

intelcia

D'UNE PROMESSE  
TECHNOLOGIQUE À  
LA PERFORMANCE  
DE VOTRE MARQUE

**5 CLÉS**  
POUR GÉNÉRER  
**DE LA VALEUR**  
GRÂCE À VOS  
**SOLUTIONS**  
DIGITALES

L  
I  
V  
R  
E  
  
B  
L  
A  
N  
C



# S O M M A I R E

## RÉSUMÉ

4



**P.6 OPTIMISEZ-VOUS L'IMPACT DE VOS SOLUTIONS SUR VOTRE ACTIVITÉ ?**

**P.8 CINQ CLÉS POUR GÉNÉRER DE LA VALEUR GRÂCE AUX SOLUTIONS DIGITALES**



**1>Définir les objectifs métiers**

- Témoignage Christophe Famechon
- Use case Smart Predictive

**2>Choisir la bonne solution et estimer le ROI**

- Use case RPA

**3>Intégrer les métiers**

- Témoignage Damien Nuyttens
- Use Case Speech Analytics

**4>Piloter l'adoption des solutions par les utilisateurs**

- Use case Chatbot AVI

**5>Inclure des profils disposant d'une double compétence métier et technologique**

- Use case Conseil en CX

10

15

18

22

26



**P.28 POUR ALLER PLUS LOIN**



# RÉSUMÉ

Avec l'évolution rapide de la technologie, alors que l'intelligence artificielle générative émerge, le succès de nombreuses entreprises repose sur leur capacité à se réinventer et à accélérer leur transformation numérique.

Pour tirer le meilleur parti de toutes les technologies disponibles et créer de la valeur sur la durée, il est essentiel de prendre en compte 5 points clés pour assurer la réussite de ses projets technologiques.



→ **Définir clairement les objectifs métiers liés à la mise en place d'une nouvelle solution.**

Cherchez vous à développer votre business ? À améliorer l'expérience client ? À optimiser vos coûts?... Cette réflexion structurante est essentielle en amont du projet.

→ **Choisir la solution la plus pertinente pour votre entreprise.**

Il n'y a pas de réponse unique qui convienne à

toutes les situations, à toutes les entreprises. Chaque cas nécessite une solution adaptée qui dépend de votre entreprise, de son contexte, de votre objectif métier à atteindre. L'évaluation des différentes options implique la réalisation de benchmarks, une analyse approfondie des avantages et des inconvénients ainsi que l'évaluation des risques et des opportunités afin de prendre la meilleure décision possible.

→ **Intégrer et faire adhérer les experts et les utilisateurs métiers.**

Cette phase est primordiale pour la pertinence du résultat, pour bien dimensionner les efforts de communication interne et pour faciliter l'adhésion au changement qu'une nouvelle solution va générer. La création de l'adhésion constitue un facteur de

succès pour de nombreux projets, tout comme le pilotage de l'adoption et la conduite du changement.

→ **Piloter l'adoption de la nouvelle solution.**

Il est essentiel de mesurer l'avancement de l'adoption de la solution avec des KPI's spécifiques (Key Performance Indicators) tout au long du projet et lors de son utilisation.

→ **Orchestrer la mise en œuvre de la solution par une bonne appréhension des enjeux business, la maîtrise des spécificités**







