

E-BOOK

Comment l'IA peut-elle vous être utile ?

Transformer le Service Client B2B grâce à la suite
de solutions pilotée par l'IA d'Esker

ESKER®



Sommaire

Trouver le juste équilibre entre IA et prise de décision stratégique humaine _____ 3

L’intelligence artificielle dans le Service Client _____ 4

L’IA dans la suite de solutions Esker dédiées au Service Client _____ 6

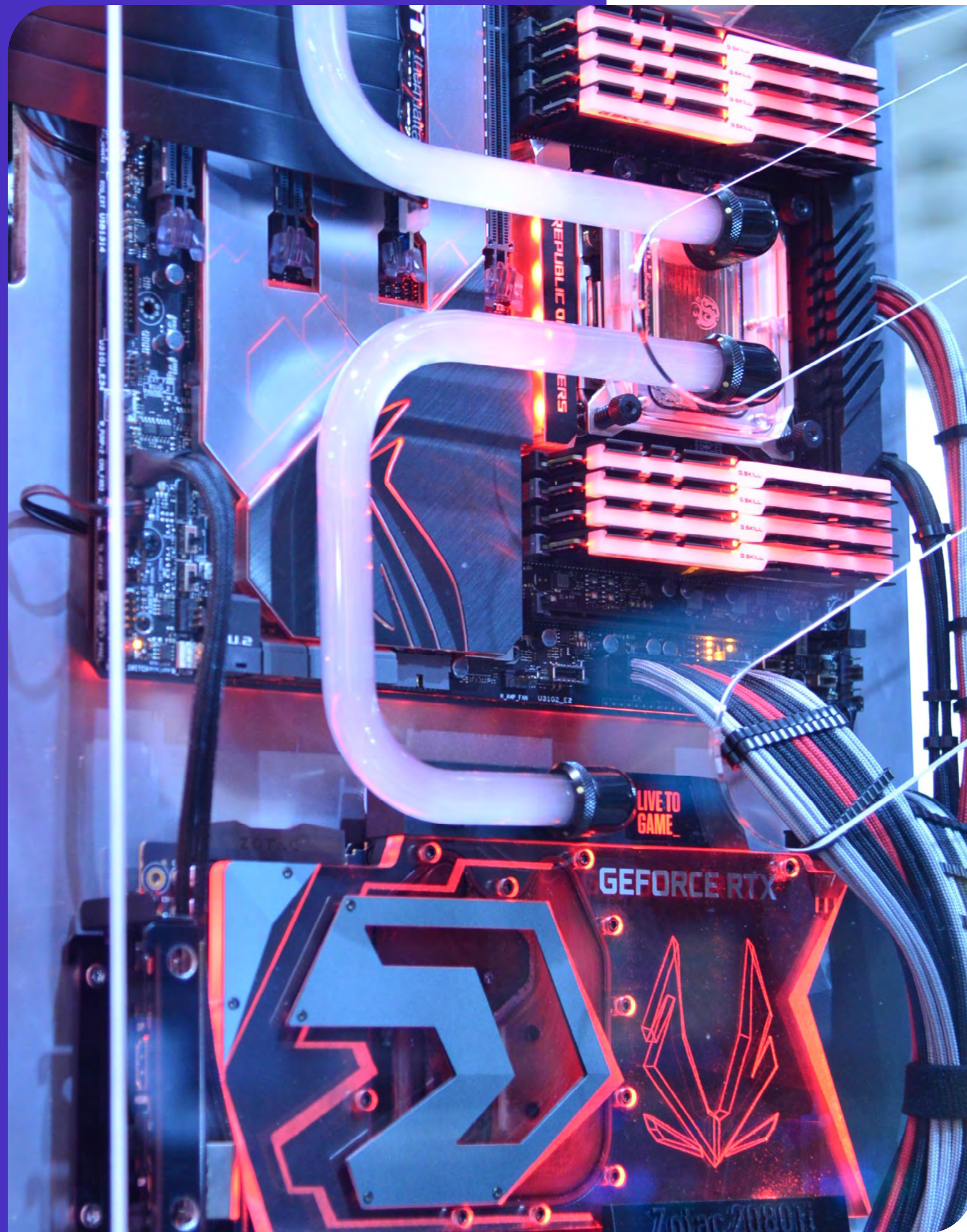
Témoignage client : Fuchs Lubricants Co _____ 10

