



SMART
T R I B U N E

**Passez au Chatbot IA
sécurisé et performant**

LIVRE BLANC

Sommaire

01

Pages 4 à 5

La connaissance : fondement des réponses intelligentes et contextualisées

02

Pages 6 à 8

Ajustez la tonalité de votre marque pour améliorer l'expérience client

03

Pages 9 à 13

Créez votre séquence IA sur mesure pour pouvoir l'expliquer, l'évaluer et l'auditer

04

Page 14

Intégrez vos outils tiers pour faciliter la gestion des relations clients

05

Page 15 à 16

Définissez votre success plan et maîtrisez vos coûts LLMs

06

Page 17

Misez sur l'IA de confiance

Chatbots IA : déployez vos projets en confiance //

L'intelligence artificielle fait basculer le service client et le commerce conversationnel dans une nouvelle dimension. Grâce au chatbot IA, vous offrez de nouvelles perspectives à votre relation client en automatisant les conversations les plus simples, pour libérer plus de temps à vos conseillers afin qu'ils focalisent leurs compétences sur des demandes complexes, à forte valeur ajoutée.

Une expérience de conversation réussie doit combiner le meilleur de la conception humaine et les capacités de contexte et de personnalisation des grands modèles de langage. Pour générer des réponses fiables et personnalisées à des questions ouvertes et accompagner au mieux votre prospect ou client, l'intelligence artificielle générative est aujourd'hui une brique indispensable. Mais attention, l'IA générative comporte aussi de nombreux risques qu'il faut comprendre et sécuriser pour l'utiliser en confiance dans ses expériences en ligne.

La fiabilité de votre chatbot IA repose sur une base solide de connaissance et d'expertise métier.

En intégrant une information approfondie et actualisée, vous garantissez que votre chatbot puisse répondre avec précision et pertinence aux demandes des clients. Cela renforce non seulement la qualité des interactions automatisées, mais assure également une expérience utilisateur cohérente et continue pour augmenter la satisfaction client.

Dans ce livre blanc, nous explorons ensemble comment concevoir votre chatbot IA pour augmenter les performances de vos conseillers grâce à des solutions intelligentes et sécurisées. Découvrez comment décupler les capacités de vos agents conversationnels et mettez votre connaissance métier au cœur de votre chatbot IA pour en contrôler la qualité et l'efficacité.

01. _____

La connaissance : fondement des réponses intelligentes et contextualisées

La connaissance constitue le socle de votre marque pour établir les bases de votre service client. **La connaissance de votre entreprise doit être fiable, structurée et organisée.** Elle permet une diffusion fluide de l'information et un accès simple et rapide à celle-ci pour vos équipes.

La connaissance permet surtout à votre chatbot IA de fournir des réponses précises et contextuelles à vos clients. En conséquence, il est crucial de mettre en place une base de connaissance pour centraliser toutes les informations essentielles pour vous et vos clients, afin d'offrir une expérience bot de grande qualité.

La création d'une **base de connaissance** s'articule autour d'étapes clés :

- **Définir des objectifs clairs**, en identifiant les besoins de votre entreprise et ceux de vos clients. Ces objectifs peuvent concerner l'amélioration de la productivité et de l'expérience de vos équipes, l'augmentation de la satisfaction client, ou la réduction des coûts au sein de votre organisation pour la recherche d'informations.
- **Collecter et trier l'information**, matérialisée par vos documents, vos FAQs, et tout ce qui concerne vos conseillers et vos clients. Elle doit être organisée de manière logique et doit être accessible.
- **Former vos collaborateurs**, pour qu'ils soient capables d'évoluer en maîtrisant les outils qui leur sont mis à disposition et qu'ils soient efficaces pour répondre aux besoins de vos clients.
- **Suivre les évolutions et chercher l'innovation**, en évaluant vos KPIs, en recueillant les retours des utilisateurs et en mettant régulièrement à jour votre base de connaissance. Tester les réponses obtenues par l'IA avec les questions déjà posées dans votre chatbot permet d'enrichir votre base de connaissance avec de nouveaux sujets, pour une plus grande pertinence des réponses du chatbot.

