

Les intelligences artificielles dans les relations clients.

La relation client est le lien entre une entreprise et un client, que ce soit du support de la part de l'entreprise ou de l'analyse du comportement du client pour lui proposer le service adéquat.

- Apprentissage supervisé ou semi supervisé : Fait correspondre des valeurs “étiquetté” à certaines données pour créer des liens entre ces données.
- Apprentissage non supervisé : Recherche dans les modèles pour trouver des structures et des patterns cachés dans les données, en analysant par exemple des similitudes sur l'apparence du contenu proposé ou l'utilisation de mots clé présents dans d'autres contenus.
- Apprentissage en renforcement: Apprend en agissant dans un environnement de façon successive jusqu'à arriver à un résultat positif.
- Apprentissage par transfert: Réutiliser ce qu'ils ont appris sur une tâche pour en apprendre une autre.

ChatBOT

Un chatbot est un logiciel qui imite une conversation avec un humain (des agents conversationnels). Les chatbot sont souvent basés sur l'IA et sont utilisés à travers un service de chat en direct ou un assistant virtuel.

Utilisation du Chatbot

L'IA est utilisée dans les chatbots pour leur permettre de comprendre et de répondre aux questions et demandes des utilisateurs de manière plus naturelle. Pour ce faire, les chatbots utilisent des éléments tels que la reconnaissance vocale, le traitement du langage naturel et l'apprentissage par renforcement. Ces techniques permettent aux chatbots de comprendre ce qu'on leur dit et de répondre de manière appropriée. Alternativement, les chatbots peuvent être formés sur les données afin qu'ils “apprennent” de l'expérience et s'améliorent au fil du temps. Par exemple, un chatbot du service client peut être formé sur les conversations des clients pour mieux répondre aux questions et demandes courantes.

Le chatbot peut également servir d'outil à l'agent humain par exemple en l'assistant sur des recherches d'informations volumineuses, ou changeant fréquemment (un tarif particulier, une prestation facturable ou non, etc.). Ces outils deviennent ainsi des assistants d'accès à la connaissance pour l'agent humain au lieu de se trouver en concurrence avec ce dernier. Il s'agit en ce sens d'une augmentation des capacités de l'humain. La machine pourrait aussi prendre le relais du conseiller, au contraire des organisations actuelles, pour assurer les actions répétitives (demandes des identifiants, mots de passe, redirection vers un service).

Type d'apprentissage

Les chatbots peuvent être basés sur différentes techniques d'apprentissage automatique, par exemple de l'apprentissage supervisé (supervised learning), de l'apprentissage par renforcement (reinforcement Learning) ou de l'apprentissage par transfert (transfer Learning). Les différents types d'apprentissage d'un chatbot sont nombreux, le choix du type d'apprentissage dépendra de la finalité du chatbot.

Conclusion

Le chatbot est souvent utilisé pour automatiser certaines tâches et fournir un service 24h/24 et 7j/7. Le chatbot peut également personnaliser l'expérience utilisateur en fonction des préférences et de l'historique des interactions. Cependant, il faut noter que les chatbots ont des capacités de compréhension et de conversation limitées car le chatbot ne sait traiter que des cas prévus, puisqu'il nécessite la construction de scénarios de conversation. Ces scénarios présentent alors les mêmes limites que les parcours scriptés proposés aux conseillers. Et donc ne peuvent pas remplacer complètement l'interaction humaine.



Recommandations

Beaucoup d'entreprises utilisent des IA pour recommander des produits ou du contenu, l'IA va analyser le comportement de l'utilisateur, ses goûts ou ses dernières recherches pour lui proposer un contenu ou un produit capable de l'intéresser. Pour ce faire plusieurs techniques d'apprentissages peuvent être utilisées :

- Supervisé ou semi supervisé
- Apprentissage non supervisé
- Apprentissage en renforcement
- Apprentissage par transfert.

Utilisations

Les sites marchands tels que Amazon, Fnac, AliExpress et bien d'autres utilisent ces outils pour proposer des articles cohérents ou en rapport avec vos recherches précédentes. Les sites proposant du contenu multimédia tels que Youtube, Spotify, Netflix ou d'autres sont capables de vous fournir des contenus susceptibles de vous intéresser en analysant soit le contenu que vous venez de consulter ou la globalité de vos contenus préférés.

La prédiction du churn

L'activité qui consiste à tenter de prévoir les phénomènes de perte de clientèle. C'est une prédiction du risque de perte de clientèle elle est surtout utilisée dans les domaines où la commercialisation du

produit ou service se fait par abonnement. L'ia se base sur des variations dans le comportement de l'utilisateur tel qu'une baisse d'usage du service, la formulation d'une réclamation ,la consultation des conditions de résiliation sur un site Internet.

Analyse de sentiments

L'analyse de sentiment peut être particulièrement utile dans le domaine des relations clients pour aider les entreprises à comprendre les sentiments et les préoccupations de leurs clients. Par exemple, une entreprise peut utiliser l'analyse de sentiment pour analyser les commentaires laissés par les clients sur les réseaux sociaux, les évaluations en ligne ou les sondages de satisfaction pour mieux comprendre ce que pensent les clients de leurs produits ou services. Cela peut permettre à l'entreprise de déceler les problèmes qui peuvent survenir et de les résoudre de manière proactive, améliorant ainsi l'expérience client et la satisfaction. L'analyse de sentiment peut également être utilisée pour surveiller les tendances dans les sentiments des clients au fil du temps, ce qui peut être utile pour détecter les problèmes émergents et prendre des mesures pour y remédier.



Lien

- ChatGPT : <https://chat.openai.com/chat>
- Article ChatBOT : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2019-2-page-95.htm>
- Article ChatBOT marketing : <https://www.conseilsmarketing.com/chatbot-et-callbot/projet-de-chatbot-le-guide-de-a-a-z-pour-creer-son-premier-chatbot/>
- Adresse image : https://www.citizencall.fr/wp-content/uploads/2021/07/fonctionnement_analyse_sentiments_marketing_digital-1.png

— [Bigoin,Toupin,Letellier] 2023/01/03 10:40

From:

<https://wiki.sio.bts/> - **WIKI SIO : DEPUIS 2017**

Permanent link:

<https://wiki.sio.bts/doku.php?id=ia23-client&rev=1672748660>

Last update: **2023/01/03 12:24**

