

Les agents du Service Client Microsoft boostés par l'IA Généralive (Copilot)



Virginie Aumont

France Lead Customer Success & Support @Microsoft



Térence Perrod

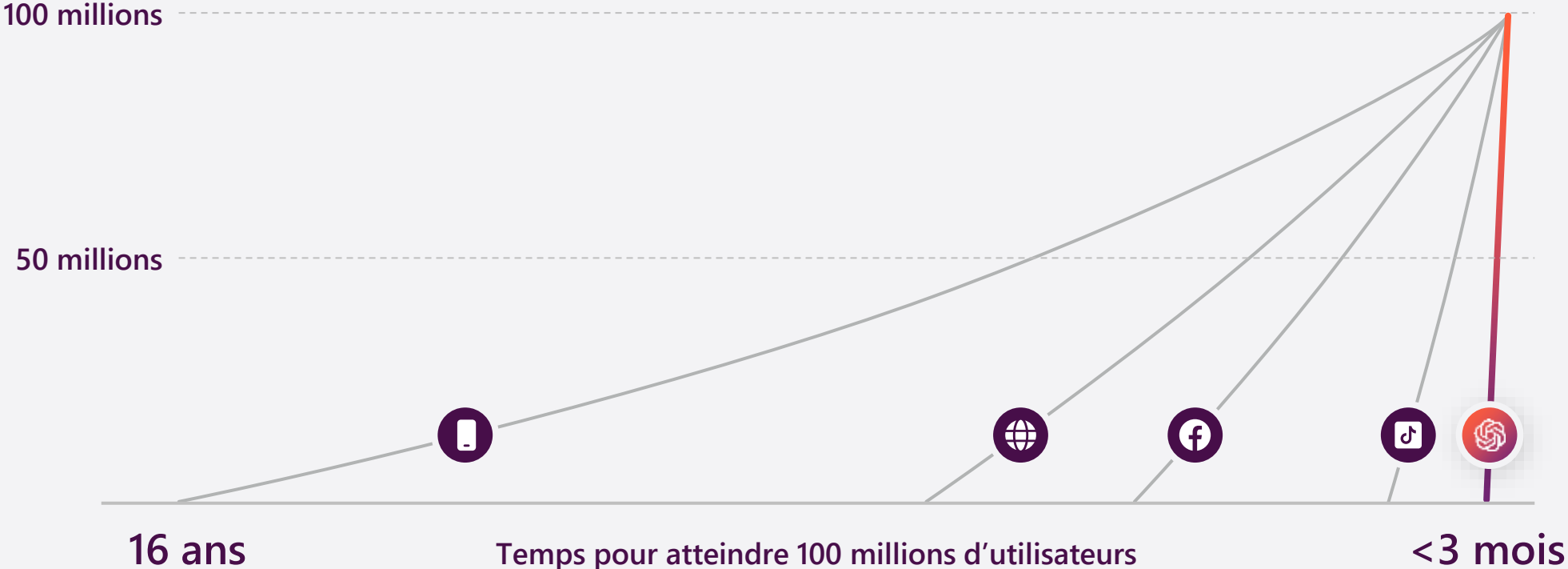
Manager Business Applications @Microsoft France



L'IA Générative: une transformation technologique



GenAI: un élan jamais vu en termes d'adoption



Mobiles: 16 ans

Internet : 7 ans

Facebook : 4,5 ans

TikTok : 9 mois

ChatGPT : <3 mois

Copilot plébiscité par ceux qui l'utilisent au travail



Microsoft Copilot
Your everyday AI companion

Work Trend Index Special Report

What Can Copilot's Earliest Users Teach Us About Generative AI at Work?

Research findings from early Copilot users

70%
said they were more productive

29%
faster overall in a series of tasks (searching, writing, and summarizing)

Nearly **4x**
faster catching up on a missed meeting

77%
said they didn't want to give it up

Key findings: We conducted research using a combination of surveys and experiments to deeply understand how Copilot is transforming work.

1. Perceived productivity gains:

- **71%** said they saved time on mundane tasks.
- **68%** said Copilot improved the quality of their work.
- **86%** said Copilot made it easier to catch up on what they missed.

