

A man wearing a white long-sleeved shirt, dark shorts, and a white fedora with a dark band is sitting on the edge of a swimming pool. He is holding a silver laptop on his lap and looking down at it. His legs are in the water. To his left, on the pool edge, is a glass of water and a pair of black shoes. The background is a blurred green landscape. The USU logo is in the top left corner.

USU

White Paper

Le travail à l'ère de **ChatGPT**

Les tâches qu'accomplit ChatGPT dans la base de connaissances d'USU

Contenu

Introduction	3
<hr/>	
ChatGPT – l'automatisation en self-service ?	4
<hr/>	
ChatGPT intégré à USU Knowledge Management	5
<hr/>	
Évolution de l'acquisition des connaissances	7
<hr/>	
Conclusion	8

Introduction

Le développement extrêmement rapide des chatbots pilotés par l'intelligence artificielle (IA) tels que ChatGPT a ouvert un vaste débat concernant les répercussions de ces outils sur le marché du travail et l'avenir des emplois. Deux points de vue clairs se démarquent. D'un côté, celles et ceux qui considèrent ChatGPT comme une menace. Ces personnes craignent que l'automatisation des tâches de service à la clientèle conduise à une disparition d'emplois. Cette opinion fait écho aux angoisses de précarité dans le domaine des services. De l'autre côté, il y a ceux qui voient ChatGPT comme une chance et qui regardent l'avenir avec optimisme. Ils estiment que les technologies de l'IA comme ChatGPT peuvent contribuer à simplifier le quotidien au travail et ouvrir de nouvelles perspectives professionnelles.

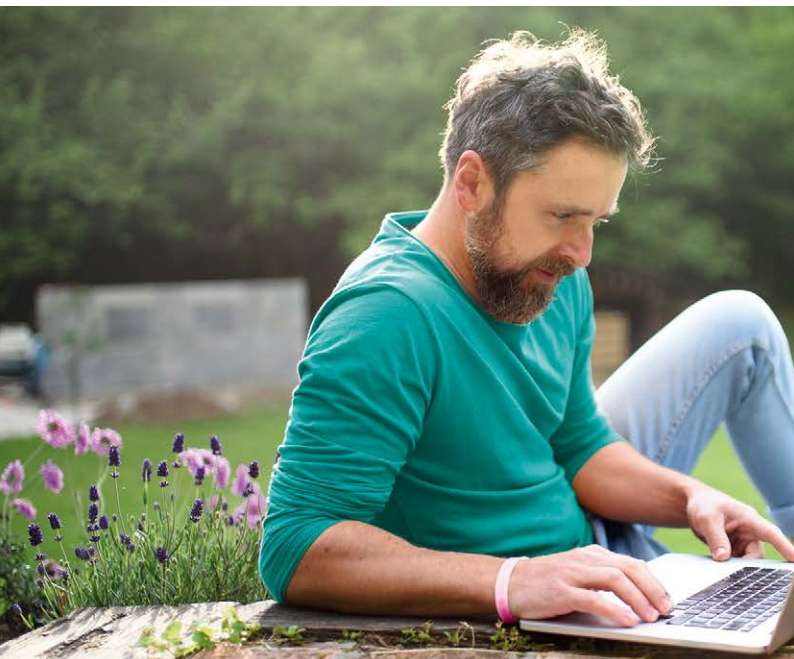
Alors, ChatGPT : chance ou danger ? Telle est la question.

Chez USU, nous avons identifié ChatGPT comme une chance et souhaitons l'exploiter activement. En intégrant ChatGPT à USU Knowledge Management, nous proposons une toute nouvelle offre pour le service client. ChatGPT est mis à disposition des agents du service client afin de les soutenir dans leurs missions et de les décharger. Ainsi, nous permettons le développement et l'utilisation d'une base de connaissances avec une charge de travail minimale. Les entreprises qui manquaient jusqu'à présent de temps ou de main-d'œuvre peuvent désormais elles aussi bénéficier d'une base de connaissances. Celles qui utilisent déjà USU Knowledge Management voient leur charge de travail fortement réduite grâce à l'automatisation.