Création de nouvelles opportunités _____ 11

Avec Esker, abordez l’IA autrement _____ 12

Le lexique de l’IA _____ 13

A propos d’Esker _____ 14



Trouver le juste équilibre entre IA et prise de décision stratégique humaine

Les transactions B2B et B2C s'effectuent dans des environnements fondamentalement différents, le Service Client le montre parfaitement.. En B2B, le Service Client est relationnel par nature, implique la résolution de problèmes complexes et nécessite la collaboration entre différentes équipes, tant du côté du fournisseur que du client. Il nécessite également une intégration plus fluide entre les différents systèmes back-office afin de faciliter la gestion des contrats et des accords dans les services.

L'automatisation pilotée par l'IA a révolutionné le Service Client B2B, la technologie étant désormais suffisamment avancée pour faciliter le traitement des demandes complexes, des spécificités de chaque client et des processus impliquant plusieurs personnes. Des technologies telles que l'IA générative, la génération augmentée par la récupération (RAG) et les agents IA peuvent analyser rapidement les données, récupérer les documents pertinents et alléger la charge de travail des chargés de clientèle en traitant les demandes sur la base des interactions passées.

Mais, quelle que soit l'avancée de la technologie, les chargés du service clientèle (CSR) doivent rester les décideurs ultimes et guider les outils d'IA plutôt que de se contenter de réagir à leurs résultats. L'IA peut servir d'assistant intelligent et automatiser les flux de travail, mais ce sont les humains qui comprennent les relations commerciales, peuvent négocier des accords et prendre des décisions qui ne peuvent être programmées. La meilleure approche du Service Client combine de manière transparente la rapidité et les capacités analytiques de l'IA avec les conseils stratégiques et l'intelligence relationnelle humaine.

L'intelligence artificielle dans le Service Client

Qu'est-ce que l'IA ?

L'intelligence artificielle (IA) est un vaste domaine qui fait référence à la simulation des processus de l'intelligence humaine par des machines. Elle intègre des technologies spécifiques telles que la compréhension en langage naturel (NLU), l'apprentissage automatique (machine learning) et la computer vision.

Pour en savoir plus, nous avons inclus un lexique des termes et technologies liés à l'IA à la fin de ce livre blanc.

Comment utiliser l'IA dans le Service Client ?

Les agents IA transforment l'expérience client en offrant des résultats positifs, même sans interaction humaine. Contrairement aux systèmes automatisés traditionnels conçus pour limiter les appels au service client, les agents IA améliorent activement la qualité du service. Par exemple, le traitement des commandes sans intervention manuelle piloté par l'IA garantit que les clients reçoivent leur commande exacte, dans les délais et dans son intégralité, avec moins d'erreurs en cours de route. Les chatbots alimentés par l'IA fournissent des recommandations de produits personnalisées, guidant les clients vers l'achat idéal.

Grâce aux progrès réalisés dans les domaines du NLU et du RAG, les agents IA comprennent les intentions et le contexte, ce qui permet des interactions fluides et naturelles 24/7. Qu'il s'agisse d'assister les clients de manière autonome ou d'améliorer l'efficacité du Service Client, l'IA crée des expériences fluides / transparentes qui satisfont les clients et leur permettent d'être autonomes.





