

L'IA au profit d'une nouvelle expérience utilisateur



Xavier LEROUX
CTO End User Services

Entreprise de services du numérique, Sopra Steria a déployé un assistant virtuel rattaché au canal téléphonique dans le parcours de support aux utilisateurs permettant ainsi la résolution des sollicitations en langage naturel.

Pourquoi avoir fait le choix de l'IA dans le parcours de support ?

L'IA est la réponse innovante à l'évolution des attentes de nos clients qui souhaitent plus d'autonomie et de réactivité dans un parcours simple et sans rupture. Cette dernière génération d'assistants virtuels vocaux intégrés à notre plateforme permet d'offrir aux utilisateurs de nouvelles expériences conversationnelles, tout en fournissant des informations plus contextuelles et une assistance élargie et agile.

Quel est l'écosystème mis en place pour impulser le projet ?

Nous avons fait le choix de Google Cloud Contact Center AI (CCAI) ; ces technologies éprouvées s'appuient sur l'expertise de Google en matière de traitement du langage naturel. Cisco fournit une intégration native du CCAI dans sa solution Cisco Contact Center et Activevo nous accompagne dans l'intégration, la personnalisation et le support de la plateforme technologique.

Quelle expérience pour l'utilisateur ?

L'intégration de notre solution dans le canal téléphonique existant sans changement de mode opératoire permet d'améliorer l'expérience de l'utilisateur sans bousculer ses habitudes.

L'Assistant Virtuel Vocal sert à la fois les besoins des utilisateurs et de nos agents. Il propose aux utilisateurs une

résolution de leurs sollicitations dans un langage naturel et en toute autonomie. La diminution voire l'élimination des sollicitations à faible valeur ajoutée permet à nos agents de se recentrer sur le traitement des demandes plus complexes, que cela soit sur le support IT standard ou sur la chaîne applicative métiers.

La parole aux acteurs du projet

ACTIVEVO – Véronique Godart, Managing Partner

Répondre à l'évolution des usages clients et des logiques métier nécessite une combinaison d'expertises technologiques et métiers au cœur du savoir-faire d'Activevo. Partenaire historique de Sopra Steria, Activevo intervient dans la mise en œuvre de l'infrastructure globale et centralisée de centre de contacts. Ici, l'IA, désormais indissociable de l'évolution du parcours d'interaction, participe à la création de valeur et rend l'expérience utilisateur différenciante et plus agile.

CISCO – Grégoire Dufournet, CX / Contact Center

Solutions Architect - EMEAR

Nos développements sur l'IA ainsi que notre partenariat avec Google nous permettent de fluidifier l'expérience client grâce aux agents virtuels vocaux par exemple, nous la rendons personnalisée et source de satisfaction pour l'utilisateur et pour l'agent. Les métiers ne sont pas oubliés, ils disposent des outils leur permettant de toujours mieux connaître leurs clients. Enfin, grâce à l'analyse prédictive, ils sont assurés de prendre les bonnes décisions afin d'atteindre les objectifs de KPIs fixés.

GOOGLE Cloud – Julien Tribout, Conversational AI Business Lead - EMEA

La solution Google Cloud CCAI couvre trois principaux cas d'usage :

- le traitement de manière autonome des conversations complètes en utilisant le langage naturel
- le support à l'opérateur par une assistance contextuelle basée sur l'analyse des conversations en direct
- l'analyse sémantique de toutes les conversations audio et écrites grâce à la Machine Learning

Ces technologies disponibles à l'échelle industrielle sont aujourd'hui nativement intégrées aux solutions de contact center opérées chez nos clients.