

GUIDE TALKDESK

Guide pour une IA responsable



:talkdesk®

Table des matières

Introduction	03
I. Les grands modèles de langage (LLM) et l'IA générative.	04
II. Principales considérations éthiques.	07
III. Les bonnes pratiques pour une utilisation responsable de l'IA.	12
Conclusion	15

Introduction

Chaque nouvelle technologie est vue comme une solution aux problèmes quotidiens, offrant des avantages qui n'étaient pas disponibles auparavant. Cependant, l'abondance des avantages promis s'accompagne trop souvent de risques et de défis inattendus. Le courrier électronique a apporté une vitesse fulgurante aux communications en remplaçant le courrier postal et le télécopieur. En même temps, des vols de mots de passe, des ransomwares et des stratagèmes de phishing ont mis en danger des informations privées confidentielles.

La messagerie par texte et Instagram ont porté les communications à un autre niveau, mais ont également apporté des escroqueries cachées et de faux avertissements de sécurité qui pouvaient verrouiller les téléphones et tromper les utilisateurs.

De la même manière, l'apprentissage automatique et les outils d'IA générative perturbent le secteur en termes d'efficacité et de réduction des flux de travail, tout en créant une autre plateforme qui nécessite une surveillance minutieuse, une protection des données et le respect des bonnes pratiques.

L'intelligence artificielle (IA) a révolutionné les opérations du service client, en automatisant les tâches répétitives, en offrant des analyses prédictives du comportement des clients et en permettant aux clients de se servir eux-mêmes, pour ne citer que quelques avantages. Cependant, les entreprises doivent examiner attentivement les risques associés à l'IA et les impacts négatifs sur les clients, sur les téléconseillers et sur les superviseurs des centres de contact.

Les nouveaux grands modèles de langage (LLM) au cœur des dernières innovations peuvent hériter de biais dans les données d'entraînement qui conduisent à des résultats injustes. Ils peuvent également générer par inadvertance de faux résultats et diffuser de fausses informations. Et comme pour tous les réseaux et applications, la protection des données des clients nécessite des mesures de sécurité robustes pour empêcher tout accès non autorisé aux systèmes d'IA internes ; ainsi que pour empêcher les téléconseillers de saisir les données des clients dans l'une des nombreuses options gratuites et grand public facilement disponibles aujourd'hui.

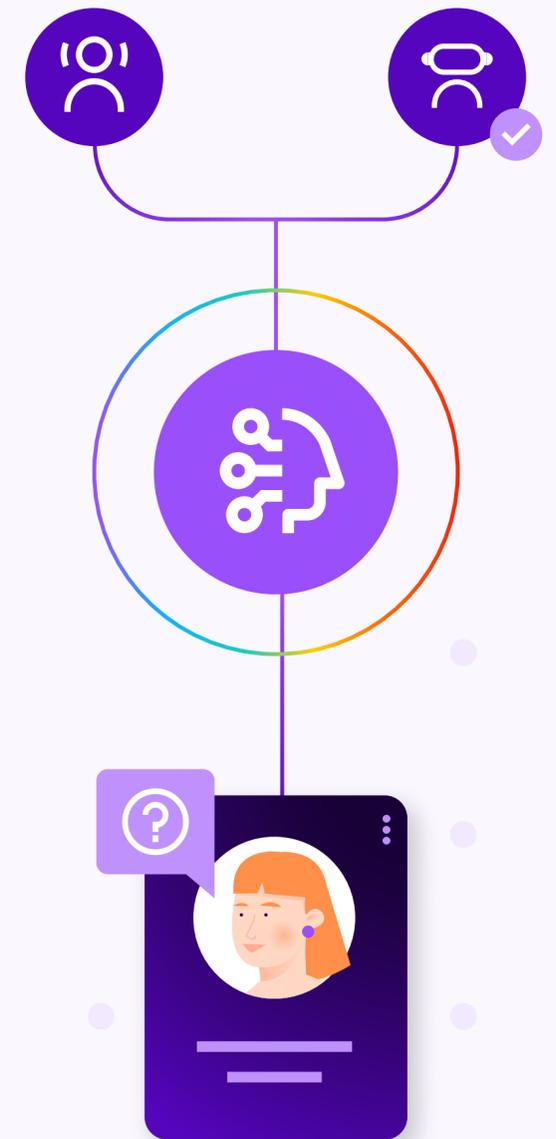
Comprendre les fondements de l'IA responsable est essentiel pour tirer le meilleur parti de l'IA sans éroder la confiance des clients et la valeur de la marque.

