

## Description de l'usage

**Description :** Dans un contexte où les métiers de la relation client doivent répondre des clients toujours plus exigeants et jongler avec des offres qui évoluent constamment quel que soit le secteur, **des assistants virtuels aident les chargés de clientèle à traiter les demandes clients au quotidien.**

Concrètement, **le chargé de clientèle sollicite l'assistant virtuel en lui posant une question en langage naturel (oral ou écrit) auquel ce dernier répond.** L'intelligence artificielle est utilisée par l'assistant virtuel pour analyser la demande du chargé de clientèle et lui proposer la/les réponses la/les plus pertinente(s) possible.

Certains assistants virtuels sont également capables de traiter certaines tâches telles que la collecte ou la saisie d'informations, la réalisation de reportings...

**Technologies IA :** Analyse sémantique du langage naturel ou NLP (Natural Language Processing) et apprentissage continu avec le **machine learning.**

Maturité de la technologie :

Mature

Solutions clés en main qui doivent être adaptées aux métiers

## Bénéfices attendus

- ✓ Amélioration de l'expérience client et des conseillers via une meilleure rapidité de réponse sur les sujets complexes
- ✓ Gain de temps pour le conseiller sur des tâches à faible valeur ajoutée (recherche...)

## Ressources requises

Maîtrise de la donnée (qualité, digitalisation...)	●	●	●	○
Coût d'implémentation	●	●	●	○
Implication des métiers	●	●	●	●
Appétence à l'innovation	●	●	○	○

## Secteurs économiques



Agriculture



Commerce



Construction



Industrie



Santé



Banque & Assurance



Tertiaire supérieur



Tourisme & Loisirs



Transport & Logistique

TRANS-SECTORIEL

## Fonctions de l'entreprise



Direction



Achat



Finance et comptabilité



Logistique



Marketing



Commercial et relation client



Production



Ressources humaines



Autre

## Métier(s) impacté(s) : Métiers de la relation client

Les métiers de la relation clients délèguent certaines tâches à faible valeur ajoutée, ce qui leur libère du temps pour leur cœur de métier : la relation client.

### Impacts sur les missions

#### Missions en baisse

- X Recherche d'informations
- X Réduction du traitement des demandes simples

#### Missions en hausse

- ✓ Conseil aux clients
- ✓ Détection d'opportunités

### Impacts sur les compétences

#### Compétences moins sollicitées

- X Aucune compétence en déclin

#### Compétences à renforcer

- ✓ Compétences relationnelles / communication
- ✓ Techniques commerciales
- ✓ Capacité à être force de proposition

### Conditions d'implémentation

#### Coût

*Important - Dépend de la personnalisation des réponses*

#### Compétences Techs

*Compétences IA en interne ou chez le fournisseur de solution*

#### Réglementaire

*Respect des contraintes RGPD*

#### Accompagnement

*Forte conduite du changement à mener*

### Facteur(s) clef(s) de succès selon l'entreprise témoin

- ✓ L'approche **ne doit pas être technologique mais opérationnelle**. Pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l'IA est une technologie qui permet de réduire les irritants métiers et d'augmenter les gains de productivité.
- ✓ Concernant l'aspect technique, il est important de bien **tenir compte dès le début de l'intégration des solutions au SI existant ainsi que du respect des contraintes RGPD** de l'entreprise.
- ✓ **Les métiers doivent être intégrés rapidement aux projets**. Crédit Mutuel Alliance Fédérale a impliqué dès le début du projet les métiers dans la collecte d'information. Ils ont aussi participé au déploiement et à l'amélioration continue de la solution.
- ✓ Un travail important de **conduite du changement** doit être entrepris. Il faut en particulier travailler en **transparence avec les IRP, déployer les solutions de façon progressive et faire preuve de pédagogie**. Les collaborateurs doivent être rassurés et accompagnés, notamment en début de projet.

Aller plus loin : cas d'usage à venir