Préoccupations concernant l'IA dans le Service Client

Comme pour Internet, les technologies d'IA émergentes suscitent des préoccupations légitimes. En voici quelques-unes et comment y répondre au mieux :

L'IA va rendre le Service Client trop impersonnel

En réalité, l'IA peut simplifier les tâches du Service Client en filtrant les boîtes de réception partagées, en « comprenant » les sentiments négatifs dans les messages des clients et en faisant gagner du temps grâce à des suggestions de réponses appropriées. Le « CSR augmenté » est souvent en mesure d'offrir une expérience client simplifiée, 24/7.

L'idée n'est pas de supprimer complètement les humains de l'équation. Les clients peuvent toujours parler à quelqu'un s'ils le préfèrent.

Si l'IA prend en charge plusieurs fonctions du Service Client, que se passe-t-il en cas de problèmes techniques ?

Les agents IA dédiés au Service Client peuvent considérablement l'améliorer en fournissant une assistance 24/7, garantissant ainsi aux clients une aide à tout moment. En analysant et en traitant rapidement les demandes des clients, des réponses précises et efficaces peuvent être fournies ainsi que des recommandations personnalisées basées sur les données clients. Cependant, les responsables du Service Client restent indispensables, car ils guident les outils IA grâce à leurs connaissances stratégiques, leur intelligence relationnelle, leur capacité à prendre des décisions nuancées et à négocier des accords.

L'IA dans la suite de solutions Esker dédiée au Service Client

L'interaction des différentes technologies dans l'automatisation du Service Client permet un traitement fluide des questions, commandes ou réclamations. L'IA s'occupe de tout, de la catégorisation à l'extraction des données clés, en passant par le traitement des exceptions et l'intégration automatique dans l'ERP, tandis que GenAI et RAG formulent des réponses à partir des informations récupérées dans les systèmes internes.

Le dénominateur commun de ces technologies d'IA est l'exploitation de grands ensembles de données pour apprendre et améliorer les processus décisionnels :

- Capture des données à partir des documents entrants
- Classification d'emails
- Détection de quantités inhabituelles dans les commandes
- Proposition de réponses pertinentes aux demandes des clients
- Traduction et résumé des conversations



La solution Esker de Gestion des demandes clients

Esker Customer Inquiry Management aide les équipes Service Client et comptabilité client en classant automatiquement par type les demandes entrantes provenant de n'importe quel canal. Il les achemine ensuite vers l'équipe la plus à même de les traiter, y compris les agents IA, ou les envoie vers d'autres applications afin que le client puisse obtenir une réponse immédiate. Les messages entrants ayant un ton négatif sont identifiés à l'aide d'une analyse des sentiments, et les réponses assistées par RAG génèrent des suggestions précises et pertinentes qui peuvent facilement être personnalisées.

Processus	IA utilisée	Ce que fait l'IA	Résultat
Un client pose une question (prix, disponibilité, statut de la commande)	NLU	Analyse du contenu des emails entrants Extraction des données / Analyse des sentiments	L'IA personnalisable catégorise et achemine les e-mails vers les bons destinataires / services / applications Identification et hiérarchisation des demandes présentant des sentiments négatifs et nécessitant une attention spécifique
Suggestions de réponses basées sur la donnée	RAG	Suggère une réponse à la demande en fonction des données internes disponibles	Réduit le temps de réponse en fournissant des suggestions de contenu basées sur des informations factuelles extraites des systèmes internes
Agents en libre-service	IA agentique	Fournit des réponses aux demandes courantes (questions sur les produits, prix, disponibilité, statut des commandes)	Réponses précises et rapides, disponibles à tout moment



Au-delà des LLM : les RAG

Les questions les plus courantes posées au Service Client sont :

Quel produit dispose de ces fonctionnalités ?

Où en est ma commande ?

Je souhaiterais des informations sur le prix.

Esker Customer Inquiry Management utilise déjà ChatGPT, grand modèle de langage (LLM), alimenté par l'IA des services Azure OpenAI de Microsoft, pour aider les équipes du Service Client à répondre plus rapidement aux demandes et à libérer du temps pour des tâches plus importantes. ChatGPT analyse les e-mails entrants des clients, interroge différents systèmes et génère des réponses adaptées au ton de l'e-mail que les chargés de clientèle peuvent utiliser.