Comment l'intégration de ChatGPT dans une base de connaissances simplifie-t-elle le travail ? Quelle est la valeur ajoutée pour des agents du service client ? Une base de connaissances est-elle toujours utile lorsque l'on utilise l'IA ? Nous allons à présent tenter de répondre à ces questions.

ChatGPT – l'automatisation en self-service ?

Depuis quelques mois, il est impossible d'ignorer l'existence de ChatGPT. Dans le service client en particulier, cette nouvelle technologie suscite un grand intérêt.



Les applications suivantes ont pour l'instant fait leurs preuves sur le marché :

- Automatisation de la communication client
- Premier contact avec la clientèle
- Assistance personnalisée
- Analyse linguistique et textuelle

Malgré les avantages qu'apporte l'utilisation de ChatGPT dans le service client, cet outil se heurte à ses limites pour certaines choses. En effet, il fournit parfois des réponses qui ne sont pas toujours vraies ou ne correspondent pas à la réalité des faits.

Même s'il reste quelques obstacles à franchir pour maîtriser le modèle de l'IA, USU a été l'une des premières entreprises allemandes à intégrer ChatGPT, peu de temps après sa sortie, au **USU Chatbot Universe** et, selon les analystes, a ainsi pris une longueur d'avance face à la concurrence.

Avec l'introduction de ChatGPT, les espoirs et attentes envers les systèmes de self-service se sont accrus. Une des attentes les plus courantes est qu'à l'avenir, ChatGPT prenne en charge la majorité de notre travail,

à nous, humains, et réfléchisse par lui-même. Les compétences de l'IA sont certes élevées, mais limitées aux connaissances auxquelles elle a accès. Et c'est justement là qu'est le défi pour le service client.

Les derniers avis, développements et tests définissent ChatGPT comme un membre du service client. En tant que tel, il décharge les agents du service client puisque l'IA peut fournir des informations validées par l'entreprise ainsi que des informations disponibles librement sur Internet.

Chez USU, nous voyons un énorme potentiel dans cette application. C'est précisément pour pouvoir décharger le personnel et adapter encore notre base de connaissances au service client que nous avons intégré ChatGPT à USU Knowledge Management.

ChatGPT intégré à USU Knowledge Management

L'intégration de ChatGPT à la base de connaissances USU fournit des renseignements dont la qualité est garantie, ce qui permet son utilisation dans le service client.

Voici ce que vous permet USU Knowledge Management renforcé par ChatGPT :

Exécuter des fonctions

Jusqu'à présent, les chatbots simples ne permettaient pas d'exécuter des fonctions telles que la création ou le traitement de scripts ou de workflows. Dans une entreprise, en moyenne 40 à 50 workflows devaient être créés et mis à jour manuellement, via un processus extrêmement chronophage.

ChatGPT permet un gain de temps et un recul de la charge de travail, puisque c'est l'IA qui prend désormais en charge les tâches telles que la création de nouveaux workflows ou la modification de workflows existants. En pratique, l'utilisation de ChatGPT pourrait ressembler à ceci : il suffit de dire à l'outil « Prends un ancien workflow, crées-en un nouveau, puis ajoute l'étape intermédiaire XYZ et autorise le groupe de personnes B à y accéder ». L'IA génère le processus avec toutes les étapes requises et attribue les droits aux personnes correspondantes. Ensuite, le workflow est importé dans USU Knowledge Management et prêt à être utilisé.

Création de FAQs

Dans le commerce de détail, l'un de nos clients teste actuellement la création automatisée de documents de FAQ. Sans ChatGPT, ce processus est long et coûteux. Jusqu'à présent les spécialistes devaient lire des documents complexes de plusieurs pages et formuler le plus clairement possible les questions et leurs réponses. Désormais, leur tâche est nettement moindre : un document (par exemple un contrat complexe de leasing) est importé, les agents posent des questions à ChatGPT, puis évaluent ses réponses en donnant un feedback (bien/mauvais), ce qui permet ainsi à l'IA d'apprendre. Un protocole de feedback peut être créé sur la base des réponses ayant reçu une évaluation positive, ce qui alimente à nouveau les FAQ.

