



White Paper

## L'automatisation du Knowledge Management basée sur l'AI

Des efforts réduits pour une meilleure qualité de service client

# Contenu

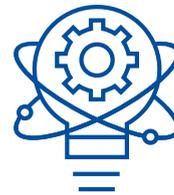
<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>Les tâches primordiales en matière de gestion des connaissances</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>Améliorer le service client grâce à l'automatisation basée sur l'intelligence artificielle</b>	<b>5</b>
Des workflows vous guident automatiquement à travers le processus	5
La recherche en auto-apprentissage accélère la découverte	6
Le self-service et les chatbots fournissent des réponses automatiquement	6
L'intégration de données permet d'accélérer les arbres de décision	7
Les analyses de consommation procurent des données pour l'optimisation	7
<hr/>	
<b>En bref</b>	<b>7</b>

# Introduction

Les connaissances d'une entreprise sont un actif inestimable pour chacune d'entre elle. Dans la mesure où la somme d'informations croît en permanence, la gestion des connaissances spécifiques à l'entreprise demande de plus en plus de temps. Cela fait longtemps qu'elle dépasse la simple documentation et la sauvegarde de documents. De nombreux documents sont régulièrement vérifiés, mis à jour ou optimisés. Très souvent, plusieurs auteurs et experts travaillent ensemble à la création, à la révision et à l'approbation de ces derniers. Enfin, le contenu est rendu disponible pour les agents de service, mais aussi pour les clients à travers de nombreux canaux.

Il serait pratiquement impossible d'accomplir toutes ces tâches sans processus automatisés. Les systèmes traditionnels de gestion des connaissances ne servant qu'à conserver les données ne parviennent plus à répondre aux exigences d'un service client de plus en plus compétitif. Dans ce livre blanc, vous découvrirez le potentiel de l'automatisation et de l'intelligence artificielle dans la gestion des connaissances, et la façon dont elles peuvent vous aider à satisfaire vos clients.

# Les tâches primordiales en matière de gestion des connaissances



La plus complexe est probablement la gestion du contenu.

Comment s'assurer de la validité du contenu et de sa disponibilité, tout en se conformant aux procédures internes ? Au quotidien, il s'agit d'un travail à plein temps, qui requiert souvent toute une équipe éditoriale dévouée notamment à l'exécution des tâches suivantes :

- Identification des besoins et création de nouveau contenu
- Révision de contenu existant pour en vérifier l'exactitude et l'actualité
- Adaptation du contenu existant pour en améliorer la lisibilité et la fonctionnalité
- Approbation du contenu (souvent par plusieurs personnes)
- Publication des contenus
- Évaluation et incorporation des retours et commentaires concernant les contenus
- Conservation des traductions et des documents spécifiques à un pays ou un marché à jour
- Optimisation constante, mise à jour ou désactivation de contenu existant

À moins que ces processus ne soient outillés et automatisés, ils mobilisent une grande partie de vos ressources.

## Les défis du service client

Les entreprises prospèrent grâce à des clients satisfaits. Les clients, eux, sont satisfaits quand ils reçoivent les bonnes informations et des réponses appropriées à leurs questions, le plus rapidement possible. C'est un challenge de taille pour tout service client.

De nos jours, la plupart des entreprises conserve ses connaissances sur plusieurs supports, par exemple SharePoint, sur des disques en réseau ou sur des wikis traditionnels tels que Confluence. La lecture et la modification de ces connaissances est possible en tout lieu. Bien que pratique, ce système rend impossible le monitoring ou l'automatisation de la création et de la maintenance de contenu. Un moteur de recherche

transversal peut accéder à tous les emplacements de stockage. Toutefois, il ne peut pas apprendre du contenu ou du comportement de l'utilisateur, ou s'intégrer à des systèmes type CRM et CCaaS pour aider les agents de la manière la plus fluide possible dans le processus.

Ce problème empêche les agents de trouver rapidement l'information recherchée, ils risquent d'accéder à des documents obsolètes et, le cas échéant, sont trop lents et fournissent une mauvaise réponse.

C'est là qu'intervient l'automatisation de la gestion des connaissances.