Autre nouveauté récente dans les technologies IA : la RAG, qui récupère des données via des API ou à partir d'une base de données. Ces bases de connaissances contiennent généralement des informations provenant de fiches techniques de produits ainsi que de cas d'usage déjà résolus. Cela évite que l'IA invente et garantit que les réponses générées sont basées sur un contenu sourcé et spécifique à l'entreprise.

Le secret réside dans le fait que les humains ne sont pas remplacés par cette technologie : tandis que les agents IA peuvent traiter les problèmes les plus simples, les experts du Service Client peuvent se concentrer sur les cas plus complexes.

Les solutions pour la gestion des commandes et des réclamations

Esker Order Management et Esker Claims & Deductions identifient puis classifient les commandes et les réclamations entrantes, quel que soit leur canal d'origine, avant de les transmettre au service le plus à même de les traiter. De même, les données relatives aux commandes sont automatiquement transférées vers l'ERP, ce qui permet d'identifier rapidement les commandes urgentes et de les traiter sans délai. Les anomalies sont détectées grâce à l'analyse des données issues de l'historique des commandes.

Processus	IA utilisée	Ce que fait l'IA	Résultat
Réception des commandes et des réclamations	NLU	Identifie les commandes et les réclamations parmi toutes les demandes et documents, repère et classe les commandes urgentes	Acheminement des commandes entrantes vers le bon contact, quel que soit leur format/canal, classement des commandes urgentes dans une file d'attente distincte pour un traitement prioritaire
Extraction des données de la commande	Deep learning / réseaux neuronaux	Extrait les données pertinentes des commandes à l'aide de réseaux neuronaux spécialement conçus à cet effet	Haute précision et traitement rapide, même lorsque c'est la première fois que la solution gère ce type de commande
Extraction des données de la commande	NLU	Comprend les commandes en texte libre, extrait les informations clés de la commande.	Formulaire prérempli contenant les données clés de la commande (codes produit, quantités), prêt à être approuvé ou modifié si nécessaire
Extraction des données de la commande	Apprentissage automatique (machine learning)	Les algorithmes « apprennent » sur la base des corrections apportées par les utilisateurs	La reconnaissance s'améliore automatiquement au fil du temps
Détection des anomalies	KNN	Identifie les commandes présentant des anomalies potentielles en termes de quantité, en les comparant aux commandes passées	Les commandes présentant des anomalies potentielles sont signalées au Service Client, qui peut les vérifier
Commande autonome	IA agentique	Les clients interagissent avec un agent IA qui les aide à trouver les produits correspondant à leurs besoins et à passer leur commande	Les clients ont accès à une assistance 24/7 sur les produits et les commandes, ce qui laisse au Service Client plus de temps pour des tâches à plus forte valeur ajoutée

Témoignage client



Avec une moyenne de 600 à 700 e-mails reçus chaque jour, la boîte de réception du Service Client de Fuchs Lubricants Co. avait sérieusement besoin d'être réorganisée. En l'absence d'une répartition précise des responsabilités entre les dix-huit chargés de clientèle, chacun faisait un peu de tout.

Les superviseurs n'avaient ni visibilité ni contrôle sur les flux de travail et il était difficile de mesurer le temps nécessaire au traitement des commandes.

Esker Order Management et Esker Customer Inquiry

Management ont changé la donne : des algorithmes de traitement du langage naturel trient désormais la boîte de réception partagée et envoient chaque élément au bon chargé de clientèle, tandis que le machine et le deep learning rendent le traitement des commandes plus rapide, mesurable et fluide.

