'IA personnalisable catégorise et redirige les emails vers le bon destinataire, service ou application Les demandes clients associées à des sentiments négatifs et qui requièrent une attention particulière sont identifiées et priorisées
Propositions de réponses	IA générative	Suggère une réponse à la demande client	L'IA générative permet des temps de réponse plus courts et des réponses cohérentes, précises et personnalisées Le Service Client a plus de temps pour s'occuper de tâches à valeur ajoutée qui améliorent l'expérience client

## Ce dont tout le monde parle : ChatGPT

Répondre facilement aux questions les plus fréquemment posées au Service Client :

Le produit est-il disponible ?

Puis-je obtenir un prix ?

Quel est le statut de ma commande ?

Esker Customer Inquiry Management utilise ChatGPT, le dernier modèle de langage étendu (*LLM, Large Language Model*) reposant sur l'IA de Microsoft Azure OpenAI. L'objectif est d'aider les équipes Service Client à répondre plus rapidement aux demandes clients et de libérer du temps pour des missions plus stratégiques.

**ChatGPT analyse les e-mails entrants des clients, interroge différents systèmes et génère une réponse que le Service Client peut utiliser.**

La technologie classe et adapte même les réponses en fonction du sentiment exprimé dans l'e-mail.

Cependant, ChatGPT ne remplace pas les humains : la décision d'utiliser ses suggestions (en acceptant le message recommandé ou en le modifiant) leur revient. **Si les questions faciles peuvent être traitées rapidement, les agents peuvent passer plus de temps à interagir avec les clients qui ont besoin de plus d'attention.**

Par ailleurs, le ChatGPT utilisé par Esker est hébergé par Microsoft Azure. Cela signifie que les données de votre entreprise ne sont pas utilisées par OpenAI pour améliorer leurs modèles : vous restez propriétaires de vos données.



## La solution Esker Order Management

Esker Order Management **identifie les commandes dans le flux d'emails envoyés à la boîte de réception partagée du Service Client**, qui peut alors les prendre en compte directement.

De même, **les données relatives aux commandes sont automatiquement transférées vers l'ERP** et les commandes urgentes peuvent être identifiées et traitées rapidement. Les anomalies sont détectées en analysant l'historique des commandes.

Processus	IA utilisée	Ce que fait l'IA	Résultats
<b>Réception des commandes</b>	<i>NLP</i>	Identifie les commandes parmi les autres demandes ou documents, repère et classe les commandes urgentes	Une redirection des commandes vers la personne ou le service concerné, quel que soit le format ou canal de réception  Un classement des commandes urgentes dans une file d'attente distincte pour un traitement prioritaire
<b>Extraction de données de commandes</b>	<i>Deep Learning</i>	Extrait les données clés des commandes à l'aide de "réseaux de neurones" spécialement conçus pour cette fonction	Une plus grande précision, des performances de traitement plus rapides et continuellement améliorées
	<i>NLP</i>	Comprend les commandes en texte libre, extrait les informations clés de la commande	Un formulaire pré-rempli contenant les données clés de la commande (codes produits, quantités), prêt à être approuvé ou modifié par le Service Client si nécessaire
	<i>Machine Learning</i>	Les utilisateurs apportent des corrections à partir desquelles les algorithmes "apprennent"	La reconnaissance s'améliore automatiquement au fil du temps
<b>Détection des anomalies</b>	<i>KNN</i>	Identifie les commandes présentant des anomalies potentielles au niveau des quantités, en les comparant à l'historique des commandes	Les commandes présentant des anomalies potentielles sont signalées au Service Client qui peut les vérifier

# Cas client : Fuchs Lubricants Co.



La boîte mail du Service Client de Fuchs Lubricants Co. recevait environ 600 à 700 e-mails par jour. Les différentes demandes n'étaient pas réparties entre les 18 chargés du Service Client : chacun faisait "un peu de tout". Les managers d'équipe n'avaient ni visibilité ni contrôle sur les workflows, il était donc difficile de mesurer le temps nécessaire au traitement des commandes.