### **opérationnelles et la connaissance des technologies.**

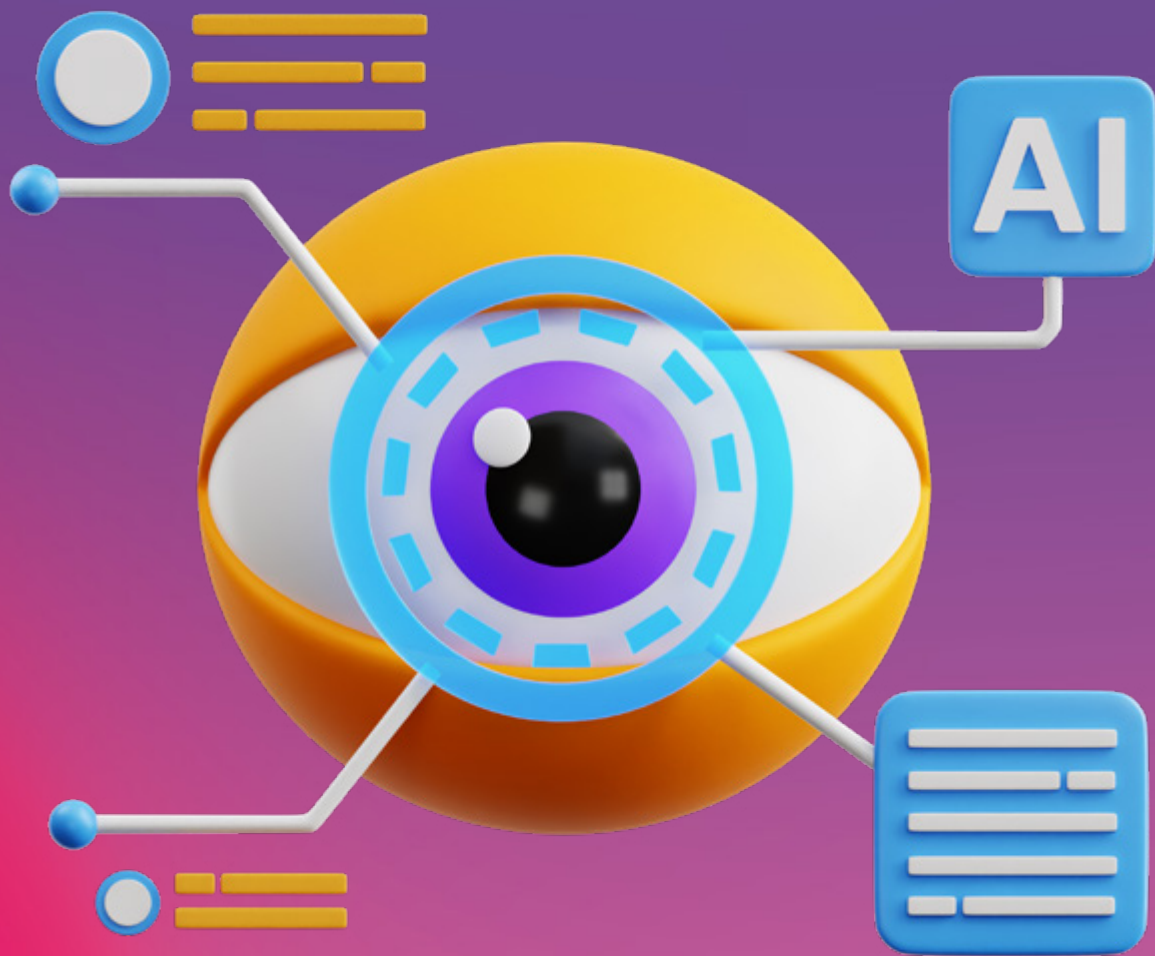
Cela peut être réalisé par des profils particuliers de manager pour coordonner les équipes : ils doivent posséder une double compétence sur le métier et sur la technologie. Cette capacité est rare mais néanmoins nécessaire pour impliquer, animer, coordonner et faire converger les actions de l'équipe pluridisciplinaire au service de la transformation recherchée. Bien que ces coordinateurs soient assez rares, ils jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de l'efficacité

Ce sont ces différents points que nous détaillons dans ce livre blanc. Ils découlent de notre expérience auprès de nos clients. C'est pourquoi, nous avons cherché à illustrer tout au long du document nos recommandations avec des exemples clients (use cases) et des témoignages.

Les use cases que nous avons choisi pour illustrer ce livre blanc ont tous été menés en prenant en compte les 5 clés pour réussir la mise en œuvre d'une solution technologique. Nous avons à chaque fois cherché à valoriser pour

chacun d'entre eux l'une des clés. Certains de nos clients nous ont aussi confié leur témoignage concret sur ces exemples et nous les en remercions chaleureusement.

Et dans la conclusion, nous insistons aussi sur notre vision et notre philosophie d'action qui comporte 2 composantes complémentaires essentielles au succès : l'utilisation des bonnes données et la nécessité de positionner, au centre de la réflexion, les opérationnels qui utilisent au quotidien les solutions technologiques.