I. Les grands modèles de langage (LLM) et l'IA générative.

Les LLM et l'IA générative ont révolutionné le secteur du service client en offrant des expériences client plus efficaces, automatisées et personnalisées en temps réel, ce qui a permis une résolution plus rapide des appels et une plus grande satisfaction des clients. Leur capacité unique à combiner le traitement et la compréhension du langage naturel (NLP / NLU) avec des mécanismes robustes de recherche et de livraison de données offre de puissants outils de gestion du temps et des flux de travail. Les LLM excellent dans l'interprétation et l'analyse précises des requêtes des clients, tandis que l'IA générative peut fournir des réponses en temps réel sur le canal de communication choisi par un client, qui sont indiscernables de l'interaction humaine.

Ensemble, ils fournissent une assistance instantanée et pertinente aux clients, en améliorant ainsi leur expérience globale.

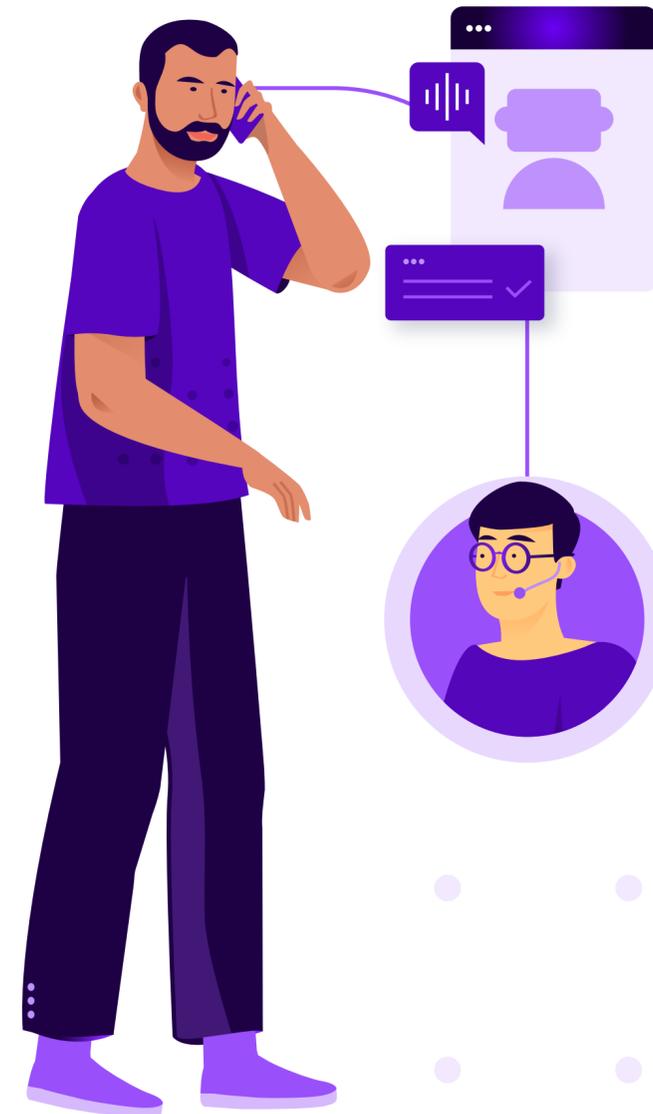
Un cadre utile pour comprendre les avantages de ces outils segmente les flux de travail du centre de contact en trois étapes : les interactions d'engagement avant le téléconseiller, les interactions en temps réel entre le client et le téléconseiller et les flux de travail d'interaction post-téléconseiller. Un échantillon des points faibles de l'engagement du centre de contact à chaque étape met en évidence les raisons pour lesquelles les outils d'IA sont appréciés et gagnent en popularité.