Grâce à une restructuration du service qui a divisé les tâches par catégories (commandes entrantes, administratif et standard téléphonique) la charge de travail a été rééquilibrée. Les chargés de clientèle sont désormais affectés à des rôles spécifiques, mais sont également polyvalents et peuvent effectuer n'importe quelle tâche en cas de besoin. Les superviseurs peuvent désormais gérer efficacement leurs équipes au lieu de passer la majeure partie de leur temps à répartir des e-mails. L'interaction entre les solutions offre une visibilité sur le volume et la vitesse de traitement des commandes et a permis à l'équipe de se consacrer davantage à des activités orientées client.

Bénéfices



Permet au Service Client de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée



Répartition du travail plus cohérente



Amélioration de la satisfaction des employés



Réduction de la saisie manuelle de données



Création de nouvelles opportunités

Les craintes que suscite l'IA sont légitimes. Les conséquences de la mise en œuvre de modèles d'IA puissants font encore l'objet de vifs débats. Comme pour tout changement, l'incertitude quant aux capacités et aux effets des nouvelles technologies fait partie intégrante du processus. Seul un débat animé et honnête permettra de mettre ces technologies au service de nos besoins.

Avec 15 ans d'expérience dans l'IA, Esker se pose comme expert sur le sujet. ChatGPT et les agents IA ne sont qu'un ajout à la large gamme de technologies utilisées par Esker pour optimiser les ressources humaines et les processus, créant ainsi des entreprises plus agiles et résistantes aux perturbations.

L'un des principaux avantages de l'IA pour les chargés du Service Client est l'élimination des tâches monotones, ennuyeuses et parfois frustrantes de leur travail, ce qui peut considérablement améliorer leur satisfaction au travail.

En support du Service Client, l'IA peut :

- Libérer du temps à vos collaborateurs pour qu'ils se consacrent à des tâches plus valorisantes
- Créer les bases d'une croissance durable et pérenne en créant des organisations efficaces, résilientes et capables de s'inscrire dans la durée
- Prendre des décisions plus éclairées et impactantes



Avec Esker, abordez l'IA autrement

Esker Synergy AI est en développement depuis plus de 15 ans, et nous travaillons sans relâche pour répondre aux questions en constante évolution concernant l'utilisabilité, la sécurité et la durabilité de l'IA. Notre riche expérience et nos nombreux brevets en matière d'IA constituent une base solide sur laquelle bâtir des usages commerciaux pertinents.

La sécurité avant tout : vos données restent les vôtres

Toutes les solutions Esker sont hébergées sur Microsoft Azure, y compris les fonctionnalités Synergy GPT, afin de garantir que les données ne sont ni utilisées ni enregistrées par des tiers. Les données de nos clients ne transitent pas par Internet, ce qui garantit leur sécurité et leur confidentialité. Les modèles d'IA formés par Esker ne répondent qu'à des tâches spécifiques. Ils ne traitent pas d'informations personnelles et les conversations ne sont pas enregistrées.

Esker est certifié niveau 3 (risque limité) et 4 (risque minimal) selon la loi européenne sur l'IA et maintient sa certification ISO 27 001.

Utile et responsable

Nous utilisons uniquement l'IA dans des scénarios ciblés, utiles et à valeur ajoutée. Certaines fonctionnalités d'Esker Synergy AI ne nécessitant pas de modèle volumineux, Esker forme son propre LLM. Le résultat est un modèle environ 600 fois plus petit que ChatGPT-4.

Les fonctionnalités nécessitant un modèle plus volumineux utilisent des serveurs partagés. Cela se traduit directement par une réduction de l'empreinte carbone.

De nouveaux modèles sont continuellement évalués afin de trouver le meilleur rapport entre performances et empreinte carbone.

LLM as a Service

Les fonctionnalités GenAI sont intégrées aux solutions Esker et ne nécessitent pas de contrat séparé avec les fournisseurs de LLM. Esker gère l'ingénierie des prompts, les mises à jour de version et les montées de version sécurisées, ce qui réduit le coût de possession en diminuant le besoin de personnel formé à l'IA.