2. Impact on meetings, email, and writing:

- Copilot users were **29%** faster doing a series of three tasks.
- A blind panel rated emails written with Copilot **18%** more clear and **19%** more concise.
- Copilot users were **27%** faster when pulling together information from multiple sources.

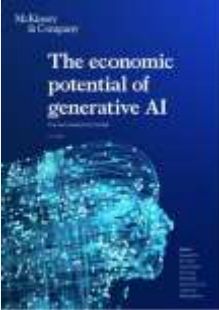
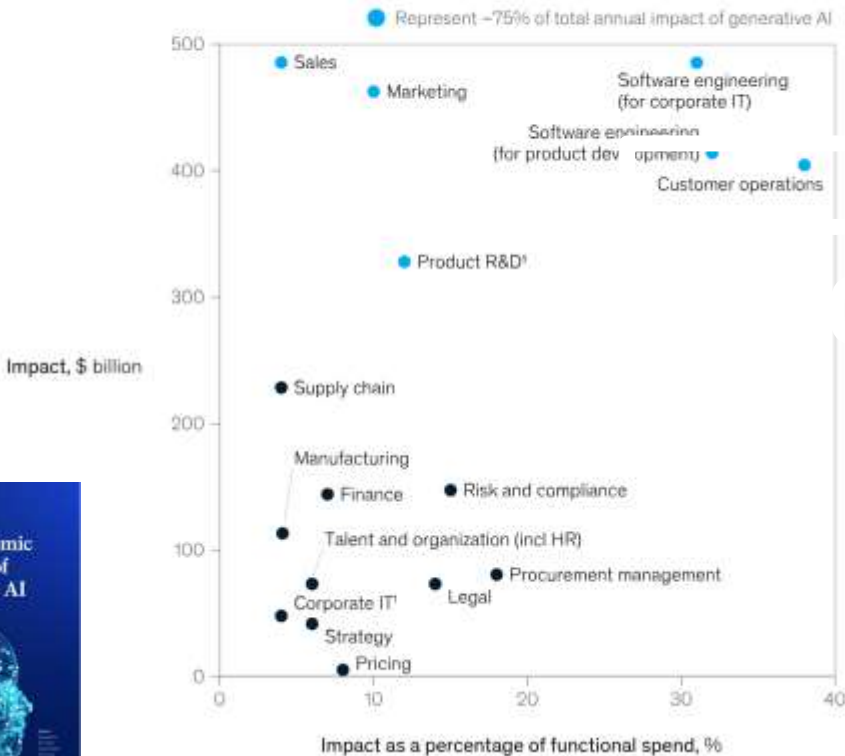
3. Role-specific pain points and opportunities:

- On average, Copilot for Sales users reported saving **90 minutes** a week.
- Agents with Copilot had a **12%** reduction in time spent resolving a case with Copilot in Dynamics 365 Customer Service.

GenAI: un impact pour les métiers de la relation client

Economic potential of generative AI | McKinsey

Using generative AI in just a few functions could drive most of the technology's impact across potential corporate use cases.



