

5 étapes pour commencer à utiliser l'IA dans le cadre du service client

Vous cherchez à intégrer l'IA dans votre stratégie de service client ? Cette liste de contrôle présente les cinq étapes clés à suivre pour que sa mise en œuvre se fasse en douceur et sans accroc.

Identifier les opportunités

- Identifier les domaines où l'IA peut avoir un impact commercial maximal, par exemple pour la gestion des tâches répétitives et des interactions nombreuses
- Tirer parti de l'IA pour aider les agents en les coachant en temps réel, en rédigeant des réponses, en résolvant des problèmes complexes et en améliorant la productivité globale

Évaluer la sécurité

- Collaborer avec votre équipe de sécurité pour vous assurer que les fournisseurs utilisent des techniques avancées d'anonymisation des données, de masquage des PII et de chiffrement robuste, et qu'ils procèdent à des audits réguliers
- Vérifier la transparence du traitement des données et choisir des fournisseurs qui éliminent les biais et donnent la priorité à des pratiques éthiques en matière d'IA

Fixer des niveaux de référence

- Identifier les indicateurs clés de performance qui détermineront le succès de votre organisation, tels que des délais de résolution plus courts, une amélioration du CSAT et une augmentation de la productivité des agents
- Aligner les objectifs de l'IA sur ces ICP existants afin de mesurer le succès de manière efficace

Tester votre projet d'IA

- Mettre à jour les opérations existantes et favoriser l'habilitation des agents aux nouvelles capacités et fonctionnalités de l'IA, en associant dès le départ agents expérimentés et nouvelles recrues
- Recueillir les commentaires et affiner l'approche avant de la généraliser

Développer

- Élaborer un plan de déploiement progressif pour mettre en place l'IA au sein d'autres équipes de service client ou dans d'autres cas d'utilisation
- Fournir une formation et une assistance pour une adoption en toute confiance de l'IA, en assurant une transition en douceur et une amélioration continue des performances

5 étapes pour commencer à utiliser l'IA dans le cadre du service client

Vous cherchez à intégrer l'IA dans votre stratégie de service client ? Cette liste de contrôle présente les cinq étapes clés à suivre pour que sa mise en œuvre se fasse en douceur et sans accroc.

Identifier les opportunités

- Identifier les domaines où l'IA peut avoir un impact commercial maximal, par exemple pour la gestion des tâches répétitives et des interactions nombreuses
- Tirer parti de l'IA pour aider les agents en les coachant en temps réel, en rédigeant des réponses, en résolvant des problèmes complexes et en améliorant la productivité globale

Évaluer la sécurité

- Collaborer avec votre équipe de sécurité pour vous assurer que les fournisseurs utilisent des techniques avancées d'anonymisation des données, de masquage des PII et de chiffrement robuste, et qu'ils procèdent à des audits réguliers
- Vérifier la transparence du traitement des données et choisir des fournisseurs qui éliminent les biais et donnent la priorité à des pratiques éthiques en matière d'IA

Fixer des niveaux de référence

- Identifier les indicateurs clés de performance qui détermineront le succès de votre organisation, tels que des délais de résolution plus courts, une amélioration du CSAT et une augmentation de la productivité des agents
- Aligner les objectifs de l'IA sur ces ICP existants afin de mesurer le succès de manière efficace

Tester votre projet d'IA

- Mettre à jour les opérations existantes et favoriser l'habilitation des agents aux nouvelles capacités et fonctionnalités de l'IA, en associant dès le départ agents expérimentés et nouvelles recrues
- Recueillir les commentaires et affiner l'approche avant de la généraliser

Développer

- Élaborer un plan de déploiement progressif pour mettre en place l'IA au sein d'autres équipes de service client ou dans d'autres cas d'utilisation
- Fournir une formation et une assistance pour une adoption en toute confiance de l'IA, en assurant une transition en douceur et une amélioration continue des performances