La connaissance permet d'apporter la bonne réponse, et au bon moment. C'est elle qui permet à vos conseillers de prendre confiance pour leur prise de position, et de gagner du temps dans la recherche d'informations pour vos clients. Ces informations sont essentielles pour les équipes chargées de la satisfaction et de l'expérience client de votre entreprise.

01. _____

Pour vos équipes,

la base de connaissance est une aide fondamentale pour répondre rapidement et efficacement aux besoins des clients. Elle permet à vos conseillers de prendre conscience, sans attente, de la complexité des demandes et d'avoir instantanément accès à une information fiable et précise pour y répondre. La fiabilité de l'information est essentielle, car elle assure l'exactitude de chaque réponse fournie, et renforce la confiance tout en réduisant les erreurs.

La connaissance centralisée permet d'accroître la productivité globale en normalisant des processus opérationnels, en réduisant la nécessité de recréer de la connaissance déjà existante, et en minimisant les erreurs dans la résolution des problématiques utilisateurs.

Pour vos clients,

la base de connaissance est un gage de satisfaction grâce à une information actuelle, claire et accessible. Le chatbot IA, alimenté par cette base de connaissance, permet aux clients d'obtenir rapidement des réponses à leurs problématiques, et leur permet de résoudre des questions simples en toute autonomie.

Les chatbots IA utilisent la base de connaissance pour offrir des réponses pertinentes et contextuelles. Ils sont capables d'escalader les cas les plus complexes aux conseillers humains avec toutes les informations préalablement collectées. Cette interaction fluide entre les clients et les chatbots garantit une prise en charge rapide et efficace des demandes.

Pour votre chatbot IA,

la base de connaissance est un moteur de performances. Grâce à une information centralisée, fiable et régulièrement mise à jour, le chatbot IA apprend de manière continue pour améliorer l'expérience des clients et répondre précisément à leurs besoins.

Désormais, le chatbot ne se contente plus seulement d'apporter des réponses à des questions simples et courantes. **Le chatbot devient un assistant puissant capable de traiter des interactions de plus en plus complexes.** La base de connaissance accompagne non seulement la montée en compétence des conseillers, mais elle favorise aussi la mise en place de chatbots plus réactifs capables de remonter l'urgence formulées par les utilisateurs, dans un objectif d'augmentation de la satisfaction client.

02. _____

Ajustez la tonalité de votre marque pour améliorer l'expérience client

Le chatbot IA n'est pas uniquement un outil de communication et d'interaction avec vos clients. **Le chatbot peut être un véritable ambassadeur pour votre marque.** Adapter le ton de votre chatbot pour qu'il soit cohérent avec le discours de vos conseillers est une étape clé pour proposer la meilleure expérience possible à vos clients.

Le chatbot IA est un nouveau point de contact pour l'entreprise qui le met en place, et il est essentiel que la tonalité et la manière de s'exprimer du chatbot soient les mêmes que sur tous les autres canaux, tels que les emails ou par téléphone.

Le travail sur la charte éditoriale est incontournable et se compose de 3 grandes étapes

1. La définition de la charte éditoriale
2. La rédaction des messages fixes du chatbot
3. Un entraînement du modèle d'IA pour qu'il réponde avec ce cadre

La tonalité de votre chatbot IA doit refléter l'identité de votre marque et être adaptée aux besoins de vos clients. Que vous choisissiez un ton plus formel ou chaleureux, l'important est de maintenir une communication fluide et cohérente à travers tous les points de contact.

Par exemple :

- *Une banque pourrait choisir un ton plus professionnel mais accessible, soulignant la confiance et la sécurité.*
- *Une marque de vêtements pour jeunes pourrait adopter un ton plus décontracté et amical, reflétant le dynamisme et la jeunesse de ses clients.*

La tonalité de votre chatbot doit incarner les valeurs de votre entreprise et répondre précisément aux attentes de vos clients. Les éléments de langage de votre chatbot définissent l'ensemble des phrases et des principes standardisés que vous utilisez pour interagir avec vos prospects et clients.

Les messages fixes du chatbot sont des éléments qui vont structurer la conversation. Il peut s'agir des messages d'accueil, de messages de confirmation ou de clarification de l'information, ou des messages d'orientation afin de guider l'utilisateur vers la ressource recherchée.