How Generative AI Is Already Transforming Customer Service | BCG

30-50% potential increase in productivity for Customer Service agents



How Generative AI Is Already Transforming Customer Service



Les agents du Service Client Microsoft boostés par Copilot



Microsoft : une des 10 plus grandes équipes Service Client à l'international



Le Service Client Microsoft

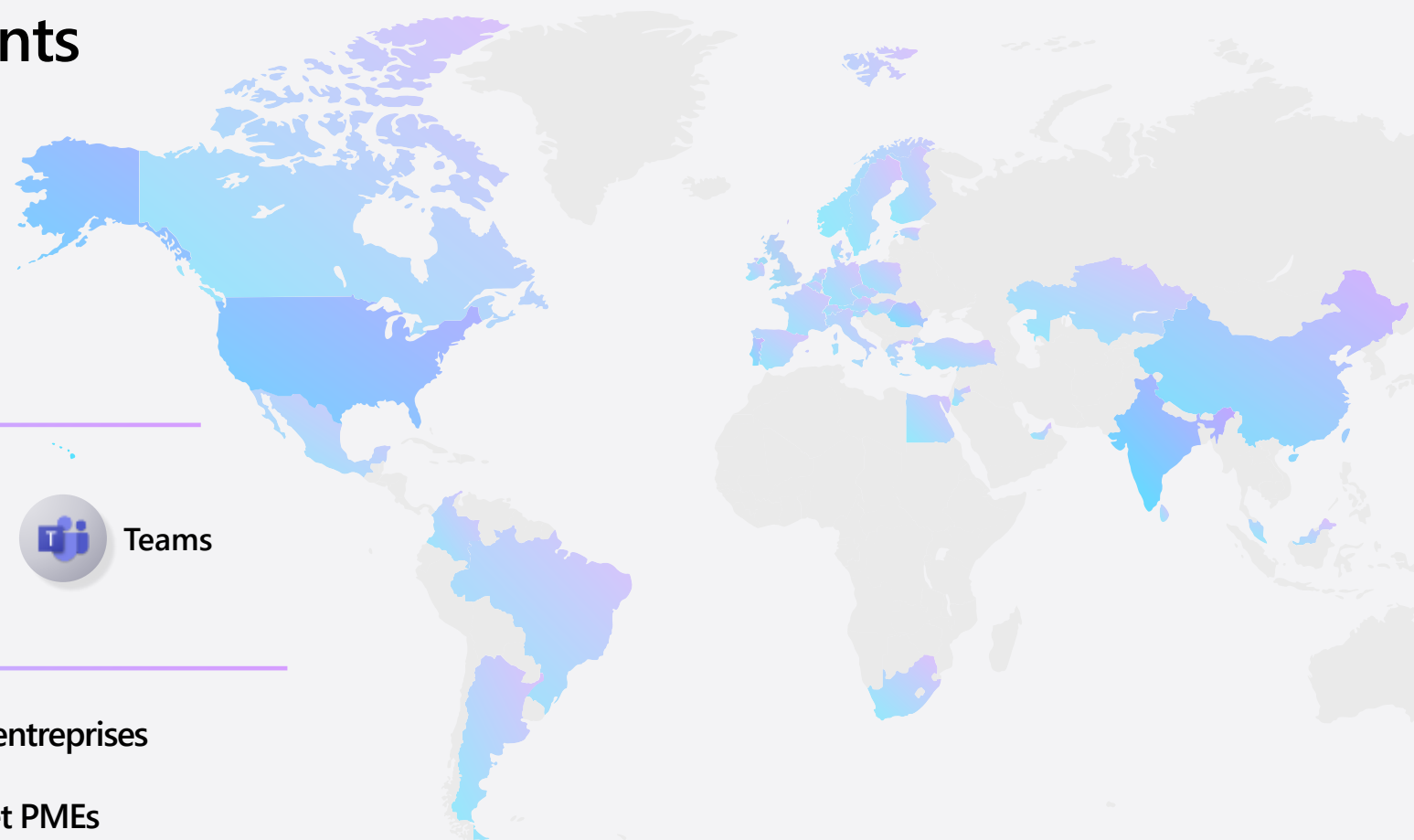
