

# Webinaire - Comment le knowledge management est un levier de performance grâce à l'IA ?

1<sup>er</sup> février 2024

# Présentation Du thème abordé

80%

des services clients comptent intégrer l'intelligence artificielle dans leurs activités d'ici 2024, pour créer ce qu'ils appellent des "conseillers augmentés".

Si le pouvoir de l'intelligence artificielle générative dans la relation client est indéniable, il est conditionné à la qualité de la donnée d'entrée. L'IA ne peut en effet fonctionner sans une bonne matière première : la connaissance.

Témoignages des experts !

AFRC

# Animateur - Éric Dadian

Président



AERC



# Les intervenants

Cédric  
Blum

Directeur Customer  
Support France



*Doctolib*

Damien  
Popote

CEO & Co-fondateur



 **Mayday**

# Le Programme

- 1 **11H05** : Qu'est-ce que le knowledge management ? L'IA générative ?
- 2 **11H10** : Risques de l'IA sans gestion des connaissances métiers/produits
- 3 **11H20** : Bonnes pratiques pour maximiser la performance de l'IA avec le knowledge Management
- 4 **11H30** : Retour d'expérience Doctolib
- 5 **11H40** : Q/R

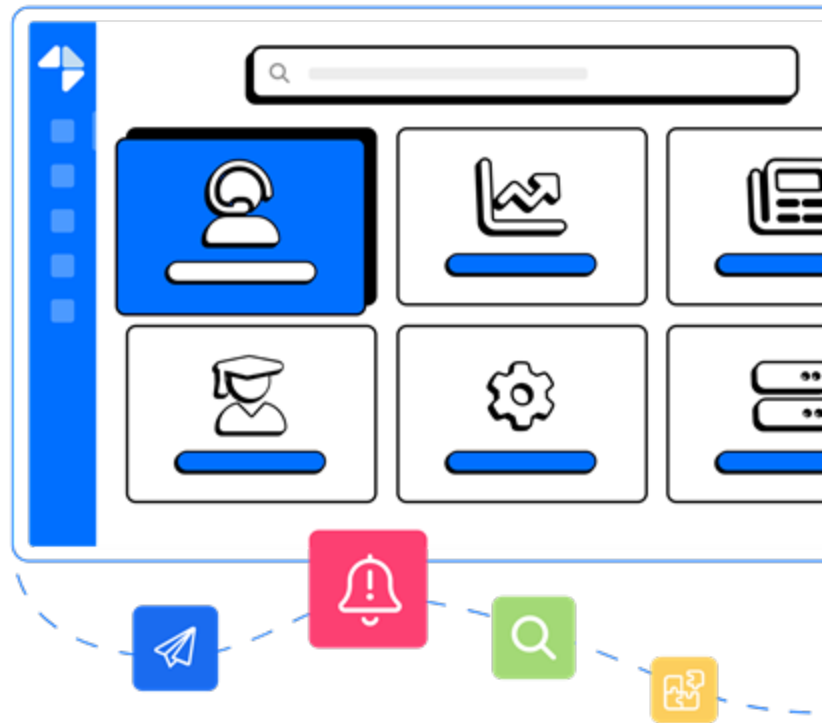
Nos experts répondent à vos questions sur le chat tout au long du webinaire ;)

QUI SOMMES-NOUS ?



# Le leader français de la base de connaissance omnicanale

Pour aider vos conseillers et vos clients  
à trouver l'information en autonomie.



# Doctolib in 2024

**900 000**  
utilisateurs  
professionnels



**80 millions**  
de patients



**2 800**  
Doctolibers



**Nous aidons les soignants et les patients  
partout en France, en Allemagne et en  
Italie avec plus de 30 bureaux régionaux**

**Doctolib est une entreprise à mission  
depuis 2022**

# Le Produit Doctolib

*Un système d'exploitation (OS) avec 4 suites de solutions*



**Services de gestion de la relation patient**

*Des solutions pour les connecter à leurs patients*



**Services de coopération des soins**

*Des solutions pour connecter les soignants entre eux*



**Logiciel clinique**

*Des solutions pour gérer les dossiers de santé des patients et soutenir leurs activités cliniques*



**Logiciel financier**

*Des solutions pour gérer la facturation, les paiements et leurs activités financières et administratives*



A yellow triangle graphic is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text. It is a solid yellow shape with a rounded bottom-left corner, pointing towards the top-right.

