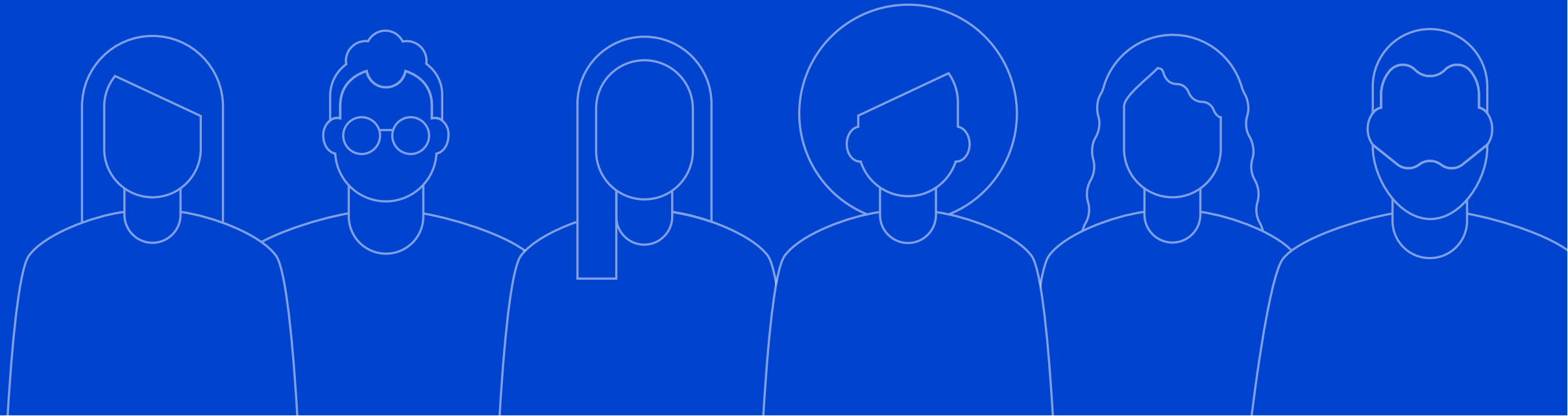


Quand automatiser : *faites les bons choix*

Six projets d'automatisation
simples pour créer des
expériences clients plus
fiables et plus satisfaisantes



Pourquoi l'automatisation ?

Entre fluctuations erratiques de la demande et précautions sanitaires et sécuritaires exacerbées, bien avisé qui pourra prédire lesquels des comportements des clients seront appelés à perdurer une fois achevée la pandémie. Il existe cependant un domaine que vous pouvez contrôler : la façon dont vous gérez les expériences que vous créez pour vos clients.

L'automatisation, en particulier lorsqu'elle est combinée avec l'intelligence artificielle, vous permet de corriger ou d'affiner ces expériences. Ses avantages : plus de ventes, des ressources mieux utilisées, et des clients plus satisfaits.

75 %

déclarent que c'est dans le domaine de l'expérience client que leurs initiatives numériques génèrent le plus de valeur.¹

¹ « Automation and the future of work: Creating intelligent workflows across the enterprise. »
IBM Institute for Business Value, juillet 2020.
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

Six projets d'automatisation pour de meilleures expériences client

Voici les raisons pour lesquelles IBM
recommande ces six projets d'automatisation :

- Possibilité de mise en œuvre rapide avec un impact concret
- Solutions rentables lorsqu'elles sont associées à des logiciels cloud
- Adaptabilité à quasiment tous les secteurs d'activité métier
- Capacité à générer durablement de la valeur
- Solutions pouvant interagir les unes avec les autres et se compléter mutuellement, avec une multiplication d'effets positifs



Scénarios d'automatisation

1. Approbation de demandes de remboursement

Problématique

Voici Claire. Elle est connue pour sa rapidité et son efficacité, mais dernièrement, elle peine à suivre les demandes de remboursement des clients, en raison d'un pic de demandes et du fait que sa société dépend d'un processus largement manuel. Elle s'inquiète du fait que les clients doivent attendre trop longtemps la prise d'une décision ou que des frais de service incorrects soient répercutés sur la facture suivante. Il en résulte de multiples emails ou appels concernant le même problème client, avec une aggravation des retards.