Des dizaines de milliers d'agents

92 centres de contact

120 pays

+ de 1 milliard de clients




46 langues



 145M+ contacts

10 000+ grandes entreprises

10 millions ETIs et PME

 70M+ appels  60M+ emails  11M+ chats



Microsoft Copilot for Service

2023

Mars

Avril

Mai

Juin

Juillet

Test & déploiement
progressif chez
Microsoft

1ère utilisation
18 agents

Elargissement à
800 agents

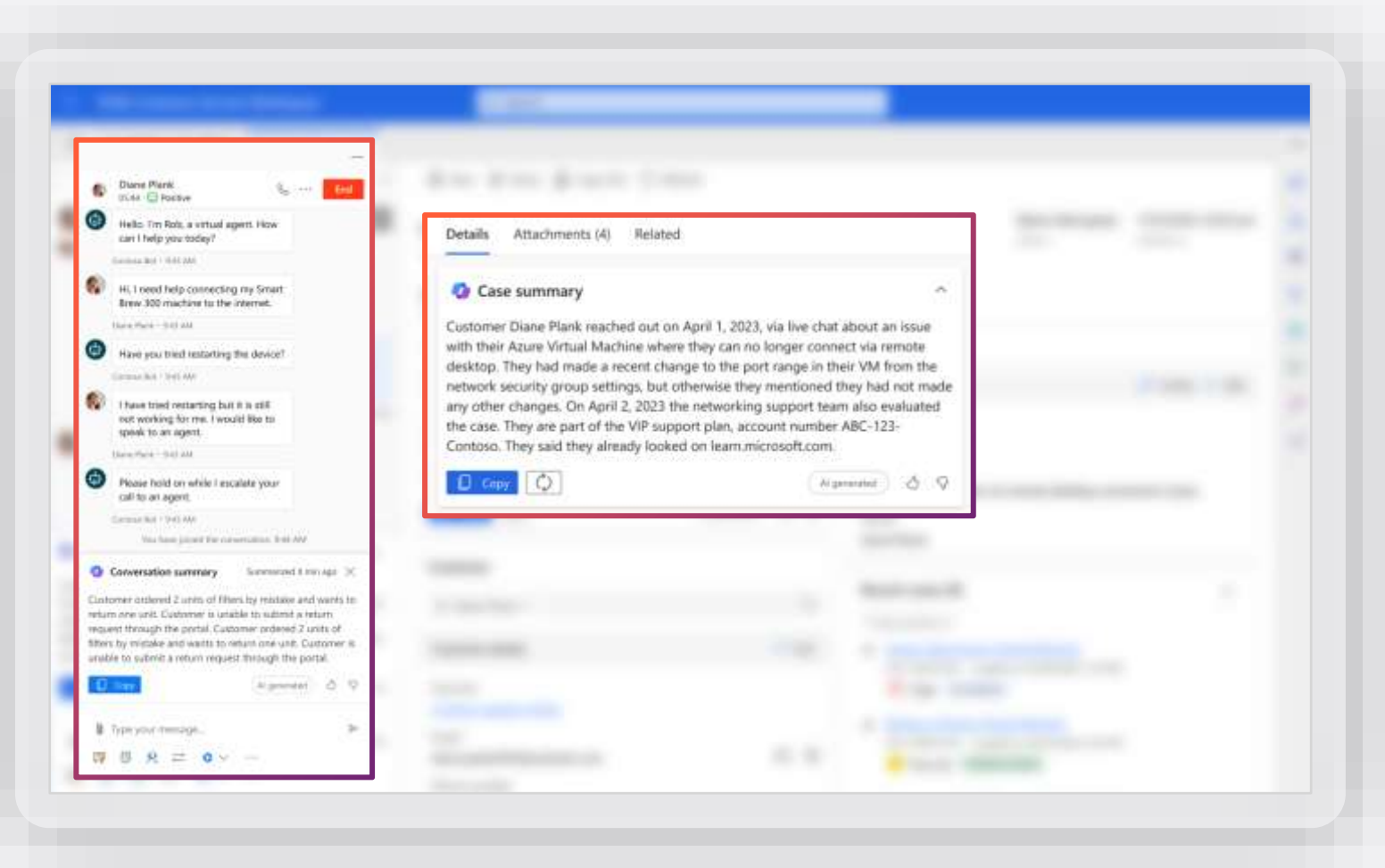