Qu'est-ce que  
le knowledge  
management ?

# Qu'est-ce que le knowledge management ?



Drive, Sharepoint,  
Dropbox



Wiki  
& Intranet



Supports de  
formation

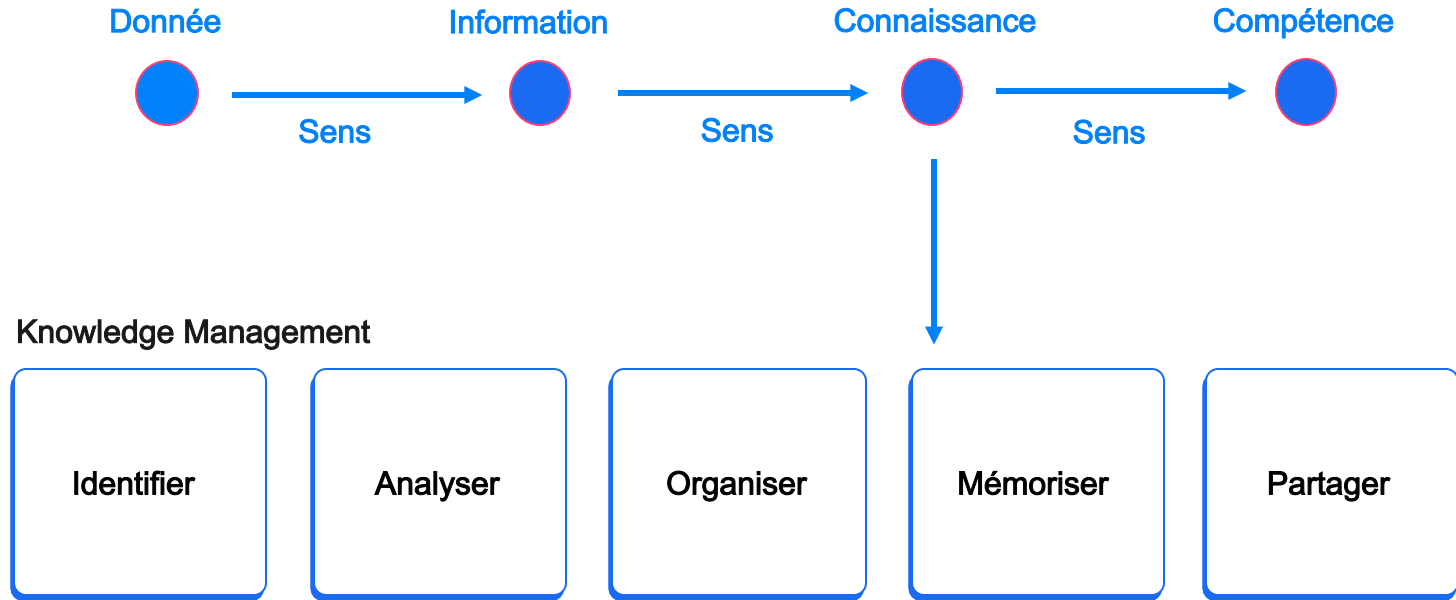


Helpdesk  
& Ticketing



FAQ, Chatbot,  
Voicebot...

# Qu'est-ce que le knowledge management ?



## Rappel : Les 6 erreurs de Knowledge management



### Erreur 1 : Accès

Disperser la connaissance dans plusieurs espaces de stockage



### Erreur n ° 2 : Recherche

Oublier la searchability au profit de l'architecture



### Erreur n ° 3 : Exploitation

Utiliser uniquement des formats statiques



### Erreur n ° 4 : Changement

Croire que vos conseillers sont au courant de tout



### Erreur n ° 5 : Données

Créer du contenu au doigt mouillé



### Erreur n ° 6 : Obsolescence

Voir la base de connaissance comme un projet one shot

# L'importance d'un bon knowledge management



Depuis **20 ans**, la technologie permet aux services clients d'**entrer en contact** avec leurs clients à travers une multitude de **canaux**. Pourtant, les **problèmes historiques** subsistent ...



