

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

1^{er} 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 !



* [Source: LinkedIn](#)

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

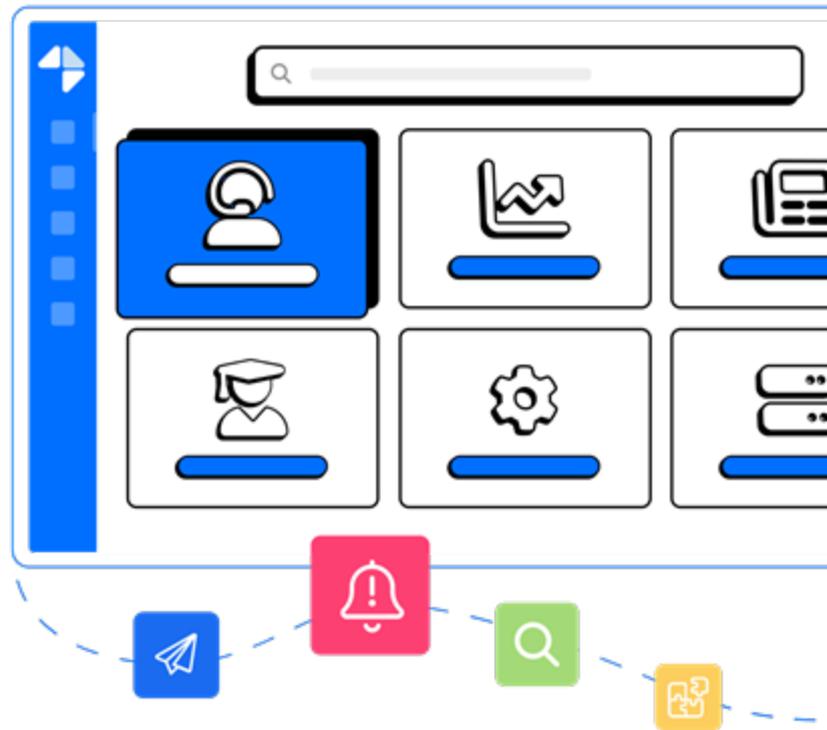
Nos experts répondent à vos questions sur le chat tout au long du webinaire ;)

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 top-left corner and a sharp bottom-right corner.

Qu'est-ce que
le knowledge
management ?

Qu'est-ce que le knowledge management ?