Elargissement à
14.9K agents

Elargissement à
17.1K agents

Elargissement à
40K+ agents

Résumés & Synthèses

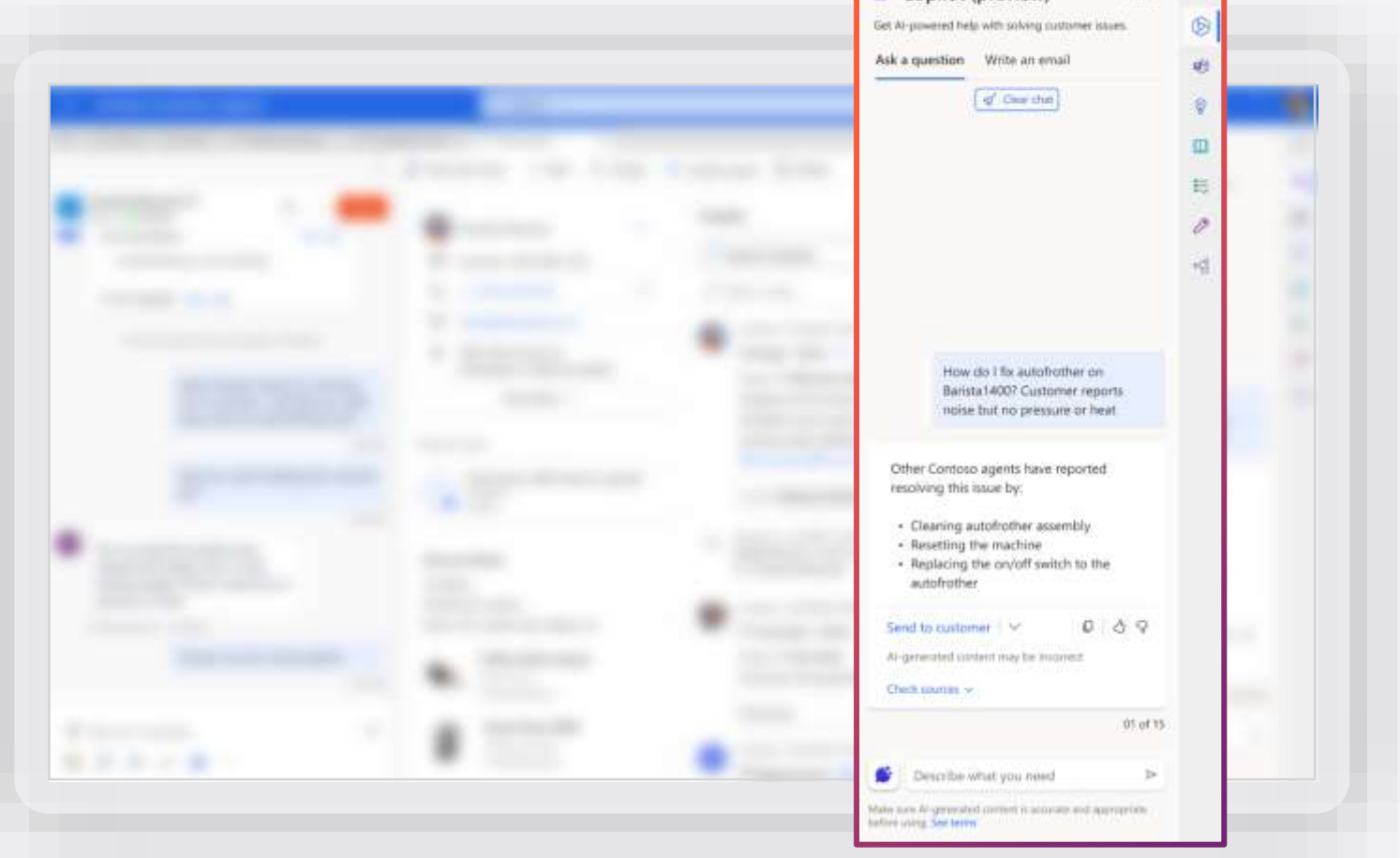
Des agents boostés
par Copilot



- **Résumés automatiques**, toujours « à jour »
- Synthèses de **cas client** et de **conversations**
- Accélération du temps de traitement, notamment dans certains cas: agents récemment embauchés, cross-collaboration,...