Une assistance virtuelle automatisée.

Les avantages de l'engagement avant le téléconseiller mettent l'accent sur la capacité à accélérer les temps de réponse des clients pour les requêtes volumineuses avec des réponses identiques. Les FAQ sont gérées facilement par l'IA et les LLM. Par exemple, fournir des heures d'ouverture, prendre des rendez-vous, modifier les instructions de livraison, obtenir des soldes de compte et d'autres transactions simples. Grâce à l'excellence que les LLM présentent pour comprendre le langage et les phrases de tous les jours, les clients peuvent exprimer leurs demandes en langage naturel une seule fois plutôt qu'en plusieurs « prises ». Les clients peuvent accéder à des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et obtenir les bonnes réponses grâce à l'IA qui effectue le travail de récupération des connaissances et à la modélisation

LLM qui capture les sujets et les intentions vocalement ou sur les canaux numériques. Si les problèmes du client nécessitent l'aide d'un téléconseiller, ces systèmes peuvent facilement acheminer immédiatement le client vers le meilleur téléconseiller tout en préservant toutes les informations préalables à l'engagement du téléconseiller, ce qui permet un transfert transparent. Les clients n'ont pas besoin de recommencer et les téléconseillers n'ont pas besoin de rechercher des informations sur le compte client. L'IA gère toute la migration des données. Pour les superviseurs, ces gains en efficacité se traduisent par des opérations plus fluides et par des améliorations globales pour des indicateurs tels que la durée moyenne de traitement (DMT), la résolution au premier appel (FCR) et les scores de CSAT.



Une personnalisation améliorée.

L'assistance virtuelle par IA permet aux téléconseillers de passer plus de temps avec les clients qui ont des besoins complexes et qui nécessitent plus d'attention. Les clients ne sont plus embêtés par des processus d'auto-identification ou de saisie de données alphanumériques car l'IA fait tout le travail et prépare l'espace de travail du téléconseiller afin que les deux parties puissent se mettre rapidement au travail. Si un téléconseiller est nouveau ou ne connaît pas un sujet, l'IA est toujours à l'écoute en temps réel, en capturant les phrases clés et en proposant rapidement des réponses ou des scripts. Pour les superviseurs, cela se traduit par des temps d'attente plus courts, moins de transferts d'appels et des téléconseillers engagés capables d'apporter cette touche personnelle.

Des communications élargies et diversifiées.

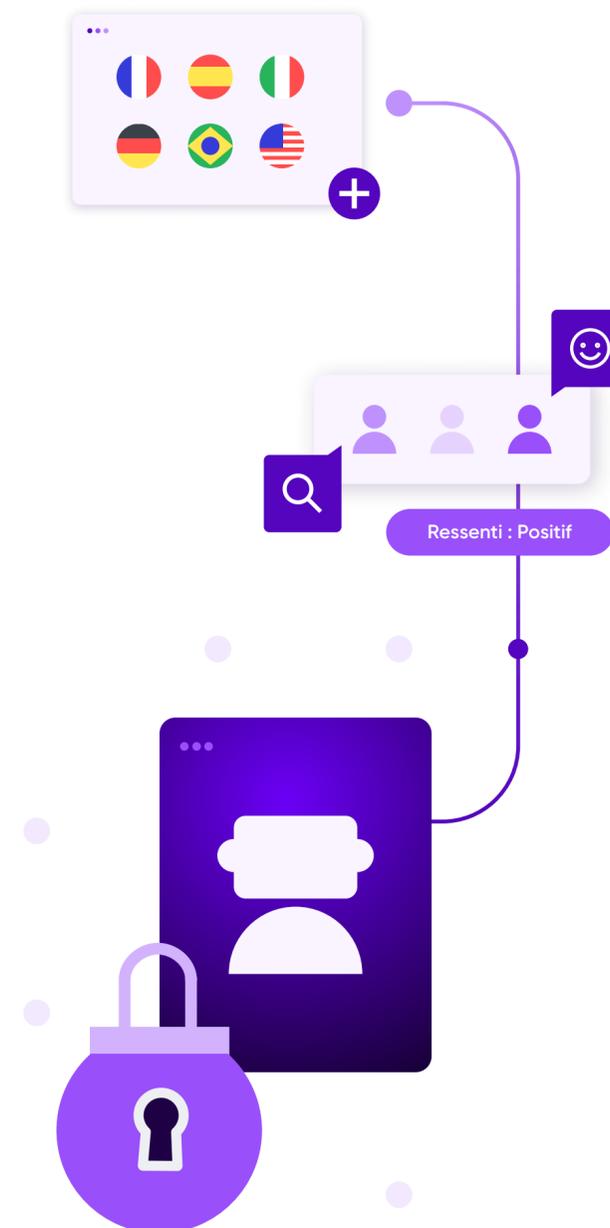
Les LLM et l'IA générative peuvent saisir des structures linguistiques complexes, des nuances et des indices contextuels dans les requêtes des clients. Cette compréhension s'étend à plusieurs langues et dialectes, ce qui permet à ces systèmes d'interpréter divers styles de conversation et expressions familières avec une précision remarquable. De même, ils peuvent générer des réponses textuelles cohérentes, contextuellement pertinentes et indiscernables du contenu généré par un humain.

