

À l'intérieur du service d'agents

Pourquoi les données,
la conception et l'expertise
dans le domaine sont
importantes



Table des matières

03 Au-delà du battage médiatique

La réalité des agents d'IA en entreprise

05 Le facteur de différenciation de données

Pourquoi les agents d'IA ne valent que la qualité de leurs entrées

08 Alimenté par des boucles d'apprentissage

Comment créer un service à la clientèle plus intelligent avec l'IA

09 L'expertise sectorielle à grande échelle

Des agents prédéfinis qui comprennent les tâches concrètes du service à la clientèle

10 Les piliers de l'avenir

Pourquoi une plateforme unifiée est le meilleur choix

11 L'avantage Microsoft

Une plateforme unifiée et une intelligence composable

13 Conclusion

Transformer vos activités grâce à une intelligence évolutive

La réalité des agents d'IA en entreprise

La réalité des agents d'IA en entreprise

Alors que les organisations se pressent pour adopter l'IA dans le service à la clientèle, beaucoup négligent un élément fondamental : l'intelligence n'est pas générée : elle est conçue. Le succès des agents d'IA ne dépend pas seulement de la solidité d'un modèle, mais aussi de la qualité des données, de la rigueur de la conception du système et de la richesse de l'expertise du domaine qui les sous-tend.

En ayant des bibliothèques de données étendues et des processus automatisés déjà en place, les équipes du service à la clientèle sont bien placées pour profiter des fruits de la transformation par l'IA et donner à leurs organisations un avantage stratégique. En exploitant l'IA agentive émergente, les organisations peuvent déployer des agents axés sur l'IA dans leurs activités de service à la clientèle, ce qui améliorera l'expérience offerte de manière rentable.

Les avantages des agents d'IA

Comprendre les capacités des agents IA est la première étape pour maximiser leurs effets. Qu'il s'agisse de libérer les représentants du service à la clientèle de tâches chronophages qui nuisent à leur capacité à mieux résoudre les problèmes des clients, de traiter de grandes quantités de données en quelques secondes pour fournir des informations exploitables ou de s'assurer que les connaissances de votre centre de service à la clientèle sont à jour, l'avenir s'annonce prometteur pour l'IA agentive dans le domaine du service à la clientèle. Intégrer efficacement les agents d'IA dans votre centre de service à la clientèle nécessitera une vision claire, une planification réfléchie et une approche appropriée en matière de données et de flux de travail.

Si vous souhaitez améliorer votre expérience client et accroître l'efficacité opérationnelle, continuez votre lecture pour obtenir un aperçu détaillé du fonctionnement des agents d'IA et des recommandations pour une mise en œuvre réussie.



Au-delà du battage médiatique

La réalité des agents d'IA en entreprise

Lorsqu'ils sont correctement entraînés et déployés, ils peuvent :



accomplir des tâches
de manière autonome;



aider les représentants du
service à la clientèle
à accroître leur productivité;



contribuer à gérer
les flux de travail sous
la supervision humaine;



s'améliorer avec
le temps en se basant
sur les actions passées;



être personnalisés pour
répondre à des besoins précis.

Découvrez comment les agents d'IA transforment les affaires et font émerger l'« [entreprise pionnière](#) ».

Le facteur de différenciation des données

Pourquoi les agents d'IA ne valent que la qualité de leurs données d'entrée

Pour mettre en œuvre des solutions axées sur l'IA dans votre centre de service à la clientèle, **il est essentiel de poser les bonnes bases**. L'IA générative et l'IA agentive sont toutes deux basées sur de grands modèles de langage capables d'analyser d'énormes quantités de données en quelques secondes.