Action

Grâce à des services d'aide à la décision et à la gestion des workflows, éliminer les approbations manuelles qui allongent les temps de réponse, provoquent des incohérences et dont la remontée coûte cher.

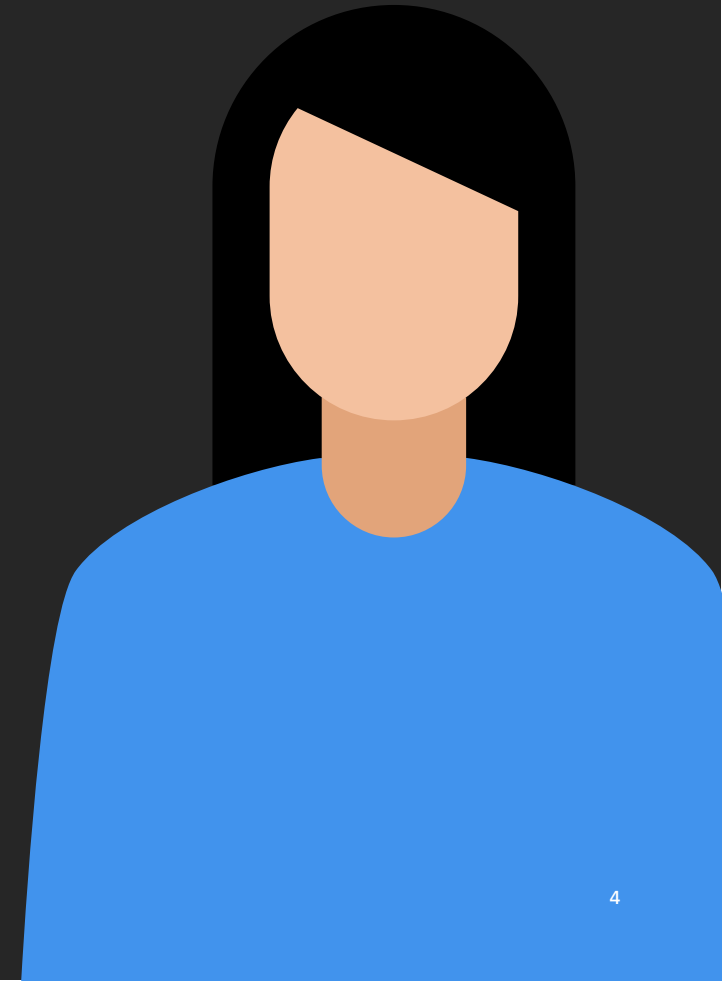
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- La demande de remboursement du client est transmise à un service d'aide à la décision.
- Pour déterminer qu'une approbation est justifiée, ce service fait entrer en jeu de nombreux éléments : par exemple, la propension du client à l'attrition, sa rentabilité et l'historique de ses transactions. Le service met tout en œuvre pour aboutir à une décision automatisée qui soit aussi fiable que si elle avait été prise par des spécialistes humains.
- Le système utilise une capacité de workflow pour émettre le remboursement, avertit le client et met à jour les systèmes d'arrière-plan. Une intervention manuelle n'est nécessaire qu'en cas d'exception.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser la présentation d'excuses personnelles au client lorsqu'un contact humain est justifié.



Scénarios d'automatisation

2. Acheminement des requêtes des clients

Problématique

Voici José. Il examine et achemine manuellement les emails des clients adressés à sa banque. Au cours du processus, il n'est pas rare qu'il glane de nouvelles informations sur ses clients. Il aimerait avoir plus de temps pour identifier des possibilités de mieux servir les clients en leur proposant des produits et services pertinents, mais il passe le plus clair de son temps à transmettre des emails dont le nombre ne cesse d'augmenter.