Les solutions Esker Order Management et Esker Customer Inquiry Management ont changé la donne : les algorithmes NLP trient désormais la boîte mail partagée et envoient chaque article au bon destinataire, tandis que le *Machine / Deep Learning* rendent le traitement des commandes plus rapide, mesurable et transparent.

La charge de travail a été rééquilibrée à la suite d'une restructuration du service : les tâches sont réparties entre les catégories "saisie des commandes", "administration" et "téléphone". Alors que les chargés du Service Client sont désormais affectés à des rôles spécifiques, ils bénéficient également d'une formation polyvalente et peuvent réaliser toutes les tâches de leurs collègues si nécessaire.

Les managers peuvent désormais gérer efficacement leurs équipes au lieu de se concentrer sur la redistribution des e-mails. L'interaction des solutions offre une visibilité sur le volume et la vitesse de traitement des commandes : elle permet à l'équipe d'effectuer des activités plus orientées vers le client.

## Bénéfices

-  Recentrage du Service Client sur des tâches à forte valeur ajoutée
-  Création de workflows efficaces
-  Amélioration de la satisfaction des employés
-  Réduction de la saisie des données



# Appréhensions et opportunités

Les craintes que nous inspire l'IA sont fondées : les conséquences de la mise en œuvre de puissants modèles d'IA font encore l'objet de vifs débats. Cependant, comme pour tout changement, l'incertitude quant aux capacités et aux effets des nouvelles technologies est un élément important du processus. En effet, ce n'est qu'au prix d'un débat animé et honnête que nous pourrons agir pour que ces technologies répondent à nos besoins et améliorent notre vie.

Esker n'est pas novice dans le domaine de l'IA, puisque les équipes R&D s'y sont intéressées pour la première fois il y a plus de 15 ans. Les technologies les plus récentes comme ChatGPT ne font que s'ajouter au large éventail de technologies d'IA qu'Esker utilise déjà pour émanciper les personnes et les processus, créant ainsi des entreprises plus agiles et résilientes.

L'un des principaux impacts positifs de l'IA pour le Service Client est la suppression des tâches chronophages, fastidieuses et parfois frustrantes de ces emplois. Au final, elle améliore considérablement la satisfaction au travail.

## **Soutenir le Service Client avec l'IA peut :**

- Libérer le personnel pour qu'il se concentre sur des tâches plus stratégiques et à forte valeur ajoutée
- Construire les bases d'une croissance durable en créant des organisations efficaces, pérennes et résilientes
- Prendre des décisions plus éclairées et plus efficaces.

## La sécurité d'abord

Esker se concentre sur une "croissance à somme positive", non seulement pour ses solutions d'automatisation mais également pour tous les autres aspects du fonctionnement de l'entreprise. Cette théorie repose sur l'idée que la réussite d'une entreprise ne se fait jamais au détriment d'une équipe, d'un individu ou d'une autre entreprise de l'écosystème : tout le monde y gagne !

Il en va de même pour l'IA. **Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour que ces technologies et les données qui y sont associées soient utilisées de manière intentionnelle et inclusive, en gardant toujours à l'esprit la sécurité, l'exactitude et l'utilisation éthique.**

En tant qu'éditeur de solutions d'automatisation des processus métiers, nous prenons très au sérieux notre responsabilité de traiter toutes les données avec le plus haut degré de sécurité. Nous prenons toutes les mesures possibles et réalisables pour protéger à la fois les données de nos clients et mais aussi celles de leurs clients !

De nombreuses entreprises adoptent les technologies d'automatisation pour améliorer leur efficacité opérationnelle. Mais elles profitent aussi d'une meilleure expérience pour les employés, et au final de clients plus satisfaits qui reviennent !