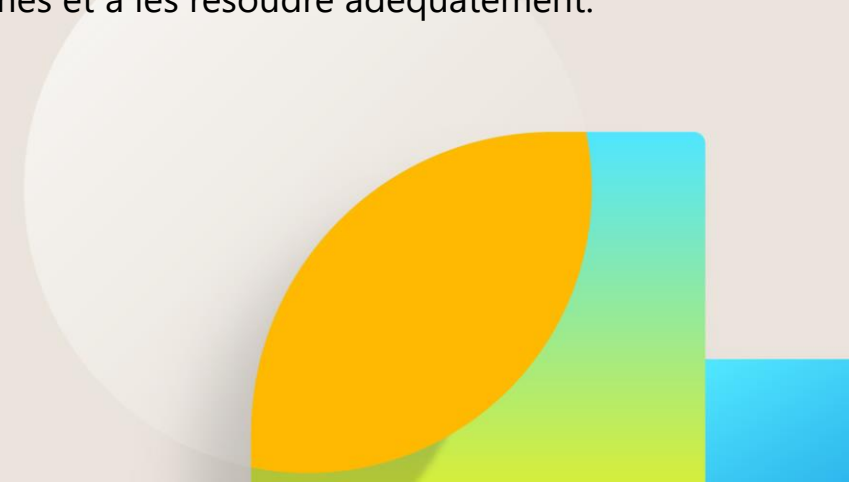
Toutefois, pour produire un effet positif sur l'expérience client, une grande partie de ces données devra provenir de votre organisation.

Grâce à d'importantes bases de connaissances et à un flux constant de données clients entrantes, les centres de service à la clientèle offrent un cadre idéal pour que l'IA prospère.

Cela dit, **les données doivent être de haute qualité** pour que l'IA fonctionne efficacement et avec précision.

C'est **particulièrement crucial pour les agents d'IA dans les centres de service à la clientèle**, qui s'appuient sur de bonnes données pour se développer et s'améliorer au fur et à mesure qu'ils accomplissent des tâches et analysent les requêtes entrantes de manière proactive.

Une fois entraînés, les agents peuvent exploiter les données clients non structurées, telles que les transcriptions d'appels, les résumés des incidents et les interactions avec les clients, dans le but de mieux se développer et d'améliorer leur capacité à évaluer les problèmes et à les résoudre adéquatement.



Pourquoi les agents d'IA ne valent que la qualité de leurs entrées

Les piliers des données de haute qualité

Épurées

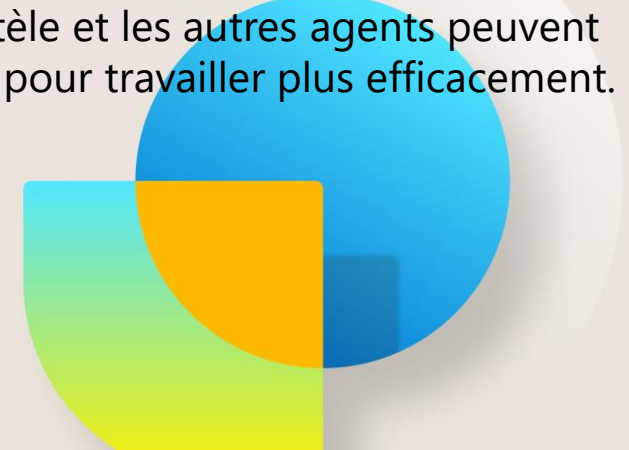
Des données précises et à jour contribuent à garantir que les agents d'IA seront correctement entraînés et continueront d'assimiler les renseignements pertinents une fois déployés.

De plus, des données épurées garantissent que les agents n'ont pas accès à des renseignements sensibles ou non pertinents qui pourraient être diffusés de manière inappropriée aux clients et employés.

Par contre, si les agents sont entraînés avec des données de faible qualité, inexactes et obsolètes, ils peuvent tirer des conclusions erronées et il leur sera difficile de générer des informations précises à partir de données non structurées à l'avenir.

L'une des principales caractéristiques qui distingue l'IA agentive de l'IA générative est sa capacité non seulement à tirer des conclusions en se basant sur des données de qualité, mais aussi à en créer.

Qu'il s'agisse de rédiger des articles de connaissances, de créer des instantanés clients ou de résumer des notes sur les incidents, une fois que les agents d'IA sont déployés dans le centre de service à la clientèle, ils peuvent devenir des producteurs de données de qualité efficaces que les représentants du service à la clientèle et les autres agents peuvent exploiter pour travailler plus efficacement.