Des résumés d'appels et des dispositions accélérés.

L'IA accélère les flux de travail de post-engagement pour les téléconseillers en rationalisant les tâches chronophages telles que la prise de notes et les résumés d'appels, la mise en place d'actions de suivi, le déclenchement de communications automatisées telles que des rappels de rendez-vous, des confirmations ou des demandes de commentaires sur des enquêtes, et bien plus encore. Cela améliore la capacité d'un téléconseiller à gérer plus d'interactions et à concentrer son attention sur la prochaine interaction en direct.

Des contrôles simplifiés de confidentialité, de sécurité et de conformité.

Les outils d'IA sont très efficaces pour analyser les modèles linguistiques et la biométrie afin de simplifier les vérifications des clients. Ils peuvent également analyser le contexte pour s'assurer que les interactions sont conformes aux réglementations en matière de communication précise et transparente. De plus, ils peuvent être programmés pour adhérer à des politiques de confidentialité strictes, en garantissant ainsi que les données des clients sont traitées en toute sécurité.



II. Principales considérations éthiques.

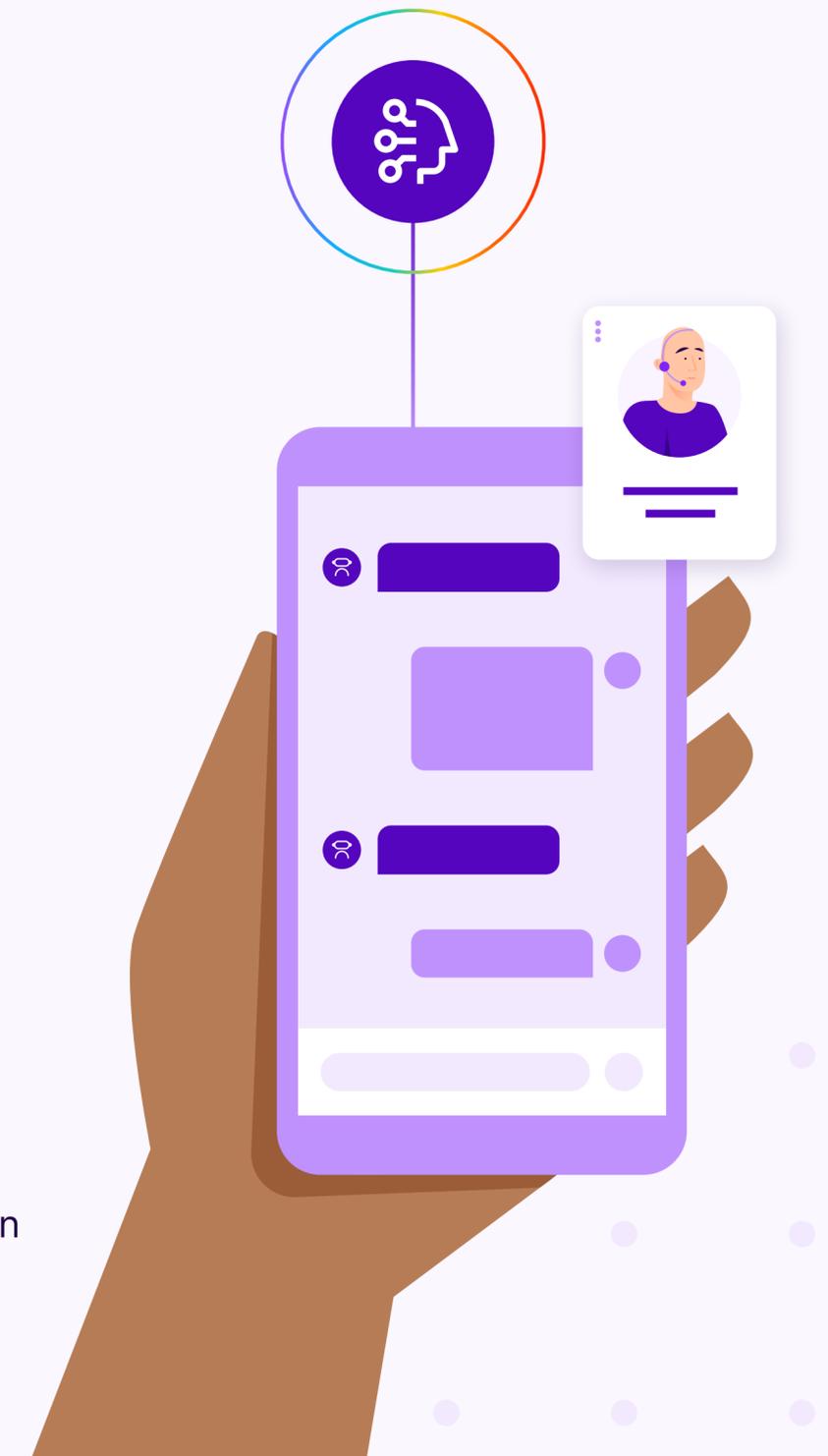
Les entreprises doivent tenir compte des principaux enjeux et défis suivants lors de la mise en œuvre d'outils d'IA.

La transparence et la confiance.

Les avancées technologiques, telles que l'IA générative, ont permis la création de téléconseillers virtuels qui peuvent ressembler à un humain, mais il est important d'informer les clients qu'ils interagissent avec un bot en identifiant clairement les réponses alimentées par l'IA et en proposant aux clients la possibilité de parler à un humain s'ils le souhaitent. Ne pas le faire peut entraîner un abus de confiance et de crédibilité car les clients s'attendent à ce que l'IA soit utile et accélère les tâches, sans faire semblant d'être une personne réelle.