Expert à disposition

Des agents boostés par Copilot

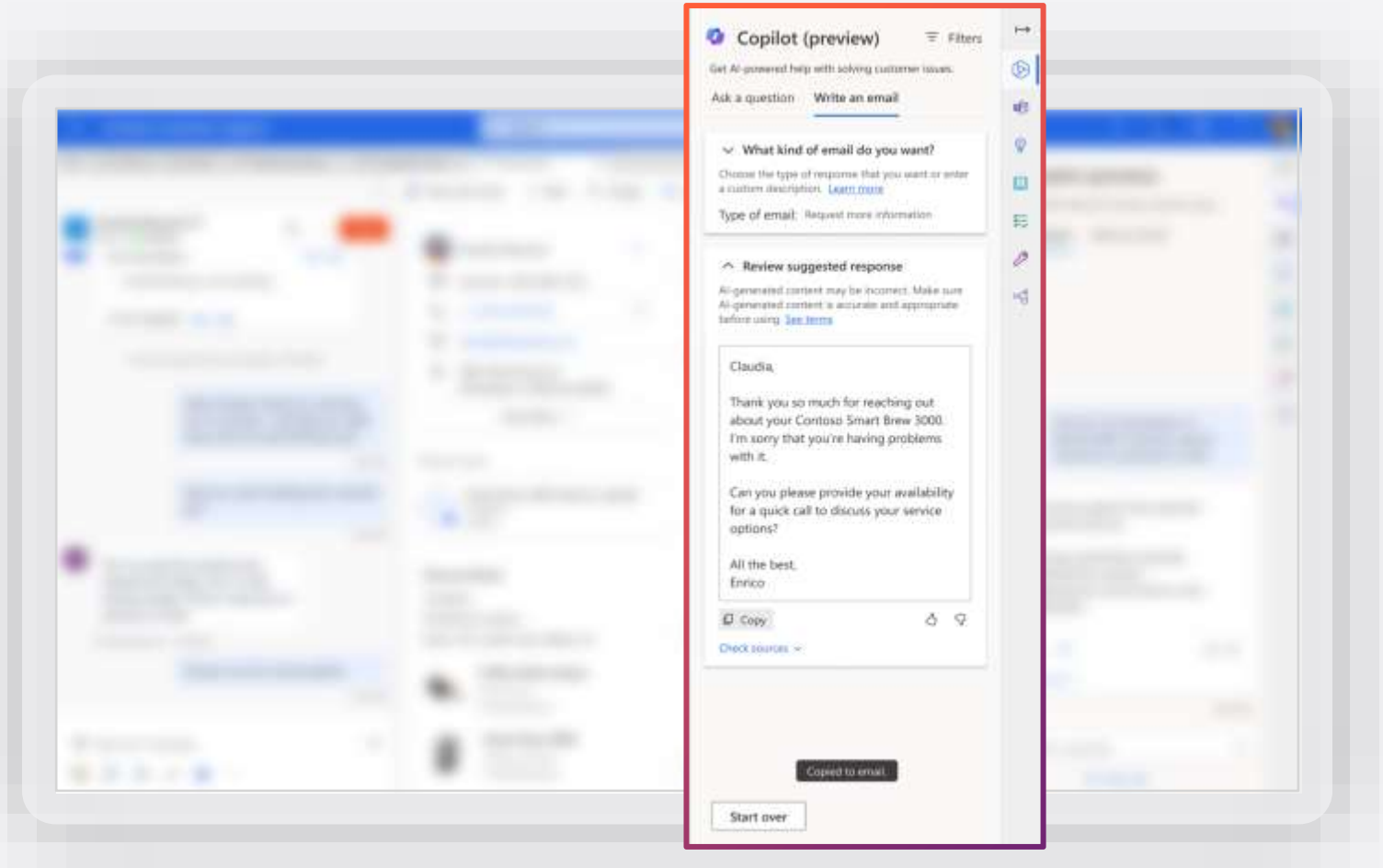


→ **Interface de conversation** pour poser des questions aux **bases de données** au sein de l'entreprise

Learning Microsoft: cela amène à **repenser** la manière de structurer sa base de connaissances (wikis,...)

