



Synapse

IA Génératives pour  
la **relation client** :  
quels enjeux  
concurrentiels ?

# Le pouvoir de l'IA Générative

Le développement croissant des technologies basées sur l'IA Générative ne cesse d'**impacter l'industrie**. De l'automatisation de tâches opérationnelles, à la réalisation d'actions créatives et analytiques complexes, l'IA Générative apparaît comme un **levier compétitif** et un outil incontournable pour **optimiser les performances**. Cette technologie rayonne tout particulièrement en matière de **Relation Client** : sujet qui s'est vu bouleversée par les tendances et les modes de consommation en constante évolution. Elle permet aujourd'hui aux entreprises d'adapter leurs approches en répondant à des besoins de disponibilité, d'instantanéité, et de pertinence pour **offrir une expérience unique et personnalisée** à ses clients et collaborateurs. L'enjeu est de taille : selon une étude HubSpot, **93 % des clients sont susceptibles de faire des achats répétés avec des entreprises qui offrent un excellent service à la clientèle**.

**42 %** des entreprises n'utilisent\*  
pas le plein **potentiel** de l'IA

\* Source : ESSEC

# Sommaire

<b>1. Le pouvoir de l'IA Générative</b>	<b>2</b>
• L'IA Générative, c'est quoi ?	4
• Utiliser l'IA au profit de son entreprise	5
<b>2. L'impact de l'IA Générative sur la relation client</b>	<b>6</b>
• Les enjeux et la proposition de valeur de l'IA Générative	7
• 3 exemples d'application dans la personnalisation de l'interaction client	9
<b>3. Transformer l'information en action</b>	<b>11</b>
• Les défis d'une gestion de quantités massives de données	12
• Les bénéfices d'une gestion efficiente	13
<b>4. Élever l'expérience client : l'art de personnaliser et de fidéliser</b>	<b>15</b>
• Une expérience client unique	16
• Le potentiel de l'IA sur la rétention client	17
<b>5. Exemples de succès en entreprise</b>	<b>18</b>

# L'IA Générative, c'est quoi ?

L'objectif de l'IA générative est de générer de nouvelles données **proches de celles produites par des êtres humains**, que ce soit sous forme de textes, d'images, de musiques, ou de vidéos par exemple.

L'Intelligence Artificielle Générative (IA Générative) est une technologie évolutive qui a marqué l'évolution de bien des secteurs au cours des dernières décennies. Elle offre désormais des opportunités exceptionnelles pour l'avenir de nombreuses industries. Cependant, avant d'explorer ces opportunités, il est essentiel de comprendre **en quoi consiste exactement cette IA et comment elle peut être mise au service des entreprises.**

L'IA générative fonctionne en utilisant des modèles d'apprentissage automatique (**modèle Machine Learning**) pour créer du contenu de manière autonome. Elle connaît une rapide expansion et de nombreux dirigeants d'entreprises confirment le potentiel de ces technologies comme c'est le cas chez Renault ou Veolia par exemple. On connaît plus communément ces solutions via des services démocratisés

et rendus publics tels que ChatGPT ou Dall-E de chez OpenAI. Ces nouvelles technologies basées sur des modèles d'apprentissage sont développés au service de **l'amélioration des performances, de la gestion et du service client en entreprise.**

Le marché\*  
mondial de l'IA  
devrait connaître  
une **croissance** de  
**40,2 %**  
entre 2020 et 2025.

\* Source : Allied Market Research

# Comment utiliser l'IA au profit de son entreprise ?

La progression des technologies d'IA Génératives permettent aux entreprises de bénéficier de plus en plus d'avantages concrets en s'affranchissant de tâches répétitives et chronophages, ce qui accroît simultanément leur **productivité**.

Pendant de nombreuses années, l'industrie était centrée sur la structuration des données. Cela signifiait utiliser uniquement des **solutions standardisées**, telles que les logiciels de gestion de la relation client (CRM), les systèmes ERP (Enterprise Resource Planning) et les outils de gestion des ressources humaines (RH). Ces solutions ont servi de colonne vertébrale aux stratégies d'entreprise, offrant des informations bien organisées et faciles à quantifier pour comprendre les clients et évaluer les performances.

Cependant, les temps ont changé, et nous sommes maintenant confrontés à une profusion de **données non structurées** provenant du Web, des réseaux sociaux, des blogs, des e-mails, des images et des vidéos, comportant des verbatims et des formats **non standardisés**. Ces données sont précieuses pour comprendre le compor-

tement et les attentes des clients.