Résumer, classer, structurer et extraire des textes

Désormais, il est possible de résumer, analyser, classer et structurer clairement, en toute simplicité, des informations importantes des entretiens avec la clientèle, des tickets et des discussions sur les projets. Une tâche éreintante pour le personnel et qui est souvent laissée de côté par manque de temps. Avec la synthèse automatique des informations, USU Knowledge Management contribue à une gestion efficace des connaissances. Des détails, solutions et découvertes importants issus d'entretiens clients et de projets passés sont rassemblés et pourront servir de référence à l'avenir.



Reformulation à la demande ou en respectant le « tone of voice » de l'entreprise

L'outil a été entraîné de manière intensive à la compréhension linguistique, ce qui lui permet de reformuler des textes selon le ton souhaité. Ainsi, il est par exemple possible de vulgariser des textes techniques ou administratifs. En cas de questions, d'incompréhensions, les contenus ne sont pas figés et peuvent être reformulés en fonction des besoins de la personne concernée.

Le « tone of voice » propre à l'entreprise peut lui aussi être rapidement appliqué aux textes de votre choix. De cette manière, l'identité de l'entreprise est présente dans tous les documents et demeure une caractéristique unique de votre entreprise.

Un document de base, de nombreuses réponses

Avec USU Knowledge Management, les contenus peuvent être expliqués de différentes manières afin de garantir qu'ils soient compris de tous. Jargon complexe, concepts scientifiques ou contextes techniques, peu importe : ChatGPT s'adapte et propose des explications répondant au besoin individuel de la personne concernée.

De cette façon, il est aussi possible de reformuler dans une langue intelligible et courante des textes compliqués. De plus, ChatGPT peut illustrer des contenus complexes à l'aide d'exemples et d'analogies, ce qui simplifie la compréhension et rend accessible des concepts abstraits.

Modification et mise à jour de texte en une étape

USU Knowledge Management transmet des contenus issus d'un document à différents emplacements et sur différents canaux. Les informations proviennent toujours du document de base. L'avantage c'est qu'il suffit de modifier le contenu à un seul emplacement. L'information est ensuite automatiquement mise à jour sur tous les canaux.

Ceci garantit l'actualité de toutes les informations et permet de réduire fortement la charge de travail liée à la création de contenu. Il n'est plus nécessaire de rédiger des textes spécifiques pour chaque occasion et chaque étape des processus. Il suffit d'un seul texte, utilisé de différentes manières dans USU Knowledge Management et qui sert de base.

Création de documents standard

L'un de nos clients dans le domaine de l'informatique utilise notre solution comme élément central du service pour les questions d'ordre général en relation avec l'informatique. En parallèle des chatbots classiques pour les domaines d'applications, accès à distance et smartphone, le nouveau bot ChatGPT se positionne comme spécialiste pour les connaissances informatiques en général.

Les rédacteurs voient ainsi leur charge de travail réduite. Pour l'assistance et les questions d'informatique (Comment brancher ma Box ? Comment connecter mon ordinateur portable au Wi-Fi ? Comment modifier ma photo de profil ? etc.), il n'est plus nécessaire de créer des documents. ChatGPT cherche les réponses à ces questions sur Internet.

Évolution de l'acquisition des connaissances



Le mode de travail disruptif de l'avenir

Malgré l'intégration de ChatGPT dans USU Knowledge Management, il est possible que des réponses erronées soient fournies. Dans ce cas, l'erreur ne provient pas de l'IA, mais de la formulation des contenus auxquels ChatGPT a eu accès et qui peut être trop peu spécifique ou avoir plusieurs sens. Pour pouvoir utiliser correctement la machine, il faut comprendre comment elle fonctionne. Ceci résultera en un mode de travail disruptif, puisqu'à l'avenir, les textes seront rédigés de sorte que la machine les comprenne et puisse les retraiter.

Par exemple, si un client pose la question « J'ai oublié mon mot de passe. Que puis-je faire ? », il se peut que la machine ne réponde pas correctement mais propose simplement de contacter le service client en cas de doute. La difficulté réside dans le fait que la machine dispose d'une connaissance pointue de la langue, mais de connaissances techniques réduites. Elle ne connaît pas la différence entre une reformulation et une réécriture. Dans l'exemple cité, la machine ne peut pas faire la différence entre connaissance linguistique et technique, elle répond donc en réécrivant. La machine maîtrise les chaînes de caractères, mais pas les connaissances factuelles. Il est donc possible qu'elle fournisse des réponses erronées même si son niveau de connaissances est correct.