De plus, les systèmes d'IA ne sont pas infallibles et peuvent avoir des limitations dans la compréhension de certains dialectes, de nuances culturelles ou contenus offensants. En étant transparents sur ces limitations, les centres de contact peuvent définir des attentes réalistes et éviter tout préjudice ou malentendu potentiel. Si les clients comprennent les capacités et les limitations de la technologie, il n'y aura pas de confusion ou de réticence à demander l'aide d'un téléconseiller humain, si nécessaire.

En plus d'être transparents sur l'utilisation de l'IA, les centres de contact doivent également fournir une explication claire de la manière dont les données sont utilisées pour former les modèles d'IA. Les clients doivent savoir quelles informations sont recueillies, comment elles sont utilisées et comment elles sont protégées. Être ouvert et clair sur l'utilisation de l'IA et sur toute limitation ou biais des modèles d'IA favorise la confiance, améliore la satisfaction des clients et garantit une utilisation responsable de l'IA.



Les hallucinations de l'IA.

Les capacités de génération de langage des LLM et de l'IA générative, bien que capables de produire un texte semblable à celui d'un humain, peuvent également être sensibles aux hallucinations, telles que du texte ou des informations qui peuvent être incorrectes, illogiques ou incohérents avec la réalité factuelle.

Les modèles d'IA apprennent en identifiant des modèles dans les données sur lesquelles ils sont formés. Si les données d'entraînement sont incomplètes, manquent de diversité ou contiennent des biais, le modèle peut apprendre des modèles incorrects. Cela peut conduire à des hallucinations lorsque l'IA rencontre de nouvelles données qui ne correspondent pas parfaitement à ses modèles appris.