Mauvaises  
réponses



Temps d'attente  
trop long



Clients  
insatisfaits



Conseillers en  
difficulté

...Alors que la **gestion de la connaissance** a  
un impact direct sur la performance de votre service client !



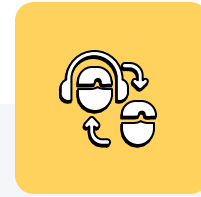
20%

des heures travaillées  
d'un agent sont perdues à  
rechercher de l'information



2-5 mois

de formation nécessaires  
pour rendre un agent  
opérationnel et autonome



30%

des demandes clients ne  
sont pas résolues du  
premier coup

# La preuve par les chiffres

Exemples de ROI d'entreprises qui font de la gestion de leur connaissance une priorité

**+24%**

de productivité via la  
réduction du temps de  
traitement

**-48%**

de temps de formation  
des conseillers clients

**+18%**

de CSAT et  
+8% de NPS

FNAC DARTY *Doctolib*

 LA POSTE  
GROUPE

**Rakuten**



# Et encore plus aujourd'hui !

Multiplication de la data générée par l'entreprise

Essor du sujet de la santé mentale

Démocratisation du télétravail

Augmentation des exigences clients

Projets d'IA générative prioritaires

Figure 1. Hype Cycle for Customer Service and Support Technologies, 2023

Hype Cycle for Customer Service and Support Technologies, 2023



A yellow right-angled triangle is positioned on the left side of the slide, pointing towards the bottom right. It is partially overlapping the text.

Et l'IA générative  
dans tout ça ?



## IA Générative :

*L'intelligence artificielle  
générative désigne  
l'exploitation de l'IA en vue  
de produire des contenus.*



## Différents cas d'usage

- Texte
- Vidéo
- Audio et musique
- Illustrations



## De nombreux cas d'usage



Identification



Router



Analyser les  
sentiments



Comprendre  
l'intention



Accéder à la  
connaissance



Rédiger les  
réponses



Automatiser  
les actions



Historiser



Être proactif



## Le service client, l'un des domaines où l'IA a le plus à apporter

Un département  
digitalisé  
tardivement

Peu de ressources  
IT à disposition

Des enjeux de  
productivité et  
qualité

Le mix :  
données + tâches  
répétitives

**Objectif** : garantir l'efficacité des équipes et l'excellence opérationnelle au service des collaborateurs et des clients.



## Les défis de l'IA et leur solution

**Coûts**

- Solutions open source
- Logiciels qui intègrent l'IA

**Déshumanisation**

Une collaboration à forte valeur ajoutée

**Confidentialité & conformité**

- Distinction modèles & hébergement
- Solutions françaises

**Acculturation & conduite du changement**

- Communication
- Formation
- Engagement

## Quelques chiffres clés à connaître

**80 %**

des décideurs dans les services clients estiment que l'IA est plus efficace avec l'intervention humaine que seule.

**37 %**

des clients essaieront d'utiliser un assistant numérique pour interagir avec le service client en leur nom, d'ici 2025.

**33 %**

d'augmentation attendue de la résolution des requêtes dès le premier contact.

A yellow triangle graphic is positioned on the left side of the slide, partially overlapping the text. It is a solid yellow shape with a rounded bottom-left corner.

# Les risques de l'IA sans gestion des connaissances





## IA Générative x Knowledge Management

L'efficacité de l'IA générative en relation client dépend de la **qualité des données d'entrée**, la connaissance étant sa matière première indispensable.



## Les 3 risques majeurs

1. Produire des réponses **non pertinentes** ...
2. Mais aussi **incomplètes** ou **obsolètes**
3. Engendrer de la **déception** et **frustration** chez vos conseillers & clients



Et maintenant, **les**  
**bonnes pratiques !**



## Les 5 bonnes pratiques

1. S'assurer d'avoir d'une base de connaissance de **qualité**
2. Centraliser tous les tutoriels, procédures et modes opératoires dans une **source unique**
3. **Harmoniser** les informations
4. Mettre à jour les **données**
5. Être collaboratif pour **améliorer la pertinence** et la **précision** des connaissances de l'IA

**Résultat** : Les collaborateurs et clients pourront ainsi dialoguer avec la connaissance comme avec un expert disponible 24/7



**Sondage  
Time !**

A yellow right-angled triangle with its hypotenuse facing the bottom-right corner, positioned to the left of the text.