02. _____



La méthode RAG (Retrieval-Augmented Generation), permet ici de récupérer l'information, de l'extraire depuis votre base de connaissance, et de fournir ensuite une réponse reformulée plus détaillée à l'utilisateur.

Imaginez votre chatbot comme ambassadeur de votre marque. Son caractère et sa personnalité doivent refléter les valeurs de votre entreprise, tout en établissant une communication naturelle avec les utilisateurs. Votre charte éditoriale est essentielle pour garantir une fluidité et une cohérence dans les interactions. En choisissant la tonalité appropriée et avec des messages fixes bien rédigés, vous offrez une expérience utilisateur innovante tout en restant fidèle aux valeurs de votre marque.

Une fois la charte éditoriale définie et les blocs de conversation fixes rédigés, portez votre attention sur l'entraînement du modèle d'IA pour vous assurer que le chatbot fournisse des réponses cohérentes avec votre tonalité. Cet entraînement est une étape cruciale pour que le chatbot IA comprenne les demandes des utilisateurs, mais aussi pour qu'il puisse fournir la meilleure réponse possible.

02. _____

Fournissez à votre chatbot un large éventail de données sur lesquelles il pourra s'entraîner. Votre base de connaissance est la principale source d'informations de votre entreprise et fournira au chatbot IA des exemples de situations réelles, des historiques de conversations, ainsi que les questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs. En intégrant la base de connaissance à l'entraînement de votre chatbot, il apprend à répondre aux besoins des clients tout en respectant la tonalité que vous lui avez choisie dans votre charte éditoriale.

Votre chatbot est encore en phase d'apprentissage, et le processus d'entraînement peut mettre en évidence certaines imperfections. En conséquence, il est important d'ajuster les données utilisées pour son entraînement et de modifier la tonalité si nécessaire, surtout si vous remarquez des erreurs ou si les réponses fournies ne sont pas suffisamment claires.

L'entraînement de votre chatbot passe également par le fait de déterminer les thèmes et sujets à éviter, et qui pourraient nuire à la réputation ou à l'image de votre marque. En intégrant ces éléments dans l'entraînement du modèle d'IA, vous vous assurez que votre chatbot gère également de manière appropriée les sujets sensibles et qu'il préserve ainsi l'intégrité de votre entreprise.

Préparez des messages d'escalade pour les situations où le chatbot est confronté à des questions ou des thèmes qui peuvent présenter des risques pour votre marque. Ces messages doivent guider l'utilisateur vers un conseiller humain ou une ressource plus adaptée à sa demande avec un objectif : ne jamais laisser tomber l'utilisateur même si le chatbot ne trouve pas la bonne réponse !



03. _____

Créez votre séquence IA sur mesure pour pouvoir l'expliquer, l'évaluer et l'auditer

La protection des données sensibles est une priorité absolue. La Séquence IA joue un rôle fondamental pour assurer la sécurité de vos données, et pour protéger à la fois votre entreprise et vos clients lors de la mise en place de projets d'intelligence artificielle. La Séquence IA pensée par nos équipes est un ensemble de modules, ou agents, ayant chacun un rôle bien spécifique avec un paramètre comportemental particulier. Ces agents agissent comme des gardes-fous, chacun étant conçu pour remplir une mission bien précise.

L'objectif de la Séquence IA est de restreindre votre chatbot aux seules données de vos clients et de votre entreprise et d'encadrer l'usage des grands modèles de langage dans un contexte bien particulier. Elle a pour but de minimiser les risques que votre chatbot IA propose des réponses qui pourraient mettre en péril la réputation ou l'image de votre marque. La Séquence IA permet de maîtriser votre chatbot pour qu'il puisse traiter les demandes clients tout en gérant les données sensibles de manière sécurisée.

La Séquence se décompose en plusieurs étapes, chacune gérée par l'un de ces fameux agents IA spécialisés pour garantir le champ d'action de votre chatbot. Ces étapes interviennent, selon le périmètre du projet, tout au long du parcours de conversation avec l'utilisateur : de la découverte du produit jusqu'au service après-vente.