Action

Utiliser l'automatisation intelligente pour rationaliser le traitement des communications entrantes.

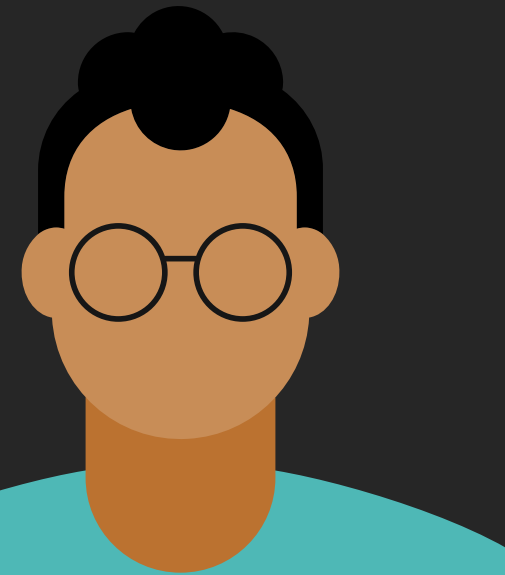
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- L'IA classe les communications et en extrait des données.
- Le service d'aide à la décision détermine la priorité du traitement en fonction de plusieurs facteurs tels que la fidélité et la rentabilité.
- Un nouveau cas est créé à l'aide de la capacité de workflow en vue de traiter la requête du client, puis le cas est complété automatiquement avec les données extraites.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser les actions ou les réponses qui semblent indiquer que vous compatissez aux problèmes du client : la sympathie et l'empathie doivent rester l'apanage des interlocuteurs humains.



Scénarios d'automatisation

3. Mises à jour des informations des clients

Problématique

Voici Erin. Elle apprécie ses collègues et son travail, mais elle préférerait passer moins de temps à transférer manuellement les données clients dans de nombreux systèmes d'arrière-plan. Elle a beau être diligente, elle s'inquiète des erreurs qu'elle risque de commettre et sait qu'elle pourrait être plus efficace si elle pouvait organiser son temps différemment.

Action

Créer des robots RPA (automatisation de processus robotique) qui se chargeront de lire et de mettre à jour les données des clients.

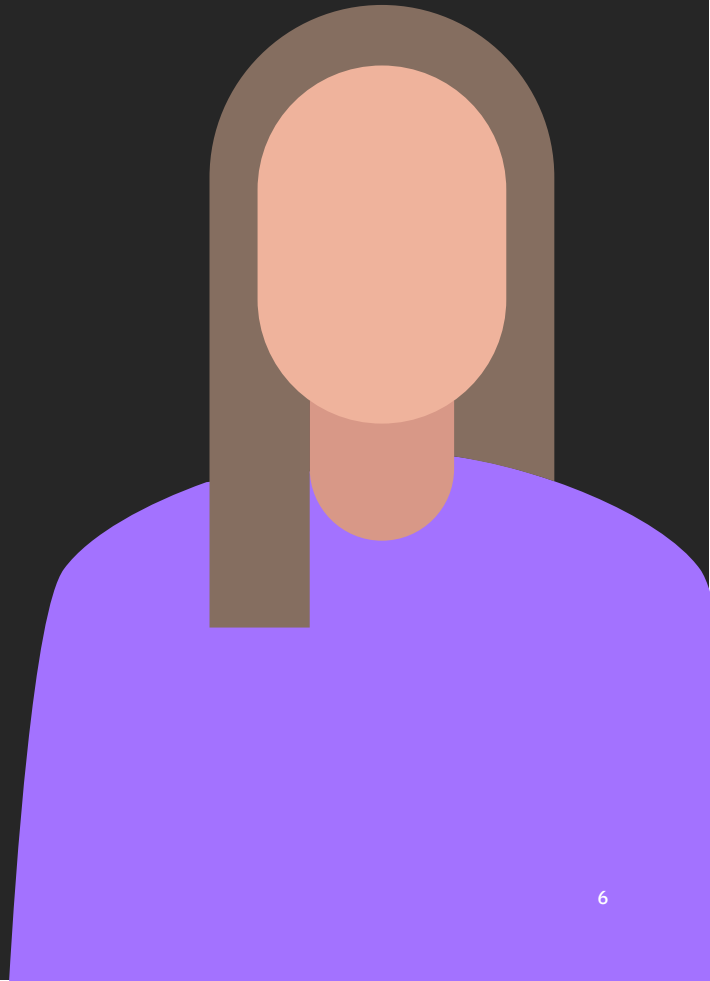
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- Le client soumet en ligne une nouvelle adresse qui est récupérée par un robot.
- La nouvelle adresse est validée et le robot met à jour les systèmes existants.
- Si l'adresse n'est pas valide, le client est contacté pour rectifier l'adresse.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser les tâches ou les processus qu'un employé expérimenté peut effectuer plus rapidement que votre client.