01

**OPTIMISEZ-VOUS  
L'IMPACT DE VOS  
SOLUTIONS SUR  
VOTRE ACTIVITÉ ?**





Depuis le début de 2023, il est difficile de passer à côté du buzz ChatGPT! Le lancement de ce robot conversationnel matérialise les avancées fulgurantes dans le domaine de l'intelligence artificielle. S'il est impossible d'ignorer les tendances dont tout le monde parle, il est aussi imprudent de surinvestir dans une technologie qui demande encore à faire ses preuves dans le contexte de la relation client. Cependant, les entreprises doivent toujours être prêtes à capitaliser rapidement sur des technologies émergentes pour créer un avantage concurrentiel significatif. C'est le cas notamment des nouvelles solutions basées sur l'Intelligence Artificielle (IA). L'IA ouvre effectivement de nombreuses opportunités en matière d'amélioration de l'expérience client, de l'optimisation des coûts, de développement des ventes ou encore de l'augmentation de

la performance des ressources humaines et les entreprises doivent être prêtes à tirer profit rapidement de ces promesses. Face à l'engouement autour de ces technologies et des attentes suite aux promesses de productivité et de satisfaction client, il faut néanmoins respecter certaines règles avant de démarrer tout projet de ce type. La réussite de la transformation commence d'abord par une identification précise des objectifs «métier», une phase de diagnostic extrêmement rigoureux permettant d'identifier des objectifs métiers clairs.

Nous vous invitons à découvrir l'approche méthodologique qu'Intelcia prône auprès de ses clients avec la volonté d'apporter de la valeur ajoutée mesurable répondant à des impératifs business, plutôt qu'une simple vente de solution technologique.



# 02

## CINQ CLÉS POUR GÉNÉRER DE LA VALEUR GRÂCE À L'INTÉGRATION DES SOLUTIONS DIGITALES



**01**

Définir  
les objectifs  
métiers

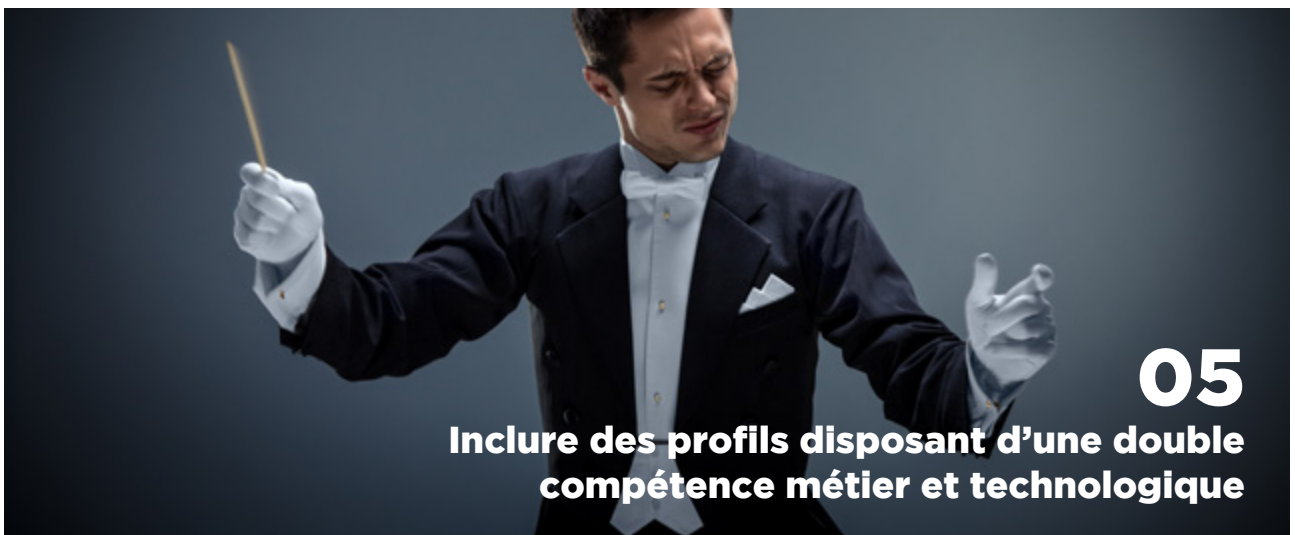


**02**

Choisir la bonne solution  
et estimer le ROI







# 1 >

## Définir les objectifs métiers

ChatGPT, Bard, Bing AI... ! Derrière ces outils se cachent des avancées spectaculaires de l'Intelligence Artificielle, notamment de l'IA générative, qui vont avoir un impact considérable sur la productivité des entreprises et l'expérience client.

Au milieu de l'excitation autour de ces technologies émergentes, il est essentiel que les décideurs gardent à l'esprit leur objectif métier avant de lancer une initiative autour d'une solution : lancent-ils ce projet pour optimiser leurs coûts, mieux connaître et renforcer la satisfaction de leurs clients, augmenter leur chiffre d'affaires, augmenter les ventes croisées, développer leur base de prospects... ?