La machine comprend les textes différemment de l'humain et, pour qu'elle puisse les traiter correctement, ils doivent être structurés et formulés précisément. Cela implique que les auteurs aient conscience de la

manière dont les machines interprètent leurs textes et sachent quelles informations sont pertinentes. Ils doivent, tant que faire se peut, utiliser des formats, balises ou mots-clés spécifiques, afin que la machine puisse extraire les informations souhaitées. Il est important de toujours utiliser les mêmes valeurs et de formuler les processus dans les étapes de workflow, par exemple.

Les exigences en matière de création de texte sont bien plus élevées qu'avant : les fonctionnements doivent être détaillés avec précision, les dépendances et chaînes causales doivent être développées. Lors de la création des FAQ, on ne se concentre par exemple plus simplement sur les 10 questions les plus fréquentes qui pourraient se poser : grâce à une formulation précise de la situation, il sera à l'avenir possible de couvrir l'intégralité des questions potentielles.

Avec l'utilisation de l'IA générative, le rôle de la base de connaissances telle que nous la connaissons, comme outil de conservation et de gestion des connaissances, est voué à évoluer. Dès maintenant, la base de connaissances est étendue avec les connaissances de la machine et elle peut dès à présent exécuter également des actions concrètes, par exemple reformuler des scripts ou des workflows. Il ne s'agit plus de fournir simplement des connaissances aux humains : la mission principale consiste désormais à fournir des informations à l'humain et à la machine.

Conclusion

Pour nous, l'intégration de ChatGPT dans USU Knowledge Management est une opportunité de taille qui permet de délester le service client et de l'organiser plus efficacement.

Nous créons ainsi une base de connaissances qui offre aux clients un service optimisé et réduit considérablement la charge de travail.

Même si ChatGPT ne peut pas, du moins pas encore, prendre en charge l'ensemble des tâches humaines, nous reconnaissons que cet outil fait évoluer le mode de travail classique et nous montre une « nouvelle » manière de travailler. Nous partons du principe que d'ici 3 ou 4 ans, tous les logiciels de service à la clientèle seront dotés de ChatGPT ou d'un modèle d'IA similaire.

Aujourd'hui déjà, ChatGPT a fait évoluer le rôle de la base de connaissances, qui ne se contente plus de fournir des connaissances à l'humain, mais alimente aussi les machines.

À la question de savoir si une base de connaissances est encore utile si l'on a recours à l'IA, nous répondons clairement par l'affirmative. Les connaissances doivent toujours être documentées à un emplacement central afin de garantir un accès fluide aux utilisateurs. Toutefois, un mode de travail disruptif est ici nécessaire puisque les textes devront à l'avenir être rédigés de telle sorte que non seulement les humains, mais aussi les machines puissent les comprendre. Se concentrer uniquement sur le contexte et la compréhension ne suffit plus.

Nous sommes prêts à relever les défis de l'intelligence artificielle et à développer des innovations pour continuer à optimiser votre service client. Dans ce cadre, la coopération avec nos clients joue un rôle central pour déterminer ce dont ils ont réellement besoin et comment nous pouvons au mieux répondre à leurs attentes.

Le développement extrêmement rapide du monde du travail et les applications innovantes que trouvent les entreprises en matière de technologies IA rendent l'avenir particulièrement captivant. Nous sommes convaincus que ChatGPT n'est que le début et nous réjouissons de découvrir les nouveaux développements et prochaines applications.

Pour en savoir plus sur l'intelligence artificielle et les bases de connaissances



White Paper : Chatbots rencontrent ChatGPT

Découvrez comment une association intelligente optimise le service client.

À lire maintenant



Comparatif des logiciels de gestion des connaissances

Un comparatif vous indique clairement les avantages et les inconvénients de chacune.

À lire maintenant



Fonctionnalités majeures de USU Knowledge Management

Découvrez les fonctionnalités principales pour comparer les fabricants.

À lire maintenant



Contactez-nous pour plus d'informations.

www.usu.com



USU-202309

Smart businesses use USU

info@usu.com • www.usu.com

USU