Scénarios d'automatisation

4. Mise en ligne de données à distance

Problématique

Voici Toyin. Elle contacte régulièrement les clients pour s'assurer que leurs informations personnelles et d'autres informations pertinentes sont exactes. Selon elle, ces vérifications constantes pourraient être facilement automatisées, avec à la clé un libre-service de meilleur qualité et un gain de temps.

Action

Fournir aux clients une solution leur permettant de mettre en ligne des informations de façon rapide et fiable, où qu'ils se trouvent, grâce à une fonction de capture mobile intelligente.

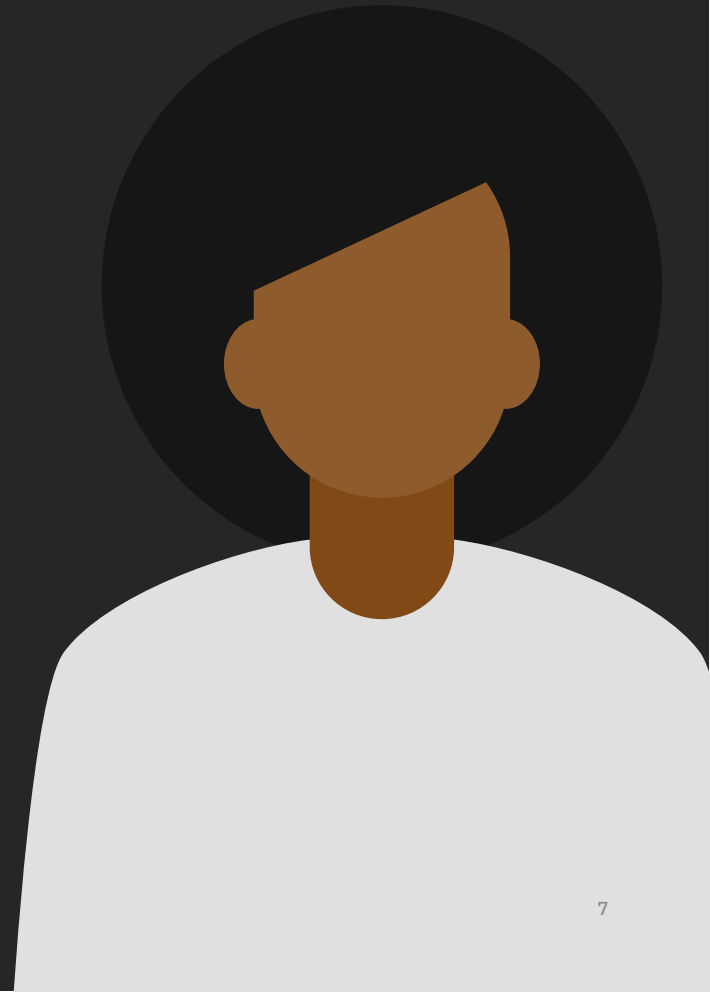
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- Les clients capturent des documents à l'aide de leurs appareils mobiles.
- L'outil de capture mobile, qui utilise l'IA, extrait des informations à partir des documents pertinents, par exemple des noms ou des numéros de contrats d'assurances.
- Les données extraites sont validées automatiquement. Les clients peuvent les vérifier avant leur mise en ligne dans le système.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser toute action qui serait perçue comme agaçante, peu importe qu'elle soit effectuée par un interlocuteur humain ou par un système automatique : par exemple, l'envoi de multiples SMS ou e-mails non pertinents.