Le facteur de différenciation de données

Pourquoi les agents d'IA ne valent que la qualité de leurs entrées

Les piliers des données de haute qualité

Structurées

Les données rédigées et formatées de manière facile à analyser pour les agents aideront ceux-ci à travailler plus efficacement au service des clients et des représentants du service à la clientèle.

De même, bien configurer les contrôles de protection et de confidentialité des données, appliquer les bonnes étiquettes de sensibilité aux données et organiser les données de façon logique contribueront à s'assurer que les agents peuvent trouver efficacement l'information dont ils ont besoin, en plus de veiller à ce qu'ils n'accèdent pas aux renseignements auxquels vous ne voulez pas qu'ils aient accès.

Concentrées

Souvent, les bases de connaissances et autres ressources de données pertinentes contiennent toutes les solutions à un problème qui ont été documentées au fil du temps. Ce manque d'organisation et de concentration est loin d'être optimal pour l'IA, qui doit alors tenter de déterminer quelle est la meilleure solution dans le lot.

En fournissant aux agents uniquement les meilleurs renseignements et les solutions les plus à jour, vous vous assurez qu'ils se développent efficacement et résolvent les problèmes plus rapidement.



Alimenté par des boucles d'apprentissage

Comment créer un service à la clientèle plus intelligent avec l'IA

Contrairement aux outils d'IA générative qui possèdent des connaissances statiques et doivent être réentraînés manuellement pour s'améliorer, **les agents d'IA sont alimentés par des boucles d'autoapprentissage** qui leur permettent d'analyser leurs actions précédentes pour s'améliorer continuellement au fil du temps.

Ce cycle de développement dans lequel les agents accomplissent des actions, recueillent des résultats et des commentaires, évaluent les erreurs et s'améliorent s'applique aussi à toutes leurs interactions : que ce soit avec un client, un représentant du service à la clientèle ou un autre agent.

Au lieu de simplement accomplir la tâche qui lui est attribuée en employant la même approche à chaque fois, il s'améliore de manière proactive chaque jour.

Si un agent est chargé de maintenir des bases de connaissances, il apprendra à repérer les tendances, à détecter les erreurs et à affiner sa prise de décisions en créant davantage d'articles de connaissances et en les mettant à jour au fil du temps.

S'il suggère une solution inexacte aujourd'hui, **il apprend de cette erreur pour éviter des erreurs semblables demain.**



Des agents prédéfinis qui comprennent les tâches concrètes du service à la clientèle

À l'inverse, les agents d'IA prédéfinis représentent une solution éprouvée qui peut être rapidement entraînée et déployée sans coûts de développement supplémentaires.

Aperçu des agents de Microsoft Dynamics 365 :

Microsoft Dynamics 365 offre le meilleur des deux mondes avec trois agents prédéfinis prêts à l'emploi. Cela vous permet d'intégrer efficacement l'intelligence dans vos activités de service à la clientèle en fournissant un minimum d'efforts, tout en offrant la flexibilité de personnaliser les agents afin qu'ils soient mieux adaptés à vos besoins au fur et à mesure que de nouveaux cas d'utilisation émergent.

L'**agent de détection des intentions de la clientèle** analyse les interactions passées entre les représentants du service à la clientèle et les clients. À l'aide de ces données, il peut comprendre ce que souhaite le client et offrir des solutions personnalisées à ses problèmes, tout en offrant de nouvelles possibilités de libre-service. Alors que les agents conversationnels et les invites classiques nécessitent d'être mis à jour par des développeurs et du personnel de soutien, l'agent de détection des intentions de la clientèle se met à jour continuellement à mesure qu'il reçoit plus de données.

La **gestion des connaissances client** contribue à faire évoluer les connaissances avec un minimum d'efforts de la part des représentants du service à la clientèle. Les organisations peuvent utiliser l'**agent de gestion des connaissances client** pour créer de manière autonome des articles de connaissances basés sur des incidents, des conversations, des courriels et des notes.