# Glossaire de l'IA

- **Alignement** : Aligner la technologie de l'IA sur le comportement que nous attendons d'elle.
- **ChatGPT** (*Chat Generative Pre-Trained Transformer*) : Chatbot d'IA développé par OpenAI sur la base d'un LLM (voir "LLM" ci-dessous). Il permet aux utilisateurs d'affiner et d'orienter une conversation en fonction de la longueur, du format, du style, du niveau de détail et de la langue souhaités <sup>3</sup>.
- **Deep Learning (apprentissage profond)** : Partie des algorithmes de *Machine Learning* développée avec des "réseaux de neurones" artificiels (voir "Réseaux de neurones" ci-dessous). Le *Deep Learning* utilise plusieurs couches pour extraire progressivement des informations clés à partir de données brutes <sup>4</sup>. Dans les solutions d'Esker, il reconnaît les mises en page et les structures sur les documents puis extrait les données pertinentes.
- **IA générative** : Capacité de l'IA à générer du texte, des images ou d'autres médias en apprenant des modèles et des structures des données fournies, afin de générer de nouvelles données présentant des caractéristiques similaires <sup>5</sup>.
- **LLM (Large Language Model)** : IA qui utilise des ensembles massifs de données et du *Deep Learning* pour effectuer une variété de tâches en NLP (voir "NLP" ci-dessous).
- **Machine Learning (ML / apprentissage machine)** : Terme générique désignant les algorithmes de résolution de problèmes. Plutôt que d'être programmé, l'apprentissage automatique aide les machines à découvrir leurs "propres" algorithmes <sup>6</sup>. Dans les solutions d'Esker, le *Machine Learning* améliore l'extraction des données en apprenant automatiquement à partir des corrections de l'utilisateur, tout en utilisant également l'analyse des données historiques pour prédire les résultats.
- **NLP (Natural Language Processing, traitement naturel du langage)** : Technologie qui inclut des outils capables de comprendre un texte et d'en extraire des données, de discerner le sens, l'intention et l'émotion qui se cachent derrière le texte, voire de proposer des réponses appropriées.
- **Réseaux de neurones (en IA)** : Sous-ensemble de *Machine Learning* qui simule les neurones et les connexions du cerveau humain pour traduire des données d'entrée dans les données de sortie souhaitées.
- **KNN (K-Nearest Neighbours)** : Algorithme de classification de *Machine Learning* utilisant la proximité des points de données pour faire des prédictions et des classifications.

<sup>3</sup> <https://en.wikipedia.org/wiki/ChatGPT> // <sup>4</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Deep\\_learning](https://en.wikipedia.org/wiki/Deep_learning) // <sup>5</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Generative\\_artificial\\_intelligence](https://en.wikipedia.org/wiki/Generative_artificial_intelligence) // <sup>6</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Machine\\_learning](https://en.wikipedia.org/wiki/Machine_learning)

# Qui sommes-nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme cloud globale conçue pour libérer de la valeur stratégique pour les responsables financiers et les responsables du Service Client et pour renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).

 **39**

années d'expérience,  
dont plus de 20 ans  
dans le cloud

 **+1000**

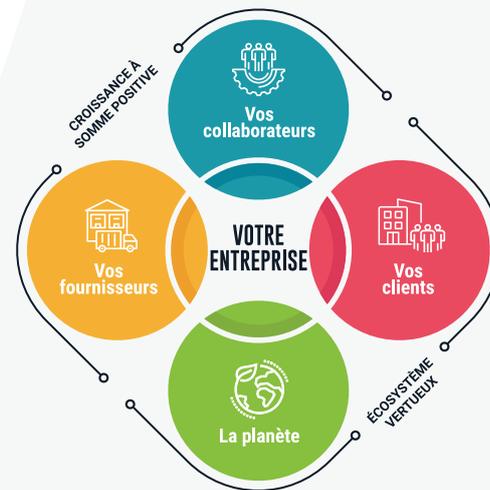
employés au service de plus  
de 850 000 utilisateurs et plus de  
2500 clients dans le monde entier

 **15**

sites dans le monde  
avec un siège social à  
Lyon, en France

 **> 178,6 M€**

de chiffre d'affaires en  
2023 avec 90 % des  
ventes réalisées via  
des Solutions SaaS



## Croissance à somme positive

Pour Esker, le seul moyen d'insuffler un réel changement réside dans la croissance à somme positive. Cela signifie que la réussite d'une entreprise ne doit pas se faire aux dépens des autres (individus, services ou entreprises). Tout le monde doit être gagnant ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour responsabiliser chaque acteur, tout en promouvant la création de valeur à long terme.



[www.esker.fr](http://www.esker.fr)