Scénarios d'automatisation

5. Vérification de la conformité dans le secteur de la distribution

Problématique

Voici Priya. Elle gère la vente en ligne de produits réglementés. Comme son entreprise utilise un processus de surveillance manuelle pour garantir la conformité, Priya n'a pas toujours la possibilité de fournir la bonne réponse aux clients dès la première demande. De plus, ce processus s'adapte difficilement lorsque le volume augmente.

Action

Automatiser la validation des achats en ligne en temps réel grâce aux services d'aide à la décision.

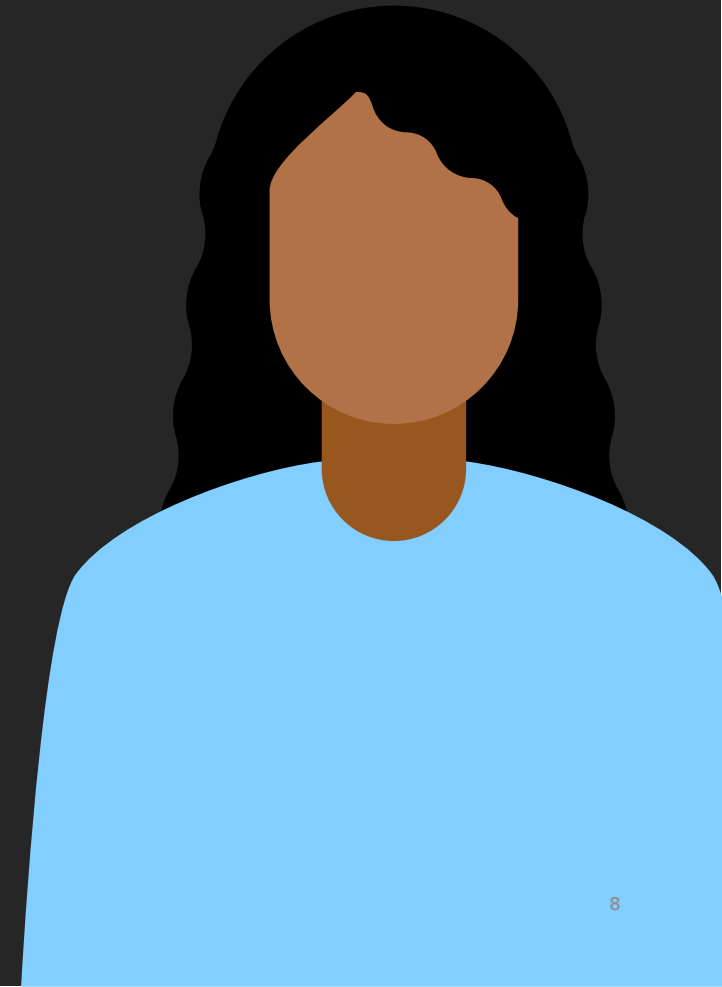
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- L'article réglementé est évalué automatiquement par rapport à un ensemble prédéfini de règles d'éligibilité au niveau du point de vente avant la confirmation de la commande.
- La commande est suivie et les offres sont ajustées pour améliorer l'expérience client en fonction des résultats de la décision.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser lorsque les situations sont ambiguës et que le client a besoin d'être conseillé. Au contraire, mettez en place une solution simple et rapide permettant aux clients de contacter un interlocuteur aimable et bien informé qui puisse les aider.