Dans le secteur du service client, le potentiel d'hallucination dans les réponses générées par l'IA présente

à la fois des défis et des opportunités. Bien que l'IA améliore l'efficacité et la satisfaction des clients en produisant des réponses pertinentes, elle peut avoir du mal à gérer les nuances contextuelles qui conduisent à de mauvaises informations.

Les modèles d'IA sont entraînés sur des données et utilisent leurs modèles pour faire des prédictions. Si les données d'entraînement sont fausses, incomplètes ou biaisées, ils feront des prédictions incorrectes et auront des hallucinations, induisant les gens en erreur avec des informations erronées, nuisant à leur confiance et favorisant les préjugés.

Pour traiter les hallucinations, il faut affiner les modèles afin de privilégier l'exactitude, la fiabilité et la cohérence. Les procédures de contrôle et de test permettent de réduire ce risque et de garantir l'exactitude et la fiabilité des résultats générés.

L'atténuation des biais.

Bien que les systèmes d'IA soient puissants, ils ne sont pas à l'abri des biais présents dans leurs données d'entraînement, ce qui peut potentiellement entraîner un traitement injuste et discriminatoire des clients. L'atténuation des biais est cruciale pour garantir que les systèmes d'IA traitent tous les clients de manière juste et équitable. Il est important d'établir des directives et des processus clairs pour surveiller les résultats en ce qui concerne les biais et mettre à jour les modèles dès qu'ils sont détectés.

La première étape consiste à sélectionner et à évaluer soigneusement les données d'entraînement. Les données utilisées pour former les modèles d'IA doivent représenter un large éventail de clients, en tenant compte de facteurs

tels que l'âge, le sexe, la race, l'accent et l'origine culturelle afin de réduire les biais et de promouvoir l'équité dans les interactions avec l'IA.

Une fois les modèles formés, des audits réguliers et une surveillance continue sont nécessaires. L'évaluation régulière des performances des modèles d'IA et l'identification de modèles ou d'incohérences pouvant indiquer un biais permettent d'adopter des actions correctives pour minimiser son impact et assurer un traitement équitable de tous les clients.

De plus, la formation du personnel à reconnaître et à traiter les biais dans les interactions basées sur l'IA renforce encore les efforts d'atténuation, en promouvant des expériences de service client éthiques et impartiales.

La confidentialité et la sécurité des données.

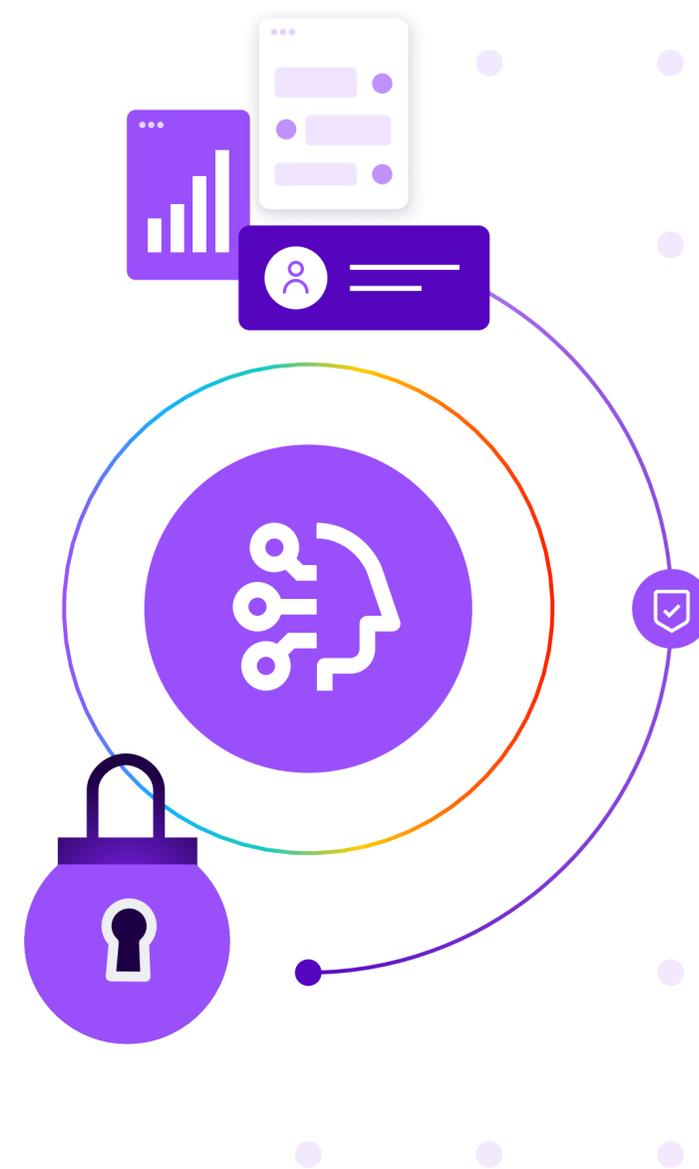
Les centres de contact sont une mine d'or de données de clients, d'où la nécessité de la confidentialité et de la sécurité des données comme priorité absolue dans un déploiement responsable de l'IA. Tout en exploitant la puissance de l'intelligence artificielle pour améliorer les expériences client, ils doivent garantir la confidentialité des données des clients.