Suggestions & brouillons

Des agents boostés
par Copilot



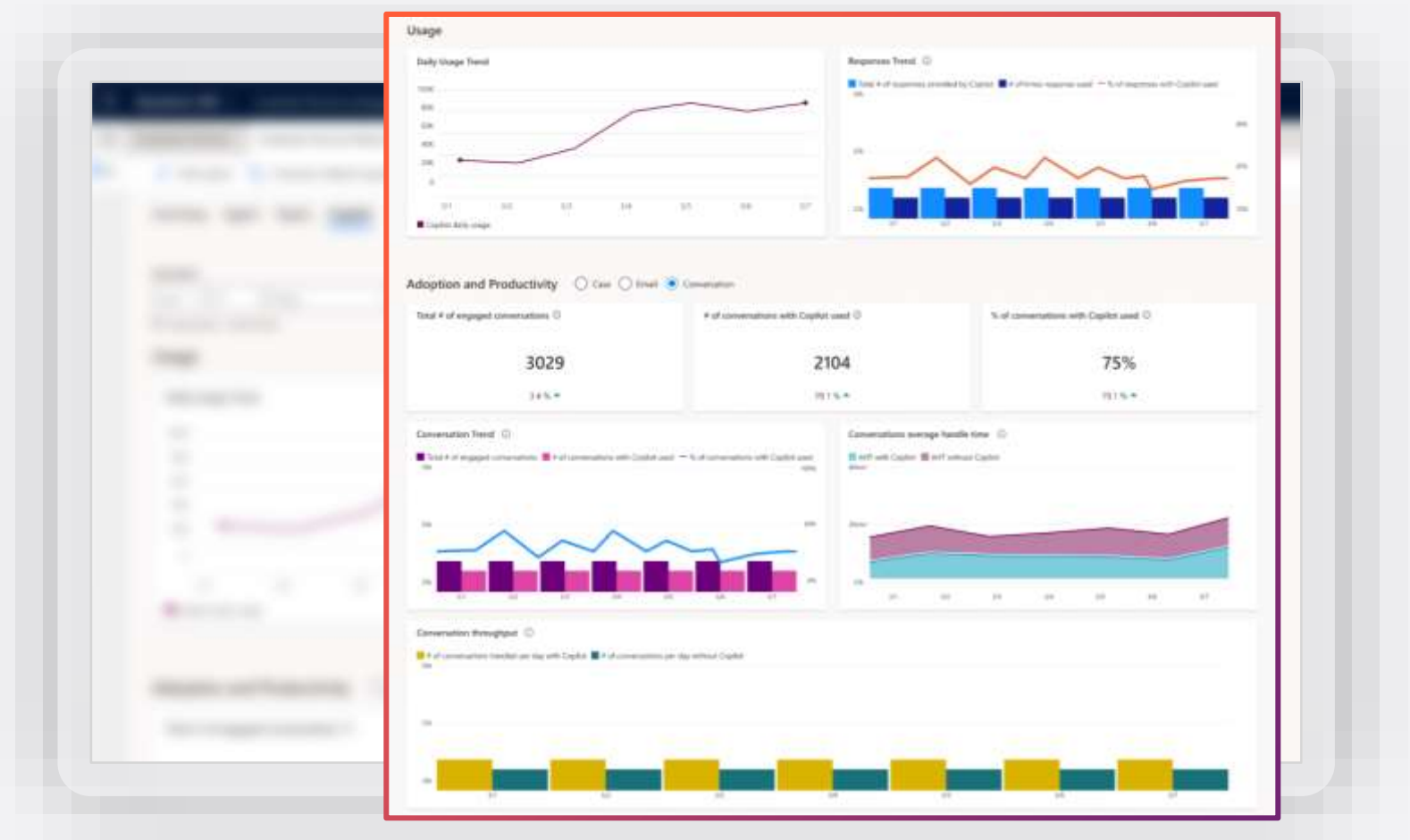
- **Suggestions d'actions** à mener pour traiter le cas client
- Rédaction de **brouillons de messages personnalisés et pertinents** (à fois dans l'outil Service Client, et dans Teams, Outlook,...)



Learning Microsoft: l'agent reste le « pilote » et vérifie/améliore la pertinence et les personnalisations avant l'envoi au client

Pilotage & mesure d'impact

Des agents boostés
par Copilot



- Vue détaillée de l'**utilisation de Copilot** par les équipes d'agent
- Mesures d'**impact sur des indicateurs clés** pour le support (délais de traitement,...)

Premiers impacts observés chez Microsoft



13 % de diminution du nombre de cas où il est nécessaire de faire appel à un autre agent pour aboutir à une résolution



12% d'augmentation du nombre de cas simples résolus rapidement uniquement par le canal chat



12-16% de réduction du délai moyen de traitement moyen des cas

Etude menée courant 2023 par l'équipe du Chief Economist Officer de Microsoft et l'équipe Dynamics365

Comparaison de deux populations d'agents:

- 6,5k agents qui utilisaient Copilot
- 5k agents qui n'utilisaient pas encore Copilot

Premiers enseignements



Gestion du changement: régularité, proximité, confiance, skilling (e.g. prompt),...



Créer et animer des communautés d'usage: champions, groupes de partage,...



Prise en compte des feedbacks du terrain

→ Exemples: anonymisation, auto-censure sur les données comportementales



Importance des **données** et des principes d'**IA responsable**