L'**agent de gestion des incidents** permet de réduire le temps de traitement et d'améliorer la satisfaction de la clientèle en simplifiant et en rationalisant le processus de création de dossiers, de mise à jour des détails et de suivi auprès des clients, tout en assurant la clôture en temps opportun des incidents qui peuvent être longs et sujets à des erreurs.

L'**agent d'évaluation de la qualité** est un agent propulsé par l'IA qui évalue automatiquement les interactions de soutien, cas ou conversations, selon des critères prédéfinis. Il aide les organisations à surveiller le comportement des agents humains et d'IA, à assurer la conformité aux directives de service et à améliorer la qualité de l'engagement.

Pourquoi une plateforme unifiée est le meilleur choix

Bien qu'il soit possible de déployer des agents d'IA sur votre plateforme de service à la clientèle existante, plusieurs solutions existantes sont fragmentées et se heurtent à des silos de données, ce qui limite la capacité des agents à obtenir une vue complète du parcours des clients.

Tirer le meilleur parti des agents d'IA dans le centre de service à la clientèle nécessitera une plateforme conçue dès le départ pour l'IA et possédant les caractéristiques suivantes :

Unifiée

Une solution de service à la clientèle intégrée connecte de manière transparente tous les différents canaux et points de contact de votre centre de service à la clientèle, ce qui rend les données universellement accessibles.

En plus d'être pratique pour les représentants humains, cela permet aux agents d'accéder rapidement et facilement aux données dont ils ont besoin afin d'atteindre leur plein potentiel.



Flexible



Efficace



Sécurisée

Transparente

Disposer d'une plateforme qui offre une visibilité sur le fonctionnement des agents est non seulement essentiel pour s'assurer qu'ils n'accèdent pas à des données qu'ils ne doivent pas diffuser, mais peut aussi fournir des informations utiles concernant les aspects où ces agents produisent les meilleurs résultats et la manière dont ils peuvent être affinés.

Aucune plateforme n'est universelle : vous devriez pouvoir adapter n'importe quelle plateforme à vos besoins. Qu'il s'agisse d'intégrer des solutions tierces comme un système de gestion des relations avec la clientèle sur mesure ou d'ajouter des outils personnalisés pour améliorer les fonctions, la capacité de personnalisation garantira que le travail des agents d'IA soit harmonisé avec les objectifs de l'entreprise.

Lorsque la demande des clients augmente, votre plateforme doit pouvoir évoluer de manière rentable selon l'évolution des besoins et permettre de déployer rapidement des agents supplémentaires prêts à l'emploi.

Lors de la mise en œuvre de solutions alimentées par l'IA, il est primordial de protéger vos données. La plateforme sur laquelle vos agents sont basés doit reposer sur une base solide en cybersécurité, offrant une responsabilité partagée, une approche de confiance nulle et des protections à plusieurs niveaux.

L'avantage Microsoft

Une plateforme unifiée et une intelligence composable

Avec **Microsoft Dynamics 365 Customer Service**, **Contact Center** et **Field Service**, vous pouvez équiper votre organisation d'une solution de service à la clientèle intégrée, économique, flexible et prête pour l'IA.

Conçu pour aider les organisations à réinventer l'expérience de service à la clientèle avec des agents prédéfinis, axés sur l'IA et prêts à l'emploi, **Microsoft Dynamics 365** est la base nécessaire pour intégrer l'intelligence, l'automatisation et l'efficacité à chaque interaction, sur tous les canaux.

Offrant une expérience fluide dans l'ensemble des points de contact, les agents de **Microsoft Dynamics 365** aideront votre équipe de service à la clientèle à travailler de manière plus productive en fournissant une assistance en temps réel et des informations aux représentants lors des appels, facilitant les processus de gestion des incidents et gérant les bases de connaissances. Cela permettra aux représentants du service à la clientèle de se concentrer sur la résolution de problèmes plus complexes et la recherche d'occasions de vente qui stimuleront la croissance des revenus.