C'est dans ce contexte de mutation rapide que l'IA générative trouve sa pleine signification. Elle ne se contente pas d'aider à l'analyse et à l'interprétation de ces vastes ensembles de données, mais elle façonne également **de nouvelles interactions plus personnalisées et efficaces** que jamais.



L'IA peut accroître la **productivité** des entreprises de **40 %**.

\* Source : Accenture



# L'impact de l'IA Générative sur la **relation client**

# Les enjeux et la proposition de valeur de l'IA Générative

---

L'IA générative a un impact majeur sur la **relation client**. Elle ouvre la voie à des opportunités et des promesses technologiques exceptionnelles, apportant une proposition de valeur forte en termes de **productivité** et d'**efficacité**.

---

Elle offre des possibilités révolutionnaires dans ce domaine mais vient avec son lot d'incertitudes. Il y a deux typologies d'approches quant à son exploitation :

## Besoin d'Exactitude

Elle assiste des tâches qui demandent une **exactitude impérative** dans le cadre professionnel comme l'extraction des données, la classification des informations ou la mise en place d'outils d'interactions performants.

## Précision relative

L'IA assiste également des tâches à forte valeur ajoutée mais qui ont une **nécessité relative de précision** comme l'utilisation des outils de traduction ou de reformulation de texte.

La personnalisation pilotée par l'IA peut  
améliorer les taux de conversion  
jusqu'à **25 %**.



## [Focus] sur les **Chatbots** pour optimiser vos interactions clients

**Les agents conversationnels** disponibles en self-service 24/7 jouent un rôle essentiel dans la stratégie de relation client offrant une assistance immédiate et instantanée. Ils permettent d'offrir des réponses aux questions ou des solutions précises à des problèmes **en retirant une charge de travail** aux personnels de services d'assistance. Ils améliorent l'efficacité de la prise en charge, **renforcent la satisfaction**, et offrent un gain de temps précieux aux clients ainsi qu'aux entreprises. De plus, ces agents conversationnels sont capables d'**évaluer la complexité** de chaque demande. Si la situation du client nécessite une assistance humaine plus poussée, l'agent peut rediriger le client vers un conseiller compétent. **Les problèmes complexes sont alors traités par des experts tout en laissant les tâches simples aux chatbots.**

Cette capacité d'orientation contribue à une **meilleure gestion des ressources** et à une satisfaction client accrue en assurant que chacun obtient l'assistance nécessaire en fonction de ses besoins spécifiques et en fournissant un minimum d'effort. C'est une solution qui répond également à un **besoin grandissant d'autonomie chez les utilisateurs.**



Bonjour ! Comment puis-je vous aider aujourd'hui ?

Je vais me marier ! Ai-je droit à des congés ?



Félicitation pour votre mariage ! Selon le titre 5 congés, vous avez droit à un congé de 4 jours ouvrés pour se marier ou conclure un pacte civil de solidarité.

[En savoir plus](#)



## 3 Exemples de personnalisation pour la relation client

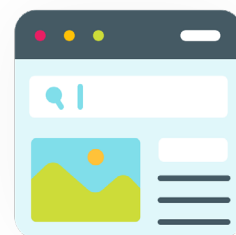


Allant bien au delà de réponses scriptées via des arbres décisionnels, ces **bots génératifs** offrent une interaction forte permettant d'**humaniser la relation** entre la machine et l'utilisateur. L'utilisation d'un **assistant conversationnel** peut apporter des solutions axées autour de la relation client ou des ressources humaines. Les

utilisateurs peuvent donc aussi bien être des clients que des collaborateurs, au sein même d'une entreprise. L'enjeu est alors de fournir des **réponses précises et sourcées** à partir de bases documentaires livrées à ces robots propulsés par l'IA générative.

---

La **création de contenu** revêt une importance cruciale dans la **gestion de la réputation** d'une entreprise. De nos jours, il est essentiel de produire, superviser et diffuser **du contenu en temps réel** dans divers formats en ligne pour maintenir une image solide de l'entreprise dans un environnement numérique en constante



évolution. Nous nous concentrons sur l'exploitation de cette notion créative au profit et à destination du monde de l'entreprise, en cherchant à en tirer le meilleur parti.



La **création de contenu textuel** revêt une importance particulière dans le cadre de la relation client avec l'IA générative. Cette IA excelle dans des domaines tels que la traduction et la compréhension de texte en exécutant les tâches et en opérant des interactions qualitatives quelque soit la langue source.

L'IA peut donc offrir une réponse dans la langue employée par l'utilisateur même si la documentation source est rédigée dans une langue différente. Elle fournit rapidement des **informations contextualisées** sans altérer leur sens, ce qui est essentiel pour une communication efficace.