La définition des objectifs et des résultats attendus est souvent minimisée. Une réflexion préliminaire négligée a souvent conduit à des difficultés voire à l'échec de nombreux projets. Sans une analyse approfondie en amont, le risque d'aboutir à des résultats qui ne répondent pas aux attendus est très important. Dans ce cas, d'importants investissements auront été engagés pour des solutions qui ne seront pas utilisées ou qui seront perçues comme de simples gadgets.





## TÉMOIGNAGE

**Christophe Famechon,**  
Ex-Directeur de la Relation  
Client du Groupe Fnac Darty

“Cela fait plus de dix ans que nous essayons de trouver la bonne méthode pour analyser la masse de données que nous brassons et je dois vous avouer que nous sommes souvent allés d'échecs en échecs parce que nous nous sommes concentrés sur la technologie pour collecter, traiter et analyser ces données. Nous avons effectué des tests, réalisé des pilotes avec beaucoup d'entreprises très fortes d'un point de vue technologique. Mais, à chaque fois, le résultat s'est avéré décevant. L'enseignement que nous en avons tiré est qu'il ne faut pas se concentrer d'abord sur la technologie mais avoir une approche méthodique et structurée, focalisée sur les résultats à atteindre.

Nous travaillons depuis plusieurs années avec Intelcia et, ce qui est très intéressant, c'est que nous sommes partis avec eux sur une base cadrée et méthodique. Je me suis aperçu que, dans les projets précédents, nous avons mis un peu « la charrue avant les bœufs ». Avant de passer au sujet de la technologie, qui évolue rapidement d'ailleurs, il faut une approche concrète centrée sur les objectifs à atteindre. Grâce à une validation par les opérationnels, on arrive à obtenir des résultats et à élaborer des plans d'actions concrets ”





## USE CASE SMART PREDICTIVE

Fournisseur de produits et services de santé professionnels, un de nos clients était confronté à plusieurs défis :



augmenter le nombre de produits vendus par commande



augmenter le panier moyen par commande



améliorer les ventes par heure

Pour l'aider, E-volucionaria by Intelcia a développé et mis en œuvre deux modèles algorithmiques d'Intelligence Artificielle (IA) complémentaires afin de maximiser la probabilité de ventes croisées et de ventes incitatives. Un premier algorithme analyse la valeur temporelle associée au client dans le portefeuille au cours des six derniers mois de son activité.

Un second algorithme complète l'action en recommandant des produits additionnels sur la base de l'historique d'achat récent du client.

La combinaison des deux algorithmes, ainsi que l'exécution opérationnelle et l'analyse constante des données ont aidé notre client à atteindre les résultats suivants :



Hausse de

**38%**

des ventes de produits par  
heure en appels entrants



Hausse de

**68%**

du panier moyen des  
commandes en appels sortants



Bond de

**76%**

du nombre moyen de  
produits par commande en  
appels sortants

Le choix d'avoir plusieurs briques avec un enchaînement séquentiel piloté au lieu d'une seule solution plus complexe a permis d'atteindre ces résultats.

# 2 >

## Choisir la bonne solution et estimer le ROI

Il n'y a pas de réponse universelle en matière de solution technologique. Chaque situation peut nécessiter une solution particulière répondant le mieux à l'objectif métier à atteindre, tel qu'il est défini et validé. La clé précédente, la définition de l'objectif métier attendu, est le préalable à tout choix de solution. C'est ce travail préalable qui permettra de choisir la meilleure solution pour y parvenir.

Les critères de choix doivent être la pertinence, l'efficacité et l'agilité et non l'effet de mode ou le buzz du moment.

### L'ÉVALUATION DES DIFFÉRENTES OPTIONS IMPLIQUE



DE RÉALISER DES BENCHMARKS,



D'EFFECTUER UNE ANALYSE APPROFONDIE DES AVANTAGES ET DES INCONVÉNIENTS,



AINSI QUE D'EXAMINER LES RISQUES ET LES OPPORTUNITÉS.

La possibilité de pouvoir personnaliser la solution en fonction des besoins spécifiques de l'activité ou encore du secteur est un facteur à prioriser. Par exemple, pour le speech analytics, certaines solutions sont très efficaces en anglais, mais sont moins performantes





dans d'autres langues comme le français. Le choix de la solution doit être réalisé au regard de l'ensemble des contraintes, besoins ou attentes des utilisateurs au-delà parfois de certaines fonctionnalités nouvelles.