Microsoft Dynamics 365 est aussi conçu en tenant compte des besoins de votre entreprise. En plus de la possibilité de personnaliser nos agents prédéfinis avec Copilot Studio, notre plateforme offre la flexibilité d'intégrer des solutions propriétaires et tierces. Nous nous engageons également à offrir une expérience sécuritaire et transparente. Basée sur les principes de la responsabilité partagée et de la confiance nulle, l'approche à plusieurs couches de **Microsoft Dynamics 365** en matière de sécurité intègre de nombreuses normes de pointe dans le secteur, tout en fournissant des contrôles complets sur les données et la confidentialité, des privilèges et rôles attribuables, ainsi qu'une visibilité complète sur le fonctionnement de l'IA dans votre centre de service à la clientèle.



Conclusion

Préparer l'avenir avec une IA fiable

Choisir la bonne solution d'IA est aussi crucial que de tirer parti des avantages des agents d'IA. Une solution de service à la clientèle adéquate peut être personnalisée selon vos besoins, s'appuyer sur des décennies d'expérience en disposant de l'agilité nécessaire pour évoluer et innover pour l'avenir.

« Les centres d'appels les plus performants de l'avenir combineront des mesures prudentes avec les solutions appropriées des prestataires pour tirer le meilleur parti de l'occasion d'affaires que représente le centre d'appels en tant que service... Cela leur permettra de suivre le rythme des changements constants en matière de demandes des clients et de stimuler la croissance de l'entreprise⁴. »

– Forrester Research

La différence Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 offre une expérience native du nuage et axée sur l'IA qui apporte des renseignements, une automatisation et une efficacité avancés à chaque canal d'interaction. Voici certains des principaux avantages :

Intégration transparente : Se synchronise facilement avec votre système de gestion des relations avec la clientèle existant et d'autres applications d'entreprise de Microsoft

Déploiement rapide : Les agents prédéfinis de gestion des incidents, de détection des intentions des clients et de gestion des connaissances client vous aident à tout mettre rapidement en place

Conçu pour la mise à l'échelle : Développez votre entreprise et mettez-la à l'échelle en tirant parti d'une prise en charge multilingue, de la localisation et de centres de données mondiaux

Personnalisation : Créez et affinez des agents d'IA personnalisés selon vos besoins précis avec Copilot Studio

⁴ « Une stratégie pour la résilience des centres d'appels », Forrester Research, Inc. et Microsoft, Inc., novembre 2024

Transformer vos activités grâce à une intelligence évolutive

Entreprendre une transformation importante avec l'IA dans le secteur du service à la clientèle va bien au-delà d'utiliser quelques outils précis pour améliorer une gamme restreinte de processus.

Maximiser votre investissement nécessitera une approche globale qui tient compte de la manière dont l'IA s'intègre dans l'ensemble de vos activités : du centre d'appels aux activités sur le terrain et de la prise en charge de l'incident à sa résolution.

En **disposant des données et de la plateforme** qui conviennent, vous pouvez permettre aux agents de travailler efficacement dans l'ensemble des parties de votre centre de service à la clientèle. Grâce aux agents qui offrent de nouveaux niveaux d'efficacité en accomplissant leurs tâches, les employés humains sont libres de consacrer davantage de temps et d'énergie à assurer la satisfaction des clients.

Si **vos employés sont satisfaits** de leurs rôles et concentrés sur la satisfaction des besoins des clients, ces derniers demeureront une source de revenus fidèle pour votre entreprise. En fin de compte, cela profite à vos résultats financiers.

En adoptant Microsoft comme **partenaire de solutions fiables**, vous avez accès à bien plus que des outils propulsés par l'IA : vous disposez d'une intelligence abordable, abondante et évolutive à portée de main.

Prêt à découvrir l'avenir du service à la clientèle alimenté par l'IA?

[En savoir plus sur Dynamics 365 →](#)

[Commencer votre essai gratuit →](#)

© Microsoft Corporation, 2025. Tous droits réservés. Ce document est fourni « tel quel ». Les renseignements et les idées contenus dans ce document, y compris les adresses URL et les autres références de sites web, peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Vous assumez tous les risques liés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document à des fins de références internes.