---

L'intelligence artificielle offre d'importants avantages pour améliorer le **service client** : de l'**automatisation** des tâches répétitives à la **personnalisation** des interactions, en passant par l'**analyse** des émotions et l'optimisation des processus. Elle ouvre de nouvelles perspectives pour accroître l'efficacité, la satisfaction et la fidélisation des clients.

**70% des clients \***  
attendent d'une entreprise qu'elle  
mette à leur disposition un portail  
ou des ressources en **self-service.**



**Transformer l'Intéraktion  
en Action**

# Les défis d'une **gestion** de **quantités massives de données**

La gestion de **grandes quantités d'informations** constitue un **défi** majeur dans le contexte des interactions avec les utilisateurs. L'IA générative offre des solutions prometteuses pour relever ce défi, grâce à sa capacité de traitement avancé sur des masses autrement difficilement gérables.

---

## **Trois éléments clés** se dégagent dans cette démarche :

### **#1 : Classification des données**

L'IA générative permet de **classifier** et de **structurer** efficacement les données, facilitant ainsi leur gestion dans des ensembles massifs. Cette classification est essentielle pour organiser les informations de manière efficace.

### **#2 : Disponibilité en temps réel**

La disponibilité continue des données grâce à l'IA permet un accès **immédiat** aux informations, tout en automatisant les processus de réponse. Cette rapidité garantit une **interaction fluide** et **adaptée** entre les machines et les utilisateurs, notamment les clients.

### #3 : Possibilité d'automatisation

L'**automatisation des processus** de réponse rendue possible par l'IA générative, offre des opportunités illimitées pour gérer intelligemment les données. Cette automatisation renforce l'adoption par la clientèle grâce à la fourniture d'**informations qualitatives quasiment en temps réel**.

---

## Les bénéfices d'une gestion efficiente

Dans un monde où **la donnée est véritablement précieuse**, la **gestion efficace** de l'information est devenue cruciale pour les entreprises. L'IA, notamment à travers la gestion des flux d'informations, offre la possibilité de **collecter, traiter et restituer** ces données de manière significative. Elle permet une extraction rapide, un traitement **instantané** donc une amélioration de la réactivité et une précision accrue.

---

La gestion améliorée de l'information grâce à l'IA permet une collecte, une structuration et une **gestion plus efficace** des données, assurant ainsi une optimisation qui est essentielle pour des **prises de décision éclairées**.

Cette technologie génère également des **méthodes d'extraction** clés, facilitant la récupération rapide d'informations utiles pour une analyse. En combinant ces deux aspects, elle renforce ainsi la position de l'entreprise dans ses inte-

ractions avec les utilisateurs et améliore globalement l'expérience client.



D'ici 2035, \*  
l'IA pourrait  
accroître la  
productivité de  
l'économie  
mondiale de  
**40 %**

\* Source : Accenture

En somme, la gestion des données se divise en deux aspects essentiels : la **gestion des volumes** massifs d'informations et la **gestion efficace**.

L'IA générative joue un rôle central dans ces deux domaines, transformant la gestion de l'information en une **compétence incontournable** pour les entreprises qui leur permet d'améliorer leur efficacité opérationnelle et leur expérience client.

**44%** des entreprises déclarent  
travailler à **intégrer l'IA** dans leurs  
applications et leurs processus

\* Source : Leptidigital



**Élever l'expérience client :**  
**l'art de personnaliser et de**  
**fidéliser**

# Offrir une expérience **unique**

L'intégration de l'IA permet de **créer des expériences** authentiques, humaines et profondément personnalisées. L'utilisation de cette technologie renforce l'engagement, la fidélisation ainsi que la satisfaction des clients, et a un impact majeur sur la **ré-tention** de ces derniers qui se sentent alors compris et valorisés.

## **Qualité et personnalisation**

---

L'appropriation de cette technologie permet d'offrir au client un **parcours fluide** via des canaux interactifs au travers desquels il pourra formuler des requêtes librement et en toute autonomie. Il obtiendra des réponses sourcées et d'une grande précision grâce à une IA alimentée par une vaste documentation. L'accès à l'information est alors facilité en effaçant les contraintes de disponibilité humaine. Cette obtention de réponses **individualisée** et extrêmement **pertinente** constitue une valeur ajoutée pour la relation client.

## **L'assistance augmentée**

---

Lorsque l'assistance augmentée est bien conçue, elle a le potentiel d'ajouter une **dimension humaine** à l'interaction que ce soit au sein d'une organisation ou à destination d'un service client. L'IA alors poussée par des algorithmes complexes, va permettre à ces assistants de comprendre le contexte, la tonalité et les émotions cachées dans le langage pour offrir des réponses plus **nuancées**, voire même **empathiques**.