Agent #1 : Obfuscation des données sensibles



L'obfuscation consiste à cacher les données clients. La séquence IA permet d'identifier et de masquer les informations personnelles, telles que les adresses mail, les numéros de carte bancaires, ou les IBAN, avant leur traitement. Ce procédé permet non seulement de protéger la vie privée des utilisateurs, mais assure également la conformité à des réglementations strictes en matière de protection de données.

03. _____

Par exemple, à la suite d'un achat d'une machine à laver et devant un délai de livraison anormalement long, un client peut s'identifier auprès de votre chatbot IA pour avoir des informations sur l'état de la livraison et sur la localisation de son produit. Les données partagées pour permettre l'identification du client sont des données sensibles que le chatbot IA sait identifier et dissimuler pour préserver sa confidentialité.

En rendant ces informations anonymes avant leur traitement par les grands modèles de langage, nous prévenons les risques liés à la sécurité et évitons d'éventuelles risques juridiques associées à la violation de la confidentialité des utilisateurs. **L'obfuscation renforce la confiance des clients dans l'utilisation de l'IA. Elle constitue une première étape pour garantir la sécurité de leurs informations personnelles.**

Agent #2 : Compréhension du contexte

Message précédent

Je voudrais en savoir plus sur le magazine XYZ

Question utilisateur

Combien coûte ce magazine ?

Analyse de l'agent

Requête: "Je voudrais connaître le prix du magazine XYZ."

Besoin: "Je voudrais connaître le prix du magazine XYZ."

Requête simplifiée: "prix magazine XYZ"

Ton utilisateur: neutre

Besoin d'empathie : non

Sa mission :

- Analyser la requête de l'utilisateur
- Extraire des éléments de contexte
- Identifier la tonalité du message

L'amélioration de la compréhension des requêtes utilisateurs. La capacité à interpréter correctement les requêtes des utilisateurs est essentielle pour un chatbot IA efficace. Grâce à l'extraction et à la reformulation des demandes, la Séquence IA permet au chatbot de comprendre et de traiter ces dernières, même lorsque celles-ci sont complexes ou ambiguës.

Il arrive que les clients n'expriment pas leur requête de manière explicite. Par exemple, lorsqu'il envisage l'achat d'un produit, le prospect peut hésiter sur le modèle adapté à ses attentes ou peut ne pas fournir assez de détails pour formuler une demande précise. De plus, certaines requêtes peuvent être mal orthographiées, rendant leur compréhension difficile pour un agent humain.

03. _____

En reformulant les requêtes et en les contextualisant, le chatbot peut affiner la compréhension du sujet pour fournir des réponses plus précises et pertinentes.

Cette approche améliore non seulement l'efficacité du service client en réduisant un besoin supplémentaire pour clarifier l'information, mais elle augmente également la satisfaction des utilisateurs en répondant directement à leurs besoins, sans attente.

Agent #3 : Évaluation des risques



La gestion des crises et des sujets sensibles. L'intégration d'un **agent d'escalade** dans la Séquence IA permet au chatbot d'éviter les discussions sur des sujets controversés ou sensibles, liés par exemple à la politique, la religion ou l'insulte. Cette facette de la Séquence IA contribue à protéger l'image de marque en anticipant des réponses inappropriées susceptibles de nuire à la réputation de votre entreprise.

Savoir gérer efficacement une situation de crise est une nécessité absolue pour le chatbot IA. Par exemple, un utilisateur peut tenter de manipuler le chatbot afin de lui faire dire des choses absurdes, et tirer profit de la situation. C'est le cas du chatbot Chevrolet en décembre 2023 qui a proposé à un client de lui vendre un véhicule neuf pour 1 dollar. Certains utilisateurs peuvent également tester le chatbot en lui faisant prendre des positions politiques, ou en évoquant un fait d'actualité lié ou non à l'entreprise.

En cas de crise ou d'interactions à risque, le chatbot IA de Smart Tribune adopte des réponses neutres et diplomatiques. Le chatbot est capable d'ignorer ces sujets, d'éviter de se positionner et sait rediriger la conversation de manière appropriée pour remplir le rôle qui lui est attribué. L'agent présent dans la séquence permet non seulement de maintenir la communication avec l'utilisateur pour se recentrer sur la résolution de problèmes liés au service client, mais aussi de gérer des situations à risques en respectant la tonalité de l'entreprise.