Les bonnes pratiques en matière d'IA devraient inclure l'élaboration de méthodes qui minimisent la collecte et le stockage inutiles de données sur les clients, telles que des informations financières sensibles ou des numéros d'identification personnels.

L'adoption des principes de confidentialité dès la conception permet aux centres de contact de protéger de manière proactive la confidentialité des clients et d'assurer le déploiement d'une IA responsable. Les informations existantes sur les clients doivent être stockées en toute sécurité et utilisées uniquement aux fins prévues.

De plus, l'essor du BYOD (Bring Your Own Device) et des politiques de shadow IT (Informatique de l'ombre) constituent un danger pour la sécurité et pour l'intégrité des données. Les téléconseillers peuvent choisir de mettre en réseau leurs propres outils d'assistance par IA pour

améliorer les performances au travail. Bien que cela puisse avoir un avantage en termes de performances, cela déclenche également des risques potentiels, tels que des violations de données et un accès non autorisé à des informations sensibles. Si les centres de contact ne disposent pas d'outils d'IA, les téléconseillers utiliseront un outil gratuit aléatoire, à l'insu des administrateurs informatiques, et seront libres de partager publiquement des informations sensibles. De plus, la croissance du Shadow IT rend difficile le maintien de la cohérence et de l'homogénéité de l'infrastructure informatique de l'organisation.



Le consentement du client et la communication.

Pour relever ces défis, il faut adopter une approche globale qui combine des solutions technologiques, l'élaboration de politiques et la formation des collaborateurs. Le déploiement de mesures de sécurité robustes permet d'éviter les violations de données, en protégeant les informations des clients contre tout accès non autorisé ou toute utilisation abusive. Cela protège à la fois les clients et l'organisation contre les dommages ou les pertes financières potentiels.

Les politiques de stockage et de conservation des données doivent être communiquées aux clients. S'ils ont confiance que leurs informations sensibles sont traitées avec soin et protégées, ils se sentent plus à l'aise avec les services alimentés par l'IA du centre de contact.

Le consentement du client et la communication ouverte sont les principaux piliers pour favoriser des interactions éthiques et transparentes. Il est impératif d'obtenir le consentement explicite du client pour interagir avec les systèmes d'IA et collecter toutes les données susceptibles d'être capturées. La transparence sur l'utilisation des données favorise la confiance et permet aux clients de prendre des décisions éclairées sur le partage de leurs informations. De même, une communication claire sur la manière dont les données collectées par l'IA seront utilisées pour améliorer leur expérience et les assurer des mesures de confidentialité et de sécurité

des données renforce la confiance et l'adhésion, facilitant ainsi la collecte de données.