Scénarios d'automatisation

6. Réponse aux requêtes des clients

Problématique

Voici Abdul. Il traite un volume croissant de questions des clients et de transactions. Même avec l'aide d'agents conversationnels de base, il ne peut pas toujours assurer une expérience client rapide et de qualité. Les interactions avec les agents conversationnels sont souvent rapidement abandonnées parce que l'agent est limité dans ses capacités pour répondre avec précision, ou parce que le client ne sait pas ce dont il a besoin.

Action

Intégrer des agents virtuels intelligents (IVA) aux systèmes utilisés par les gestionnaires clients pour améliorer l'efficacité et les résultats.

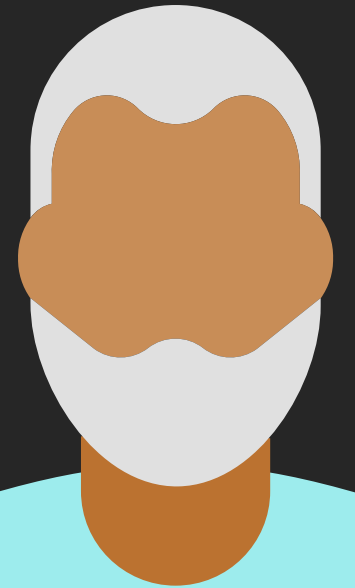
À automatiser

Parcours-type du processus une fois automatisé :

- La requête du client est transmise à un agent virtuel intelligent (IVA), conçu pour imiter les agents humains du service clientèle et du support.
- Pour guider le client, l'IVA utilise le traitement automatique du langage naturel, tout en interprétant le contexte et en fournissant des réponses et un retour d'informations pertinents.
- S'il peut résoudre la requête, il exécute alors l'action appropriée. S'il n'y parvient pas, il transmet alors la requête du client à un agent humain.

À ne pas automatiser

Évitez d'automatiser des actions qui contraignent les employés à utiliser des outils ou des systèmes fastidieux au lieu de gérer directement le contact avec les clients.



Enseignements clés

Si vous avez déjà commencé à numériser et automatiser des processus clés en contact direct avec les clients, vous êtes en excellente posture. Ce choix vous permet de mieux vous ajuster aux comportements des clients susceptibles de persister, en les prenant en compte pour créer un pipeline d'automatisations de l'expérience client adapté aux besoins actuels et futurs.

Les fonctionnalités qui automatisent chacun de ces scénarios font partie d'IBM Cloud Pak® for Business Automation, une plateforme ouverte, modulaire et complète, capable d'automatiser quasiment tous les types de tâches, à grande échelle. Sa modularité vous permet de pallier les lacunes tactiques urgentes, tout en jetant les bases d'une automatisation axée sur la croissance. Proposée avec un modèle par abonnement, elle vous permet de démarrer de nouveaux projets rapidement et à un prix abordable.

Étapes suivantes

Premiers pas avec l'automatisation des tâches alimentée par l'IA

Accélérez votre retour sur investissement grâce à une solution complète d'automatisation de processus robotique (RPA) basée sur l'IA

[En savoir plus](#) →

Bien plus que l'automatisation des tâches

Prenez une longueur d'avance avec un ensemble de logiciels intégrés conçus pour vous aider à résoudre vos défis opérationnels les plus ardues.

[En savoir plus](#) →

Bénéficiez de conseils et d'une assistance stratégiques

Un atelier virtuel gratuit d'une demi-journée pour apprendre à prioriser les projets d'automatisation à rentabilisation rapide

[En savoir plus](#) →

© Copyright IBM Corporation 2021

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux États-Unis d'Amérique
Août 2021

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques commerciales d'International Business Machines Corp., inscrites dans de nombreuses juridictions du monde. Les autres noms de services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale, et peut être modifiée sans préavis par IBM. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

Les exemples cités concernant des clients et les performances ne sont présentés qu'à titre d'illustration. Les performances réelles peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « TELLES QUELLES », SANS GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES OU CONDITIONS RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE, À L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET À L'ABSENCE DE CONTREFAÇON. Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats.

00000000