03. _____

Agent #4 : RAG

Analyse de l'agent

Après analyse de la base de connaissance produit à sa disposition, l'agent de recherche répond factuellement :

Le magazine XYZ coûte à partir de 6,90 € par mois.

Sa mission :

- Trouver la ou les connaissance(s) qui permettent de répondre à la requête utilisateur.

La recherche documentaire dans la base de connaissance (RAG). L'intégration de la recherche documentaire dans le processus de réponse est un élément clé pour que la Séquence IA soit en mesure de formuler des réponses claires et précises. En utilisant des méthodes de RAG (Retrieval-Augmented Generation), le chatbot peut extraire des éléments de contenus pertinents depuis la base de connaissance pour formuler des réponses plus détaillées.

La véracité de l'information est cruciale pour éviter tout malentendu avec les prospects et les clients, et ainsi protéger l'entreprise des risques et litiges liés au partage d'une information erronée, ou contraire à la politique de la marque.

Par exemple, en mars 2023, l'entreprise Air Canada a été confrontée à de grandes difficultés juridiques en raison d'une mauvaise information transmise par un chatbot à l'un de leurs clients. Un passager canadien souhaitait prendre un vol pour se rendre à un enterrement, et le chatbot de la compagnie avait fourni des informations incorrectes, encourageant le passager à réserver son vol puis à demander un remboursement rétroactif pour motif de deuil, ce qui est pourtant contraire à la politique d'Air Canada.

Après le dépôt d'une plainte, le tribunal a statué en faveur du client en lui accordant un remboursement partiel. Cependant, l'impact sur la réputation et l'image de marque a conduit Air Canada à désactiver son chatbot.

La séquence IA vient enrichir les réponses du chatbot avec des données vérifiées, et des éléments contextuels. Cette approche permet d'améliorer grandement la qualité du service client, et de réduire les erreurs dans les réponses fournies par le chatbot IA pour éviter d'être confronté à ce genre de situations délicates.

03. _____

Agent #5 : Personnalisation des réponses

Question originale

Le magazine XYZ coûte à partir de 6,90 € par mois.

Réponse personnalisée

Le magazine XYZ est un vrai concentré de savoir et de fun pour nos ados de 15 ans et plus qui veulent progresser rapidement en anglais.

Chaque mois, pour seulement 6,90 €, ils pourront découvrir l'actualité anglo-saxonne, des reportages passionnants, des enquêtes sur des sujets de société, des exercices d'anglais et une version audio des articles.

En plus, nos abonnés bénéficient de trois mois de leçons d'anglais en ligne personnalisées avec Partenaire ZZZ. Un magazine complet pour nos futurs bilingues!

Sa mission :

- Générer une réponse à partir des connaissances remontées par la RAG
- Personnaliser la réponse avec la tonalité et les règles de la marque
- Contrôler la réponse générée

Personnalisez vos réponses pour établir le lien avec vos clients. La personnalisation des réponses permet de définir la manière dont le chatbot IA doit répondre, pour qu'il soit parfaitement aligné avec l'identité de votre marque. Cet aspect de la Séquence IA assure que les réponses du chatbot IA soient adaptées à votre ton et à votre style, en utilisant un lexique spécifique et des éléments de langage qui vous sont propres.

Ce lexique est un élément important qu'il est recommandé d'intégrer dans la base de connaissance et sur lequel le chatbot peut prendre appui pour alimenter ses réponses auprès des utilisateurs. Le chatbot est aussi capable d'étoffer ses réponses en fonction de la demande pour générer des réponses plus contextuelles et pertinentes.

En reprenant l'exemple de notre client et de sa machine à laver : ce dernier peut demander des informations au chatbot IA quant aux délais de livraison anormalement longs, en exprimant l'urgence de sa demande en raison d'un départ en vacances. Le chatbot IA sait déceler l'impératif et adopter un ton adapté à la situation, en faisant preuve d'empathie et en cherchant à rassurer le client.

03. _____

En personnalisant les interactions, le chatbot crée une expérience unique et plus engageante pour les prospects et les clients. L'objectif de la personnalisation des réponses est d'améliorer la satisfaction des utilisateurs et de maintenir une communication fidèle aux valeurs de l'entreprise.

