

Faites en sorte que chaque interaction compte grâce à l'IA

Comment le service agentique transforme l'expérience client et favorise la fidélité

 Microsoft Dynamics 365



Les attentes des clients augmentent et les responsables des services doivent fournir une assistance rapide et personnalisée sur tous les canaux. Le service agentique n'est plus facultatif. C'est la clé d'une mise à l'échelle plus intelligente et d'une fidélisation plus profonde des clients.

Le service agentique, c'est l'avenir

80 % D'ici 2029, 80 % des interactions du service client seront traitées par des assistants IA, ce qui réduira les coûts jusqu'à 30 %¹

Le service redéfini pour l'ère agentique

Vous pouvez offrir un service personnalisé et proactif sur chaque point de contact grâce à une plateforme unifiée et consolidée rendue possible par ARRIOPH et Microsoft Dynamics 365.

Résolvez les problèmes plus rapidement, renforcez la fidélité de vos clients, réduisez vos coûts et permettez aux agents du service de se concentrer sur l'essentiel. Voici 10 façons de transformer vos modèles de fourniture de services avec Microsoft Copilot, des assistants et l'automatisation.

1 Identifiez l'intention du client et agissez.

Comprenez ce que veulent les clients et proposez automatiquement des solutions personnalisées à mesure que des problèmes surviennent afin d'autoriser un libre-service permanent et d'optimiser le service assisté.

2 Transformez les conversations en connaissances.

Créez, actualisez et recommandez automatiquement des articles de connaissance basés sur les notes d'incidents, les e-mails et les chats afin que votre contenu reste précis, pertinent et accessible aux agents comme en libre-service, avec un minimum d'effort manuel.

3 Proposez un libre-service sur les canaux vocaux et numériques.

Permettez aux clients de résoudre les problèmes grâce à des assistants conversationnels sur les canaux vocaux et numériques comme les SMS, le chat et le web afin de réduire les temps d'attente et d'améliorer la satisfaction.

4 Rendez chaque conversation cohérente et personnalisée.

Unifiez les données client entre les systèmes afin que chaque interaction reflète le contexte complet, ce qui réduit les répétitions, accélère la résolution et renforce la confiance.

5 Anticipez les besoins et prévenez les problèmes.

Servez-vous des informations générées par l'IA pour anticiper les besoins des clients et lancer des interventions proactives afin d'éviter les remontées d'incidents.

6 Dirigez rapidement les clients vers le bon interlocuteur.

Dirigez chaque demande vers l'agent le mieux adapté en fonction de ses compétences, de sa charge de travail et du contexte afin de garantir des résolutions plus rapides et plus précises.

7 Conservez le contexte sur tous les canaux.

Unifiez les conversations vocales, le chat, les e-mails et les conversations numériques en une seule expérience transparente afin que les clients n'aient jamais à recommencer.

8 Générez des revenus grâce à des offres personnalisées en temps réel.

Identifiez l'intention du client grâce à l'IA lors des conversations de service pour aider les conseillers à présenter des offres pertinentes qui transforment les moments d'assistance en opportunités de revenus.

9 Évaluez la qualité des interactions avec les clients à l'échelle voulue.

Donnez aux superviseurs une visibilité en temps réel sur la qualité du service à travers des interactions dirigées par l'IA ou par des agents humains, ainsi que des recommandations proactives en vue d'améliorations.

10 Simplifiez et rationalisez la gestion des incidents.

Automatisez les tâches clés tout au long du cycle de vie des incidents (création, mises à jour, résolution, suivi, clôture) afin de réduire le temps de traitement et d'alléger la charge manuelle des agents du service.

Offrez une plateforme de service agentique unifiée, reliant chaque canal, chaque équipe et chaque flux de travail, qu'il s'agisse de libre-service, d'assistance humaine ou de service sur site.

Microsoft Dynamic 365



Dynamics 365 Contact Center



Dynamics 365 Customer Service



Dynamics 365 Field Service

Ces solutions ne fonctionnent pas en silos. Ensemble, elles constituent une plateforme de service flexible, modulaire et orientée IA, qui connecte tous les points de contact client, en responsabilisant chaque rôle et en offrant de meilleurs résultats en matière de libre-service, de support assisté et de service sur site.

Découvrez comment offrir des interactions plus intelligentes et renforcer la fidélité sur une plateforme unique et consolidée avec ARRIOPH et Microsoft Dynamics 365.

Contactez-nous dès aujourd'hui.

contact@arrioph.com