Chez Intelcia, nous nous efforçons de fournir une perspective réaliste sur les solutions que nous mettons en œuvre. En effet, il vaut mieux parfois des fonctionnalités parfaitement adaptées et complémentaires plutôt qu'une palette de fonctionnalités qui seront potentiellement utilisées un jour. Cela peut nous conduire

à recommander deux solutions ou deux briques de solutions à la place d'une seule solution avec un spectre plus large de fonctionnalités.

Par ailleurs, prendre en compte l'agilité des solutions est important pour pouvoir s'adapter aux changements à venir. Nous recommandons d'être pragmatique et de prendre en compte les capacités d'évolution des solutions. En effet, nous évoluons dans un monde en constante transformation. Les progrès rapides de l'intelligence artificielle générative en sont un exemple.



## PETITES OU GRANDES TRANSFORMATIONS : QUEL EST LE BON CHOIX ?

Il est nécessaire d'examiner attentivement les détails et les spécificités de la situation. Cela revient à plonger dans les mécanismes internes pour comprendre en profondeur le fonctionnement des processus. En analysant les rouages et les éléments clés, il devient plus facile d'identifier les opportunités et les solutions potentielles. En outre, les entreprises ont tout intérêt à se concentrer sur des projets qui offrent un retour sur investissement rapide.

D'une façon empirique, nous avons constaté que les entreprises attendent des résultats rapides, au cours des premiers mois, quand elles mettent en place un projet. Ainsi, quand un projet

ne donne pas de résultats probants au bout de deux ou trois mois, le risque de désengagement et d'échec devient grand et la possibilité de prendre une nouvelle direction plus laborieuse.

Pour faire le bon choix en matière de solutions, il est donc primordial de définir clairement l'objectif (commercial, financier, logistique...), de bien prendre en compte le contexte dans lequel le projet est lancé et de privilégier les approches et solutions permettant une mise en œuvre et un ROI rapide. La construction itérative sur des réussites rapides qui se suivent permet de maintenir une dynamique de transformation positive et engageante.



### USE CASE RPA & AI

Traitement de plus de

**8.500**

dossiers par mois

Catégorisation et tri  
automatiques de plus de

**85%**

des e-mails

Réduction du temps de  
résolution des dossiers de

**30%**





Voilà les résultats obtenus pour un grand acteur international de la distribution spécialisée après le déploiement d'une solution de RPA (Robotic Automatisation Process) couplée à de l'IA.

**Celui-ci visait deux principaux objectifs :**

- ✓ Réduire les délais de réponses aux e-mails.
- ✓ Prioriser les e-mails automatiquement en fonction de leurs catégories.

Pour atteindre ces objectifs, les experts d'E-volucionaria by Intelcia ont récupéré les dossiers clients dans l'outil CRM et les ont rassemblés dans un fichier via la solution RPA. Ensuite, un modèle d'IA a classé les mails reçus en plusieurs catégories (commande, réclamation, retard...) en utilisant un modèle qui détecte les mots et expressions clés. Les e-mails ont été par la suite envoyés à des files d'attente selon leurs priorités, pour qu'ils soient ensuite traités par l'équipe spécialisée dans chaque file d'attente.





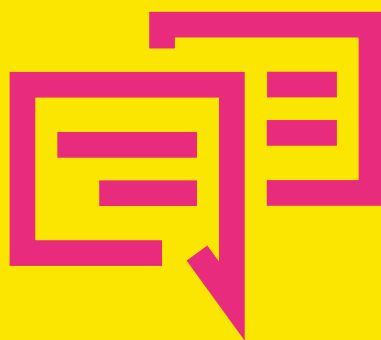
# 3 > Intégrer les métiers

Sur tous les projets avec une composante technologique, les entités qui gèrent le métier, les systèmes d'information, la technologie ainsi que les fonctions de support (achats, juridique, finances), sont naturellement embarquées car elles sont parties prenantes dans la prise de décision et dans le processus d'achat. En revanche, bien souvent, les experts « terrain » dans les départements opérationnels ne sont pas impliqués à toutes les étapes. Or, leurs inputs et feedbacks sont requis pour la validation des besoins opérationnels, la prise en compte des contraintes et la configuration des solutions. Cette implication est également fondamentale pour obtenir plus facilement une adhésion au changement. Elle constitue même un facteur clé de succès pour de nombreux projets.