La séquence IA permet une évaluation continue de la performance du chatbot, et est essentielle pour maintenir un service client de qualité. Il s'agit de plusieurs IA qui interagissent comme des gardes-fous pour réaliser plusieurs tâches et qui veillent à ce que le chatbot IA n'hallucine pas ou ne sorte pas du cadre qui lui a été pensé. En observant la séquence, nous pouvons identifier les points faibles et apporter les ajustements nécessaires, et ce à chaque étape.

04. _____

Intégrez vos outils tiers pour faciliter la gestion des relations clients

Les marques cherchent à intégrer de nouveaux outils pour gagner en performance opérationnelle sans prendre le risque de perturber l'infrastructure technique de leur écosystème. En connectant le chatbot IA directement à vos systèmes de gestion existants tels que les outils de ticketing ou votre CRM, le chatbot s'intègre naturellement à vos processus métiers.

Résultat : la gestion des relations avec vos clients est simplifiée en permettant au chatbot d'avoir un accès rapide et limpide aux informations clients.

Le chatbot peut désormais automatiser certaines tâches telles que la création de tickets, la génération de leads, ou la mise à jour d'informations clients en temps réel.

Par exemple : lorsqu'un client demande un devis, le chatbot peut automatiquement gérer sa demande dans vos outils, sans nécessiter l'intervention d'un conseiller humain pour une première étape de qualification.

Les objectifs de cette intégration sont clairs : pour le chatbot c'est la capacité à gérer et à automatiser des demandes tout en remontant les besoins auprès du service client. Pour les agents du service client et l'entreprise, il s'agit d'un gain de temps considérable.

04. _____

En optant pour des équipes d'experts en gestion de la connaissance, les entreprises bénéficient d'une solution sur mesure qui répond à leurs besoins : une approche qui garantit la bonne gestion des informations clients, avec des experts qui vous accompagnent tout au long du processus pour garantir une intégration fluide et adaptée aux exigences de votre marque.

Chez Smart Tribune, on ne se contente pas de vous fournir une brique technologique, nous vous aidons à optimiser votre connaissance pour automatiser vos tâches, améliorer l'efficacité de votre service client et répondre de manière spécifique aux besoins de vos utilisateurs.



05. _____

Définissez votre success plan et maîtrisez vos coûts LLMs

Lorsque vous projetez de mettre en place un chatbot IA, il est indispensable de fixer des ambitions claires et mesurables pour vos utilisateurs. Dans un objectif d'optimisation et d'efficacité, établir votre feuille de route pour budgéter votre chatbot est indispensable. Cela implique non seulement de prévoir les coûts, mais aussi d'identifier les étapes de la séquence où l'utilisation de grands modèles de langage (LLM) est justifiée ou non.

Certaines tâches dans les séquences ne nécessitent pas de LLM, son utilisation serait même contre-productive. Par exemple, le masquage des données personnelles et la gestion des crises et des sujets sensibles peuvent être traités efficacement sans recourir à un LLM. Ce sont des tâches qui peuvent être gérées simplement avec des modèles de traitement de langage naturel plus classiques et des listes prédéfinies de mots à éviter, qui sont des méthodes bien moins coûteuses à mettre en œuvre et à exécuter.

05. _____

Définissez votre success plan et maîtrisez vos coûts LLMs

Il faut bien dimensionner l'utilisation des différents agents pour maîtriser les coûts et la confiance dans l'outil. **Le chatbot IA peut apporter beaucoup de valeur ajoutée grâce à une conception de conversation de qualité.** En structurant le parcours des utilisateurs et en utilisant des parcours prédéfinis pour les demandes les plus courantes et les plus simples, vous rendez votre chatbot IA plus efficace tout en réduisant les coûts liés à l'utilisation de grands modèles de langage.

Aussi, il est important d'évaluer les performances de votre chatbot pour savoir s'il remplit ou non le rôle que vous lui avez pensé.

Est-ce que cette conversation est réussie ? Est-ce que mon chatbot a été efficace ?