Les réponses assistées par l'IA sont générées à partir des données propres à chaque client afin d'être aussi actuelles et pertinentes que possible, tout en garantissant la sécurité de ces dernières.

Le lexique de l'intelligence artificielle

IA agentique : IA conçue pour interagir avec des données et des outils permettant une intervention humaine minimale. Axée sur un comportement orienté vers un objectif, l'IA agentique peut accomplir des tâches en créant une liste d'étapes et en les exécutant de manière autonome.

Agents IA : outils conçus pour effectuer des tâches spécifiques, généralement simples et répétitives, telles que répondre à des questions ou gérer une boîte de réception d'e-mails.

ChatGPT (Chat Generative Pre-Trained Transformer) : chatbot IA développé par OpenAI à partir d'un LLM qui permet aux utilisateurs d'affiner et d'orienter une conversation vers la longueur, le format, le style, le niveau de détail et le langage souhaités.

Deep learning (apprentissage profond) : apprentissage automatique des algorithmes basés sur des réseaux neuronaux artificiels (voir Réseaux neuronaux ci-dessous) qui utilisent plusieurs couches pour extraire progressivement des caractéristiques de plus haut niveau à partir de données brutes. Dans Esker, il reconnaît les mises en page et les structures des documents et extrait les données pertinentes.

IA générative : IA capable de générer du texte, des images ou d'autres médias en apprenant les modèles et les structures des données d'entraînement afin de générer de nouvelles données présentant des caractéristiques similaires.

LLM (grand modèle de langage) : IA qui utilise des ensembles de données massifs et le deep learning pour effectuer diverses tâches de NLP.

Machine Learning (ML, apprentissage automatique) : terme générique désignant les algorithmes de résolution de problèmes. Plutôt que d'être programmé, le ML aide les machines à « découvrir » leurs « propres » algorithmes. Chez Esker, il améliore l'extraction des données grâce à l'auto-apprentissage à partir des corrections apportées par les utilisateurs, tout en utilisant l'analyse des données historiques pour prédire les résultats.

NLP / NLU (traitement / compréhension du langage naturel) : technologie composée d'outils capables de comprendre / traiter du texte et d'en extraire des données, discerner le sens, l'intention et l'émotion, et même de proposer des réponses appropriées.

Réseaux neuronaux (en IA) : sous-ensemble de l'apprentissage automatique qui simule les neurones et les nœuds connectifs du cerveau humain pour traduire les données d'entrée en données de sortie souhaitées.

KNN (k-nearest neighbours) : algorithme de classification basé sur le machine learning (apprentissage automatique) utilisant la proximité des points de données pour faire des prédictions et des classifications.

Qui sommes-nous ?

La suite d'automatisation IA d'Esker pour l'*Office of the CFO* exploite les dernières technologies d'IA agentique et d'automatisation afin d'optimiser le fonds de roulement et la trésorerie, d'améliorer la prise de décision stratégique et de renforcer les relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les équipes.

Les solutions Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker automatisent tous les processus métier tout en soutenant les stratégies de croissance à long terme.



+ 40

années d'expérience dont plus de 20 ans dans le Cloud



+ 1 200

employé-e-s au service de plus de 1,12 million d'utilisateurs et de plus de 3 000 clients dans le monde