# Le potentiel de l'IA et la rétention client

- **Rendements et productivité**

L'IA Générative est donc synonyme de **performance** pour les entreprises. Elle offre un panel de solutions viables pour répondre à la demande croissante des clients et au besoin d'**efficacité opérationnelle**. Outre la mise en place d'une technologie support avancée, l'IA permet de réduire les coûts de fonctionnements, d'améliorer le **retour sur investissement** et de ré-organiser son management en allouant notamment les **ressources humaines** sur des tâches prioritaires.

- **Données et informations**

L'intégration d'interfaces basés sur l'IA offre la possibilité de recueillir et stocker un maximum d'informations à travers les interactions entre les clients et les outils déployés. L'**étude de statistiques**, et d'insights alors obtenus peuvent permettre de solutionner certaines problématiques, **comprendre mieux les clients** et leurs attentes pour **affiner la communication** et les campagnes marketing.

- **Satisfaction client**

Le parcours client se verra fluidifié grâce à des outils prenant en compte le besoin avec précision, réactivité et empathie et permettra de véhiculer une image positive et rassurante de votre activité en contribuant ainsi à une **fidélisation accrue** de la clientèle.



Exemples de succès en entreprise

## De nombreux secteurs d'activités se tournent vers l'IA parmi eux :



Banque



Assurance



Santé



Commerce

## [ Le cas de H&M ]

La géante du prêt-à-porter Suédoise a choisi d'intégrer l'Intelligence Artificielle dans son processus commercial et les résultats ont été un véritable succès.

### Une amélioration en 2 étapes

- L'entreprise a utilisé l'IA pour **optimiser** sa chaîne d'approvisionnement et ses stocks. Les algorithmes utilisés analysent les données de vente, les calendriers de production ou les informations d'expéditions produits pour **réduire les délais, améliorer la disponibilité des produits** et **gagner en efficacité**. L'algorithme a une fonction de prédiction des tendances leur permettant d'améliorer la gestion de stocks et de réapprovisionnement réduisant au passage les coûts d'inventaire et augmentant les ventes.
- Son service client s'est vu grandement amélioré par la **mise en oeuvre d'automatisation par Chatbots** pouvant répondre aux demandes, recommander des produits, et **enlever une charge de travail** au personnel de service clients qui peut alors se concentrer sur des tâches plus complexes. Cet outil a permis au groupe d'améliorer sa satisfaction client et **d'augmenter ses ventes de 6% sur l'année 2022 au niveau mondial**.

# [ Le cas de **FMS-EA** ]

FMS-EA est une entreprise de l'économie sociale et solidaire de plus de 120 salariés qui emploie des personnes en situation d'handicap autour des métiers de l'informatique, de la logistique et du transport. Leur but ? Les accompagner dans leur professionnalisation et leur proposer un emploi durable. Elle a choisi d'intégrer la solution Dearbot de chez Synapse Développement

## Les leviers d'évolution au travers de l'IA

- Cet outil d'assistance conversationnelle propulsé par l'IA Générative a permis à la société FMS-EA de répondre à une **problématique de hiérarchisation de l'information** ainsi que de temps de traitement et de résolution des tickets. La mise en place d'un **Chatbot** en interne a **automatisé le traitement** de certaines demandes et a fourni un **accompagnement aux agents** dans la recherche de solution pour la résolution des demandes client.
- La société FMS-EA a également observée une **expérience client** grandement améliorée grâce à une technologie qui permet un **chargement de masse** consistant des arbres décisionnels automatiques à partir d'une base documentaire, une **gestion du langage naturel** permettant d'humaniser le discours, et un **système d'auto-complétion** offrant une précision accrue dans la compréhension du contexte. **La mise à disposition du Chatbot a fait passer l'entreprise d'un taux de résolution inférieur à 80% à un taux supérieur à 90%.**

**En savoir plus**



## Découvrez les solutions Synapse Développement

Avec Synapse IA suite, amenez à vos collaborateurs un ensemble de modules pour booster leur confiance, leur bien-être et leur productivité.

### SITE WEB

[www.synapse-developpement.fr](http://www.synapse-developpement.fr)

### E-MAIL

[info@synapse-fr.com](mailto:info@synapse-fr.com)

**Dear Bot**  
Chat and find

**DearBot** est la solution de chatbot de Synapse conçue pour les entreprises en quête d'un agent conversationnel fiable, évolutif et rapide à implémenter.

Fruit de plus de **25 ans d'innovation** en traitement automatique du langage, notre solution vous accompagne dans votre réalité métier et s'adapte à vos besoins !