Drive, Sharepoint,
Dropbox



Wiki
& Intranet



Supports de
formation

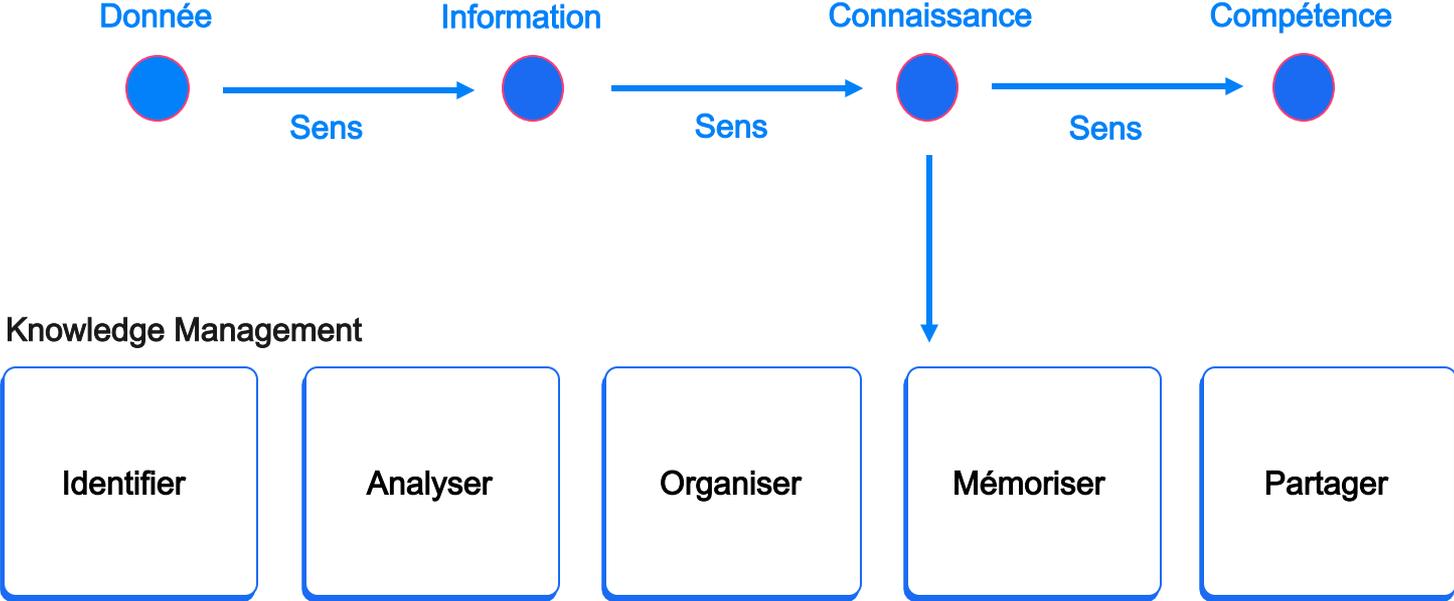


Helpdesk
& Ticketing



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

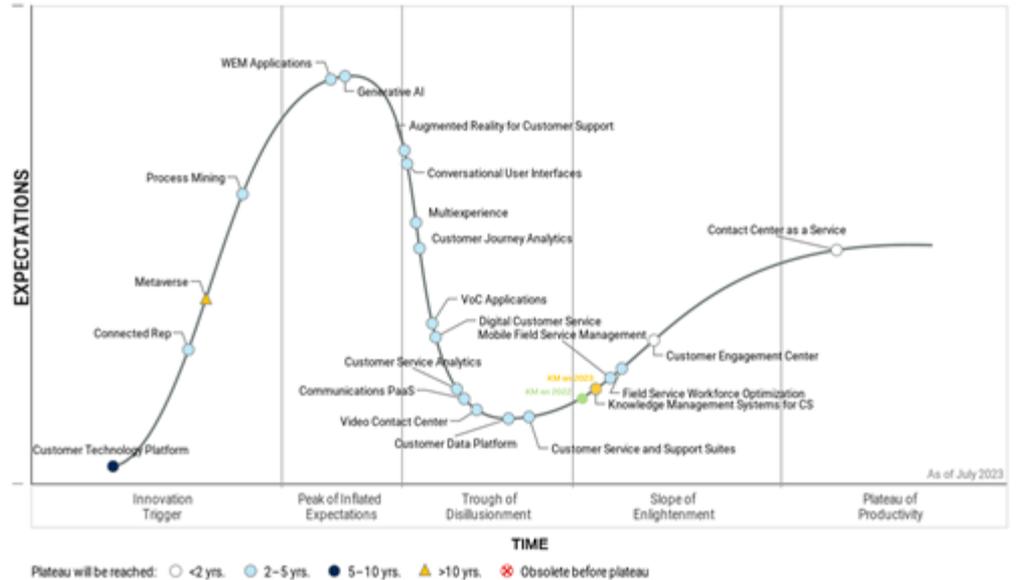
Démocratisation du télétravail

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 corner. 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.

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



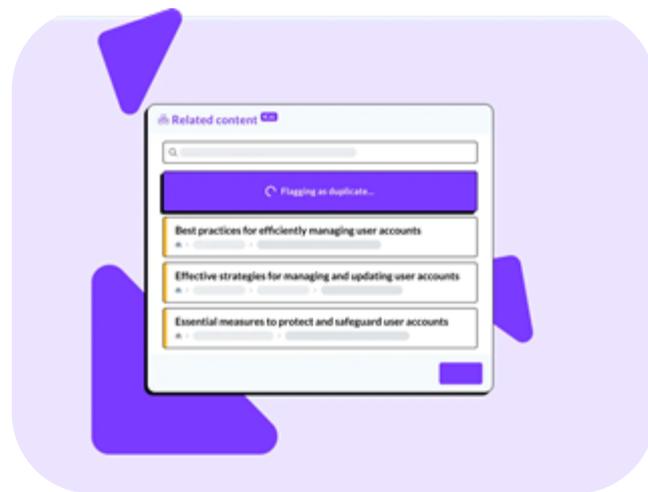
L'intelligence artificielle
chez Doctolib



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" ¹ ² . Si le délai d'annulation en ligne est dépassé, il faut prévenir le praticien par téléphone ¹ ² . Les délais d'annulation varient selon la spécialité et vont de 1 heure à 4 heures avant le rendez-vous ³ ² .

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



+33 6 18 95 07 00



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](#)