# Améliorer le CX grâce à l'automatisation basée sur l'IA

## Des workflows vous guident automatiquement à travers le processus

### Workflow d'édition

Il arrive souvent que plusieurs personnes collaborent à la création de nouveaux articles de connaissances. Les employés soumettent des contributions, les rédacteurs les transforment en articles faciles à exploiter par le groupe cible, les experts en vérifient l'exactitude et, enfin, publient l'article en vue de son utilisation. Selon le domaine d'expertise et le but de ce nouvel article,

plus ou moins d'étapes et d'intervenants sont nécessaires, et sollicités. Il est souhaitable de disposer de workflows numérisés qui connaissent les règles, orientent automatiquement les participants tout au long du processus et qui, éventuellement, rappellent les personnes concernées d'une tâche en suspens.

### Workflow de nouvelle soumission

Une fois créés, les articles ne sont pas éternellement valables et doivent donc être révisés régulièrement. Qui pense toutefois à vérifier de manière autonome la pertinence de son article six ou douze mois après sa rédaction ? C'est le rôle du workflow de nouvelle soumission, qui soumet automatiquement les articles aux agents qui en sont responsables une fois la date de révision préétablie dépassée.

Si la mise à jour prend trop de temps, elle peut également être traitée par une nouvelle version du même article. Une fois la mise à jour faite, le workflow de nouvelle soumission remplace automatiquement l'ancienne version par la plus récente. Ceci permet de fournir continuellement du contenu à jour aux utilisateurs.

### Workflow de traduction

Les contenus multilingues représentent un défi supplémentaire. Certains articles sont une simple traduction de l'article original, alors que d'autres doivent prendre en compte des informations spécifiques selon les marchés ou pays. Les différentes versions linguistiques devront tout de même être synchronisées. Le workflow

de traduction vous sera ici d'une grande aide. Lors de la modification de l'article original, toutes ses versions traduites passent automatiquement en nouvelle soumission, et sont envoyées au traducteur ou expert correspondant. Cela garantit la mise à jour des articles de connaissances dans toutes les langues.

## Workflow de retours

Les mieux placés pour juger le contenu sont ses utilisateurs. Leur avis est donc primordial pour la maintenance du contenu. Les e-mails peuvent être perdus ou oubliés. Le workflow de retours vous sera d'un grand secours. En un seul clic, les utilisateurs peuvent envoyer des suggestions d'améliorations

## Workflow de validité

Il arrive que du contenu soit créé pour une période déterminée, telle une opération promotionnelle ou un événement saisonnier. On doit pouvoir trouver et utiliser ces contenus durant la période concernée. Rendre disponible ou non des articles manuellement en fonction d'une date prend beaucoup de temps et peut

qui seront automatiquement attribuées aux responsables par le système. Ces personnes recueillent et examinent les commentaires et créent une version de l'article mis à jour le cas échéant. Cette pratique permet de s'assurer de la satisfaction des attentes des clients.

laisser place à l'erreur. C'est le rôle du workflow de validité de surveiller l'intervalle de validité d'un item et d'activer ou de désactiver automatiquement ce contenu. Ainsi, vous vous assurez que ledit contenu est utilisé uniquement durant la période déterminée.

## La recherche en auto-apprentissage accélère la découverte

Les requêtes fondées sur l'intelligence artificielle vont plus loin que de simples requêtes basées sur des mots-clés. Elles comprennent le contexte et l'intention des requêtes de l'utilisateur. Elles apprennent également continuellement à travers les interactions utilisateurs pour garantir une amélioration constante des

résultats. Il n'est plus nécessaire de passer son temps à indexer de nouveaux articles. Même confrontée à de nouveaux sujets ou questions, la recherche en auto-apprentissage garantit la publication des contenus recherchés en tête de liste des résultats.

## Le self-service et les chatbots fournissent des réponses automatiquement

Le moyen le plus efficace pour le service client mais aussi pour les clients eux-mêmes, est de poser des questions à un portail self-service, lesquelles reçoivent une réponse automatique, immédiate et complète. Selon McKinsey, les entreprises qui utilisent un système d'automatisation du self-service économisent jusqu'à 40 % en frais de services. On note également une augmentation de la satisfaction client.