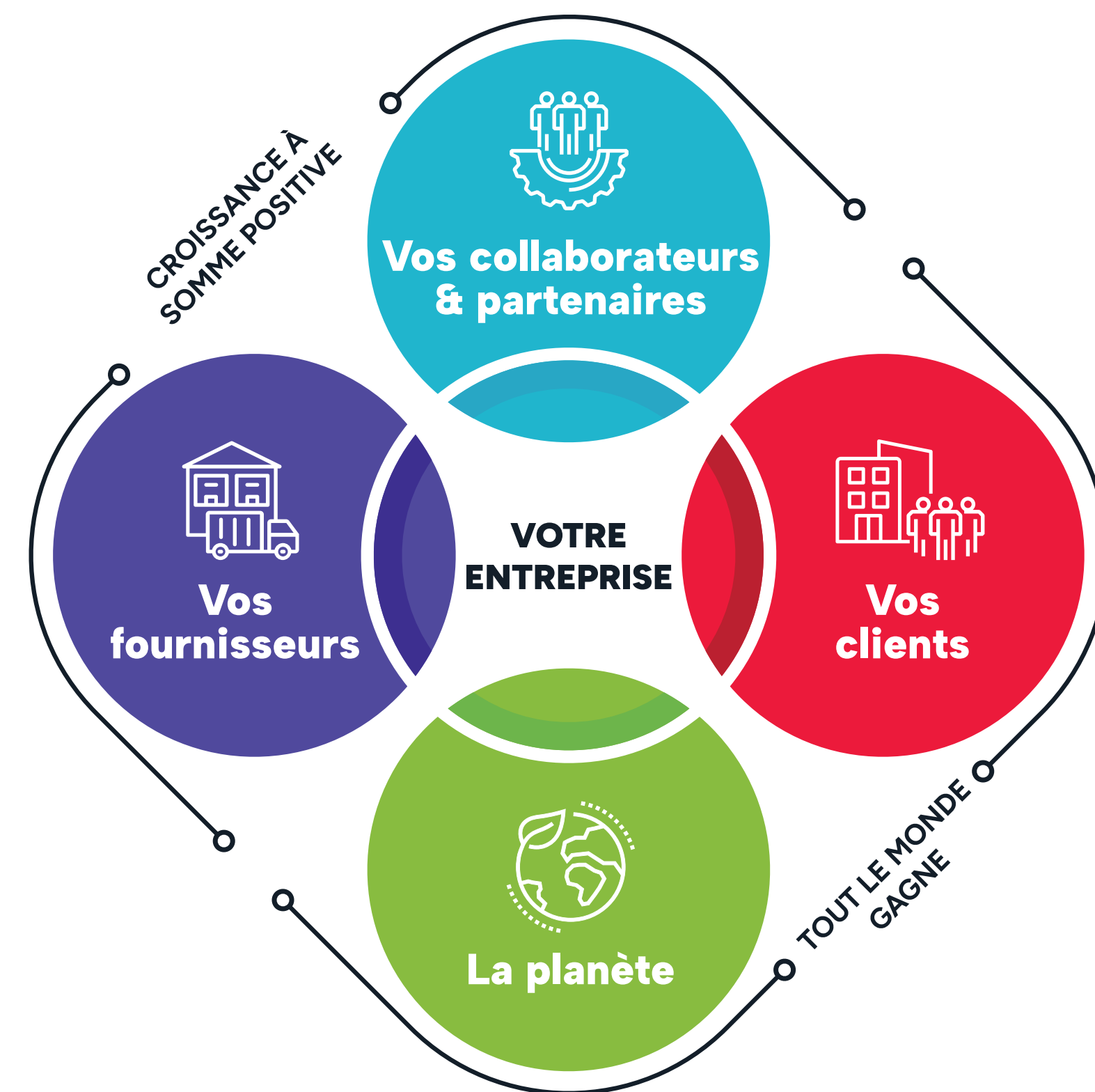
15

bureaux dans le monde, avec des sièges sociaux à Lyon (France) et Madison (États-Unis)



~250

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2025



Construisons une croissance durable

Chez Esker, nous pensons que la seule façon de créer un changement réel et significatif est de viser une croissance à somme positive. Cela signifie atteindre le succès sans que cela se fasse au détriment d'un individu, d'un service ou d'une entreprise — tout le monde y gagne ! C'est pourquoi notre technologie pilotée par l'IA est conçue pour donner du pouvoir à chaque partie prenante tout en favorisant la création de valeur à long terme.