Par exemple, un de nos clients a collecté des données d'interactions avec ses clients, puis a mené une analyse sémantique de ces données dans le but de les catégoriser. Au moment de l'exploitation de ces données de l'analyse des résultats, l'équipe chargée du projet s'est rendu compte que les catégories établies n'étaient pas suffisamment explicites et granulaires pour

effectuer des recommandations métier . Si les équipes opérationnelles « terrain » avaient été impliquées dès le départ, cet écueil aurait pu être évité et le projet aurait pu avancer beaucoup plus rapidement. Il est parfois trop tard ou trop compliqué de revenir en arrière pour inclure les bonnes personnes et reprendre la bonne direction.

Dans les activités de télévente chez Intelcia, nous mettons en place des systèmes basés sur l'intelligence artificielle pour améliorer les performances. Au lieu de contacter les clients de manière aléatoire, nous les scorons à l'aide d'un modèle d'apprentissage automatique en fonction de leur intérêt et de leur probabilité d'achat. Ensuite, nous établissons des stratégies de contact. Si l'on se contente uniquement d'un ordre de traitement en fonction du score, la solution n'aura pas d'utilité. C'est là que les opérationnels « terrain » jouent un rôle décisif. Ils sont les mieux placés pour définir la stratégie de contact optimale en capitalisant sur leur expérience et le score pour améliorer les performances. Que ce soit en amont ou en aval, il est fondamental d'impliquer les équipes opérationnelles « terrain » pour assurer le succès des projets de transformation.



**DAMIEN NUYTTEENS,**  
Directeur Expérience  
Clients et Opérations  
de Edenred

“ Edenred connaît une croissance exceptionnelle, notamment dans le cadre de notre activité destinée aux salariés des comités d'entreprise. Cette croissance est d'autant plus forte dans la billetterie, avec un pic de saisonnalité en fin d'année civile. Cette situation a engendré quelques défis opérationnels, notamment à cause de la difficulté à classifier la nature des contacts que nous recevions (qui comprenaient parfois un mélange de demande d'information, d'avant-vente de réclamation, de retour d'expérience...). Il était essentiel de documenter et d'organiser ces raisons de contacts afin de simplifier l'expérience pour nos clients et de traiter plus efficacement les appels que nous recevions. Pour résoudre ce problème, nous avons adopté une approche itérative et agile en collaboration avec Intelcia. Nous avons complètement remis à plat le projet, en repartant depuis la base en nous appuyant en priorité sur l'expérience des conseillers clientèle et des

responsables d'Intelcia qui connaissaient bien cette activité en période de forte demande. Ils possèdent une sensibilité particulière et une expertise précieuse. Ensuite, nous avons tenté de reconstruire les principales catégories de motifs d'appels en utilisant l'intelligence artificielle pour analyser ces interactions de manière détaillée et les catégoriser. En effet, lors des conversations avec les clients, les informations collectées sont riches et concernent plusieurs dimensions. Par exemple des aspirations, des souhaits d'évolutions de produits ou des problématiques liées au parcours client n'apparaissent pas dans les notes prises par les conseillers, car elles ne sont pas directement liées à la problématique principale de l'appel. L'intelligence artificielle nous permet de collecter et d'analyser l'ensemble des éléments des contacts que nous recevons. Cette compréhension élargie nous aide à établir des plans d'action concrets pour fournir un service efficace et de qualité aux clients d'Edenred ”



## USE CASE SPEECH ANALYTICS

Pour rester dans le peloton de tête dans le secteur des solutions de paiement, un acteur français de premier plan nous a sollicité pour mieux cerner la Voix de ses clients.

Notre mission a couvert les points suivants :



Identification des motifs de sollicitation



Répartition des appels en fonction des motifs de sollicitation



Suivi de l'évolution de ces catégories dans le temps



Analyse croisée des durées moyennes de traitement et des durées moyennes des silences en fonction des catégories



Analyse des sentiments



Dans un premier temps, nous avons organisé plusieurs ateliers impliquant l'ensemble des départements concernés pour comprendre le métier de notre client et identifier les catégories exhaustives des appels et les catégories les plus sollicitées.

Ensuite, nous avons mis en place une solution de Speech Analytics reposant sur trois étapes clés : la transcription, l'analyse du texte grâce à un modèle de traitement du langage naturel (NLP) et l'analyse de la voix.

L'étape suivante a porté sur une analyse comparative de la DMT (durée moyenne de traitement) et de la DMS (durée moyenne de silence) pour chaque catégorie afin de repérer les sujets qui ne sont pas suffisamment maîtrisés et qui nécessitent une attention particulière.

Enfin, nous avons élaboré des recommandations visant à optimiser les FAQ, l'espace client et les communications proactives avec les clients.