REX Doctolib



## Contexte

Doctolib en bref



La Relation Client Doctolib  
en quelques mots



Doctolib et le  
Knowledge  
Management



L'intelligence artificielle  
chez Doctolib



## Les défis rencontrés

« Les DRC d'aujourd'hui vivent les mêmes enjeux qu'auparavant, mais pas avec les mêmes outils. Depuis vingt ans, on a toujours voulu simplifier le métier du conseiller pour qu'il puisse se concentrer sur la part humaine. »



Proposition de valeur de Mayday AI  
**Le plein potentiel de la  
connaissance grâce à  
l'intelligence artificielle**





# Les bénéfices de Mayday AI pour le Customer Care

Doctolib x Mayday

Doctolib



## Fiabilité de la base de connaissance

- Base de connaissance intelligente et apprenante
- Toujours à jour et en évolution constante
- La production de contenu est plus qualitative et plus rapide
- La base ne présente aucun doublon



## Réduction de la durée moyenne de traitement

- Les réponses sont rapides et simples à obtenir dans l'outil
- Fonctionnalité de recherche intelligente boostée par l'IA



## Réduction du taux de recontact

- Plus de qualité & conformité
- La bonne connaissance au bon moment
- Once and done!



## Les fonctionnalités d'édition boostées par l'IA

Doctolib x Mayday

- Auto-traduction de contenu
- Correction de ton / Orthographe
- Insertion automatique de résumé des contenus
- Insertion automatique de checklist dans les procédures pour les conseillers



Productivité



Qualité



Satisfaction Conseiller  
& Client



# Premiers résultats - Ask Mayday

Doctolib x Mayday

Doctolib

# 18/20

réponses correctes sur  
les questions posées à  
Mayday AI.

## Comment annuler mon rendez-vous ?

La procédure pour annuler un rendez-vous dépend du type de rendez-vous et du praticien. En général, il est possible d'annuler un rendez-vous en ligne en se connectant à son compte Doctolib et en cliquant sur le rendez-vous concerné, puis sur "Annuler le RDV" <sup>1</sup> <sup>2</sup> . Si le délai d'annulation en ligne est dépassé, il faut prévenir le praticien par téléphone <sup>1</sup> <sup>2</sup> . Les délais d'annulation varient selon la spécialité et vont de 1 heure à 4 heures avant le rendez-vous <sup>3</sup> <sup>2</sup> .

1. Annuler un rendez-vous

3. Gestion d'un rendez-vous

2. Le dépistage et la vaccination Covid-19

▼ Additional sources

Annuler/déplacer un rendez-vous de téléconsultation

Déplacer un rendez-vous à une autre heure et/ou une autre date



A yellow right-angled triangle is positioned on the left side of the slide, with its hypotenuse facing towards the right. The triangle is solid yellow and has rounded corners.

Le mot de la fin



## À quoi ressemblera le **service client** dans **dix ans** ?

Relation client  
centrée sur la  
connaissance

Personnalisation  
poussée au  
maximum

Réelle unification  
des données  
omnicanales

Evolution des  
métiers de la  
relation client

Un accès à la  
connaissance  
proactif et  
contextualisé

Des enquêtes de  
satisfaction encore  
plus personnalisées

Score de confiance  
pour prédire les  
comportements des  
clients

L'IA coache, mais a  
aussi besoin d'être  
coachée

L'IA comme vecteur d'optimisation de chacun des maillons de la chaîne de valeur



# Ma y d a y

Le leader de la base de  
connaissance omnicanale



[contact@getmayday.co](mailto:contact@getmayday.co)



+33 6 18 95 07 00



[mayday.fr](http://mayday.fr)

# Vos questions - Nos réponses

*Doctolib*

merci

*AERC*

 Mayday



# Nos prochains événements

- 08 février : Atelier  
Insuffler la culture client dans l'entreprise
- 05 mars : Formation  
Initiation : L'IA comme levier de valeur ajoutée en relation client
- 15 mars : AG ordinaire et  
AFRCx Transformation Day  
Matinée de conférences sur les tendances

 Retrouvez toutes les actualités sur le [site internet de l'AFRC](#)