Pour certaines marques, la réussite ne se mesure pas seulement par le fait d'apporter la bonne réponse. Elle passe aussi par la capacité du chatbot à faire accomplir des tâches spécifiques à l'utilisateur. Cette démarche permet de s'assurer que l'investissement dans le chatbot soit aligné avec les besoins réels des prospects et clients pour lesquels l'expérience conversationnelle a été conçue.

Quelques indicateurs clés à suivre :

- nombre de conversation terminées positivement
- temps passé dans la conversation
- taux de bonne réponse de l'IA
- taux d'escalade
- satisfaction utilisateur

Nous vous aidons à aller plus loin dans la définition de vos objectifs et de vos KPIs.

Contactez-nous pour transformer votre chatbot IA en expérience performante.

06. _____

Misez sur l'IA de confiance

La protection des données personnelles et le respect de la vie privée sont des préoccupations majeures tant pour les marques que pour les utilisateurs. Ainsi, il est essentiel de construire votre écosystème en vous basant sur des valeurs solides telles que la sécurité et la confidentialité des données, et de l'usage, de vos clients. Se tourner vers une IA fiable et de confiance est un enjeu crucial pour garantir l'efficacité de votre chatbot, mais aussi pour gagner et conserver la confiance de vos utilisateurs.

La relation qu'entretient le chatbot IA avec vos clients détermine la relation que vos clients entretiennent avec votre entreprise. Votre chatbot IA doit être conçu avec une approche centrée sur la confiance. Les utilisateurs doivent être rassurés, et sentir qu'ils peuvent interagir en toute liberté, sans risque pour leurs données personnelles et que les réponses fournies par le chatbot soient précises et cohérentes.



“L'IA de confiance est la clé indispensable de la transformation de la relation client”

Le mot de la fin "

Les hallucinations, erreurs ou réponses incorrectes générées sont des événements qui peuvent mener à la perte de confiance des utilisateurs de chatbots IA.

Il est donc essentiel de limiter au maximum ces phénomènes pour leur proposer la meilleure expérience possible. Assurez-vous que votre chatbot soit capable de fournir la bonne réponse en évitant les hallucinations en s'appuyant sur l'expertise humaine pour chaque étape de la séquence IA.

Il n'est pas possible de mettre en production des modèles d'intelligence artificielle que l'on ne peut ni comprendre ni expliquer, d'autant plus lorsqu'il s'agit de donner des réponses à un prospect ou à un client. Les réponses du chatbot doivent impérativement respecter le cadre fixé par les concepteurs et ne se baser que sur des données préparées pour leurs générations. Il est indispensable de pouvoir contrôler ces réponses pour s'assurer qu'elles respectent ce cadre afin de délivrer les bonnes informations, tant sur le fond que sur la forme.

L'évaluation de l'IA est facilitée par le fonctionnement par agents. Chaque agent possède une tâche précise et peut être audité tout au long de la séquence multi-agents. Cette approche permet d'assurer une traçabilité sur les actions de l'IA pour valider son efficacité et s'assurer de son bon fonctionnement en conditions opérationnelles, une fois déployée auprès d'utilisateurs humains.

Soyez rigoureux et exigeant dans votre démarche de chatbot IA pour créer et préserver la confiance de vos utilisateurs, et leur faire vivre une expérience conversationnelle unique.



Par Jérémie Gallemard
CEO - Smart Tribune

La checklist pour optimiser le déploiement de votre chatbot IA //

- Commencer par établir une base de connaissance fiable et structurée
- Définir précisément les besoins de vos clients et vos objectifs
- Travailler la tonalité du chatbot pour qu'elle soit adaptée à l'image et aux valeurs de votre marque
- Entraîner le chatbot sur une large quantité de données de qualité pour couvrir un maximum de demandes
- Anticiper les sujets sensibles qui pourraient nuire à la réputation de votre marque
- Paramétrer chacun des agents IA pour améliorer la qualité des réponses du chatbot
- Tester et évaluer pour garantir l'exactitude des réponses formulées par le chatbot
- S'entourer d'une équipe d'experts du conversationnel et de l'IA pour la réussite de vos projets !



L'écosystème IA à 360° pour gérer et diffuser vos bases de connaissance

Solutions de chatbots IA et bases de connaissance

Ils nous font confiance :



 Smart-Tribune.com  [Smart Tribune](#)

 Contact@smart-tribune.com