**Pour ce client, nous avons :**

- ✓ **identifié les principaux motifs de sollicitations par les clients finaux à travers des catégories et sous catégories**
- ✓ **catégorisé l'intégralité des appels**
- ✓ **identifié des catégories d'appels qui suscitent chez les clients des sentiments positifs et négatifs dans le but d'améliorer le score NPS**
- ✓ **proposé des recommandations d'amélioration du dispositif existant de Selfcare**





# 4 >

**Piloter l'adoption des solutions  
par les utilisateurs**





La réussite d'un projet nécessite que l'ensemble des parties prenantes puissent s'impliquer activement dans sa conception afin de s'approprier le résultat qui est mis en œuvre tout comme pour mesurer le retour sur investissement (ROI), créer des indicateurs d'adoption de la solution par les utilisateurs comme le taux d'utilisation quotidienne de la solution, la fréquence de connexion, les actions hors processus... Plus la solution sera utilisée, plus les retours d'expérience seront positifs et les demandes d'évolutions seront pertinentes. Mesurer l'efficacité de la solution, c'est-à-dire si elle répond réellement aux besoins des opérationnels, permettra de quantifier la valeur générée. Cette approche permet de renforcer l'acceptation et l'adhésion à la solution. Chez Intelcia, nous sommes convaincus qu'il vaut mieux renforcer l'adoption d'une solution avant de développer de nouvelles fonctionnalités additionnelles pour optimiser l'efficacité.

Par exemple, plus de 3.000 collaborateurs d'Intelcia sont équipés d'un chatbot. L'adoption de cette solution n'a pas commencé après sa mise en place, mais depuis sa conception. Nous avons impliqué les futurs utilisateurs dès la phase de configuration, en leur demandant par exemple les types de questions qu'ils souhaitent voir traitées. Dans le cas de ce Chatbot, notre objectif était d'améliorer son impact réel sur les demandes traitées par les opérateurs. Est-ce que les délais d'attente sont réduits ? Est-ce que la qualité des réponses lors du premier appel s'améliore ? Ce sont des KPIs que nous suivons au quotidien pour évaluer l'efficacité de la solution et nous continuons de recueillir les retours des utilisateurs en continu. Ces feedbacks sont obtenus via des enquêtes de satisfaction destinées à mesurer la satisfaction des utilisateurs du chatbot en vue d'une expérience collaborateur optimale.





## USE CASE CHATBOT AVI

Chaque appel et chaque contact comportent une opportunité pour nos clients mais aussi un risque pour l'image de leur entreprise et la fidélité de leurs clients. Un client qui appelle peut être confronté à une situation complexe pour lui ou stressante. Chaque client est en attente d'un service clientèle efficace pour résoudre son problème.

Pour améliorer la réactivité du service client des clients d'Intelcia et la qualité des réponses fournies à chaque contact, nous avons équipé nos conseillers de solutions simples d'utilisation permettant un accès centralisé aux informations nécessaires pour interagir et une recherche optimisée des ressources à leur disposition pour être le plus précis et efficace possible. Il s'agit du chatbot AVI, un outil développé par E-volucionaria by Intelcia.

Cet outil offre un accès rapide et centralisé à la bonne information en toute autonomie. Les conseillers clientèle, qui l'utilisent, fournissent ainsi une réponse pertinente et instantanée aux clients. Les bénéfices sont multiples :



UN ACCÈS RAPIDE À UNE BASE D'INFORMATION RÉGULIÈREMENT ACTUALISÉE ET AMÉLIORÉE



UNE AUTONOMISATION DE LA REMONTÉE D'INFORMATIONS PERTINENTES



UNE EXPÉRIENCE COLLABORATEUR AMÉLIORÉE GRÂCE À L'ERGONOMIE ET LA CONFIANCE DANS LA CAPACITÉ À DISPOSER DE RÉPONSES ADAPTÉES AUX DEMANDES DES CLIENTS



UNE AMÉLIORATION DU TAUX DE RÉOLUTION AU 1ER APPEL ET UNE RÉDUCTION DES INTERACTIONS



UNE AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Aujourd'hui, ce Chatbot AVI est opérationnel pour une vingtaine de clients issus de différents secteurs tels que les télécommunications, la distribution, l'assurance, l'énergie... Nous sommes impatients de le mettre au service de tous les secteurs et de tous les acteurs qui ont besoin d'un service clients toujours plus performant.