Les chatbots sont une fonctionnalité particulièrement pratique des self-services. En cas de doute, ils s'adressent à l'utilisateur et les dirigent vers la réponse ou solution recherchée. Toutefois, les aspects suivants doivent être pris en compte :

les chatbots doivent avoir accès à la même base de données que la fonction de recherche, et non pas dépendre d'un dépôt de connaissance indépendant. Ceci vous permettra de consolider la cohérence des informations à travers les différents chemins d'accès et de faciliter la maintenance. Vous devriez, de plus, adopter une architecture multibots qui permet d'ajouter facilement de nouveaux bots pour traiter de nouveaux cas d'utilisation. Les architectures multibots sont plus puissantes et beaucoup plus faciles à entretenir que les chatbots monolithiques. À ce sujet, vous pouvez consulter notre livre blanc **"Chatbot Universe: how to combine specialists into all-rounders"**.

## L'intégration de données permet d'accélérer les arbres de décision

Les arbres de décision sont un moyen efficace de guider les utilisateurs vers la réponse ou la solution qu'ils recherchent, à l'aide d'un jeu de questions et de réponses. Ceci devient gênant quand une question est posée au sujet d'une information qui peut être lue automatiquement à partir de systèmes externes via des interfaces de données. Les arbres de décision dotés de fonctionnalités d'interface automatisent l'importation de ces informations. Par exemple, pour diagnostiquer un problème technique sur un véhicule, vous pouvez saisir automati-

quement le numéro d'identification du véhicule et les données du capteur, et passer automatiquement par les étapes de test de l'arbre de décision. Ce faisant, les conducteurs n'ont pas besoin de rechercher des informations sur leur carte grise, ni besoin de lire des données et statuts sur le tableau de bord de leur véhicule. C'est une méthode plus rapide, plus pratique et qui surtout ne laisse pas place à l'erreur. Ainsi, votre taux de FCR (first call resolution) augmente et le temps de résolution des incidents diminue significativement.

## Les analyses de consommation procurent des données pour l'optimisation

Les automatisations décrites permettent non seulement de créer et d'utiliser des connaissances, elles fournissent également des données précieuses pour leur optimisation. La demande peut être analysée sur la base de ces données, et toute lacune en matière de connaissances potentiellement existante dans la base de données peut être automatiquement identifiée.

Les items inutilisés peuvent être supprimés et ne requièrent plus de maintenance. Vous pouvez désormais vous concentrer sur les requêtes fréquentes ou infructueuses lors de la rédaction des articles. Ceci vous permet de ne plus produire de contenu inutile et de vous atteler à produire le contenu réclamé.

## En bref

### L'automatisation est source de liberté

Les exigences des clients sont en perpétuelle évolution. Du point de vue des clients ou utilisateurs, la qualité de service reçue est directement liée à la vitesse à laquelle les incidents et fautes rapportés sont résolus. On suppose qu'un accès aux connaissances 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7 est garanti. De la disponibilité de la part des agents, des temps d'attentes courts et du personnel compétent font partie des exigences minimales des clients actuels. Dans l'ère des réseaux sociaux, un fournisseur suscite l'incompréhension s'il ne peut répondre rapidement à un message envoyé via les forums ou réseaux.

Parfois, même avec un grand nombre d'employés, ce haut niveau d'exigence ne peut être satisfait. L'automatisation de la gestion des connaissances crée ici un sérieux avantage. Les demandes des clients reçoivent une réponse plus rapide et plus fiable, tout en réduisant l'effort nécessaire pour créer et maintenir les informations requises.

Une plus grande satisfaction client est suscitée avec moins d'efforts.

Vous pouvez également consulter ces livres blancs si vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont USU Knowledge Management soutient vos agents :



### Agent Assist

Agent Assist désigne un ensemble de fonctionnalités qui soutiennent activement les agents.

[Téléchargez ici](#)



### Knowledge Management pour le service client

Qu'est-ce que la gestion moderne des connaissances et comment s'y retrouver parmi les offres des fournisseurs ?

[Téléchargez ici](#)



### Next Generation Chatbots

La nouvelle génération de chatbots offre de nombreuses possibilités au service client.

[Téléchargez ici](#)



**Contactez-nous pour plus d'informations.**

[www.usu.com](http://www.usu.com)



USU-202303

**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**