# 5 >

## Inclure des profils disposant d'une double compétence métier et technologique

Dans les projets de transformation digitale, il est courant de travailler avec des équipes multidisciplinaires composées de développeurs, de data scientists et d'experts du métier. Cependant, il est souvent difficile de trouver des personnes capables de maîtriser simultanément les dimensions business, opérationnelle & technologique et donc en mesure de faire le lien entre ces différentes équipes. Ces compétences sont assez rares, mais elles sont essentielles pour améliorer l'efficacité et accélérer le déploiement des projets. Les projets de mise en œuvre de solutions digitales ou technologiques sont d'autant plus complexes qu'ils sont très souvent novateurs et qu'ils créent

des transformations. Les équipes projets se retrouvent donc à avancer dans un contexte incertain, parfois instable et en rupture par rapport à l'existant. La bonne compréhension des sujets et la bonne articulation entre les différentes expertises est clé pour la cohésion, la dynamique de l'équipe et le succès du projet.

Intelcia a investi depuis de nombreuses années pour développer ce type d'expertise, dans le conseil, la connaissance des enjeux de la relation client et de l'innovation digitale. Elle les met à disposition de ses clients pour réussir leurs projets innovants en transformation de l'expérience client.







## USE CASE CONSEIL EN CX

Pour un grand acteur de la distribution, E-volucionaria by Intelcia a mis en place une stratégie d'analyse et de compréhension de la Voix des clients reposant en partie sur l'analyse des données par des modèles d'IA pour:



optimiser les parcours clients,



réduire la réitération



améliorer le NPS.

Notre approche a consisté dans un premier temps à identifier les motifs de réitération des contacts en analysant les données d'historisation des agents. Ensuite, nous avons déployé une solution pour catégoriser les retours clients et identifier les motifs d'insatisfaction. Cette étape a été complétée par la mise en place d'une plateforme de Speech Analytics, boostée par des modèles d'IA, pour identifier les causes racines de contacts et les pistes d'amélioration et définir in fine un plan d'action pour la Marque et les Opérations.

La compréhension fine de la Voix du Client a permis la réduction de la réitération de plus de 10 points sur les deux principales typologies d'appels et l'amélioration rapide du NPS de 7 points.

03

**POUR ALLER  
PLUS LOIN**



La transformation digitale est désormais incontournable pour les entreprises souhaitant rester compétitives dans un monde en perpétuelle évolution. Cependant, il est essentiel de se rappeler que derrière les avancées technologiques se trouve l'élément central de toute réussite : l'humain. Les technologies telles que l'intelligence artificielle doivent être considérées comme des outils au service des capacités humaines, et non comme des substituts. Plutôt que de redouter leur impact sur l'emploi, il convient de les appréhender comme des leviers pour stimuler la créativité et favoriser une collaboration fructueuse entre l'homme et la machine. En renforçant les compétences des individus et en valorisant leur capacité à innover, il est possible d'exploiter pleinement le potentiel des technologies émergentes. Chez Intelcia, nous sommes convaincus que l'approche centrée sur l'humain est la clé d'une transformation digitale réussie.

Cependant, au-delà des technologies et des processus, on ne peut ignorer l'importance des données. Elles sont le carburant de cette révolution numérique. Leur simple collecte et stockage ne suffisent pas. Il est impératif de sélectionner les données pertinentes en amont, en les validant avec les opérationnels métiers. Seules des données complètes et exactes permettront d'atteindre les résultats escomptés. Organiser efficacement la data et en extraire les informations clés devient alors une priorité absolue pour rendre les solutions véritablement utiles et efficaces.





# À PROPOS D'INTELCIA ET D'E-VOLUCIONA BY INTELCIA

Depuis 2000, Intelcia aide les entreprises à atteindre une performance durable grâce à des solutions de gestion de l'expérience client, du back-office et du conseil en amélioration de processus.

Venant renforcer les 40 000 collaborateurs d'Intelcia qui sont aujourd'hui basés dans 17 pays, les équipes d'E-volucion a by Intelcia accompagnent nos clients dans tous les secteurs en utilisant diverses solutions telles que les chatbots, le speech & text analytics et l'automatisation robotique des processus (RPA), toutes augmentées par l'IA générative. Les solutions d'E-volucion a améliorent également notre performance commerciale et opérationnelle (Smart Predictive) et renforcent les capacités de nos collaborateurs grâce à des assistants virtuels basés sur l'IA et des formations en réalité virtuelle.

Chez Intelcia, nous croyons en la synergie entre la technologie et l'humain pour transformer les entreprises et offrir une expérience client exceptionnelle.