Les clients doivent également être en mesure de contrôler leurs préférences. Les options permettant de gérer leurs paramètres de données, d'accepter ou de refuser des services d'IA spécifiques et de personnaliser les préférences d'interaction garantissent que les clients contrôlent leurs propres expériences.

Un centre de contact d'IA responsable donne la priorité au consentement du client et à la communication en étant transparent, proactif et centré sur le client. Par exemple,

avant d'interagir avec les clients, les entreprises utilisent le système alimenté par l'IA pour obtenir un consentement explicite pour la collecte et le traitement des données, notamment en expliquant clairement l'objectif de la collecte d'informations sur les clients et en fournissant des mécanismes d'adhésion permettant aux clients d'accepter les conditions générales.

Assurer une communication claire, obtenir le consentement, respecter les préférences et maintenir la conformité permet aux entreprises d'établir des relations solides tout en récoltant tous les avantages de la technologie de l'IA.

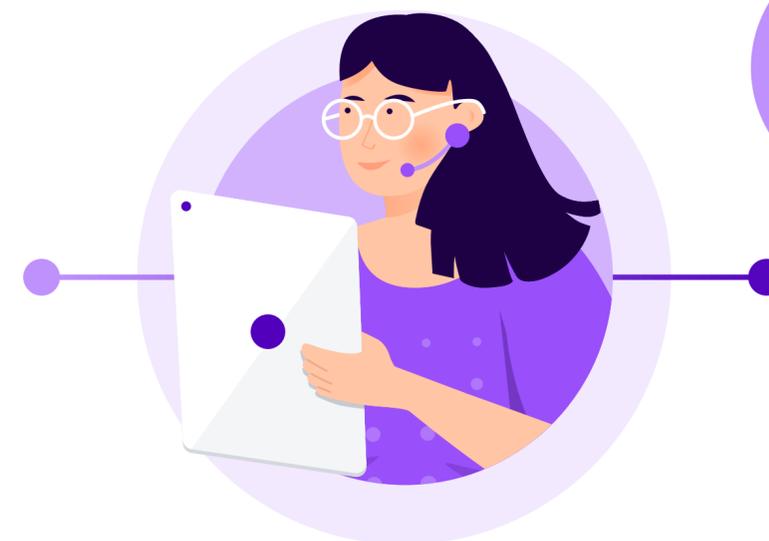
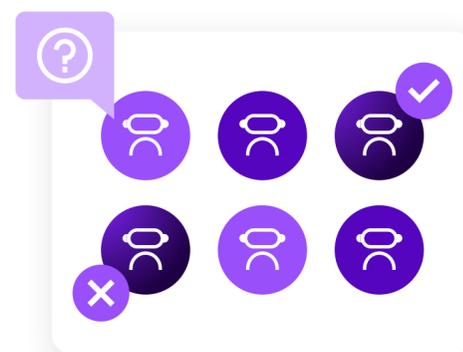
Les pertes d'emplois.

L'IA apporte de nombreux avantages mais elle présente également des risques potentiels, notamment la perte d'emplois. Cependant, une entreprise d'IA responsable peut atténuer ce risque de plusieurs façons car un avenir avec l'IA ne peut pas laisser les humains de côté. La prise de décision humaine est cruciale lors de l'utilisation de l'IA pour l'expérience client.

D'une part, l'IA augmente l'efficacité, la productivité et l'autonomisation des téléconseillers. La formation des

téléconseillers peut couvrir des tâches aussi diverses que l'apprentissage de la gestion des systèmes d'IA, le développement d'une expertise dans des rôles nécessitant une intervention humaine ou la résolution de problèmes clients complexes. Un service client efficace combine également l'humain et les bots. L'IA peut faire beaucoup de grandes choses mais elle ne peut pas être humaine. Par exemple, l'IA est très douée pour collecter des données et renvoyer des informations mais elle ne peut pas ressentir d'émotions ou d'empathie

envers les frustrations des clients. Traiter la perte d'emplois de manière responsable permet de s'assurer que les collaborateurs sont soutenus tout au long de la transition et qu'ils sont habilités à s'adapter aux nouveaux rôles ou aux nouvelles opportunités découlant de l'intégration de l'IA.



III. Les bonnes pratiques pour une utilisation responsable de l'IA.

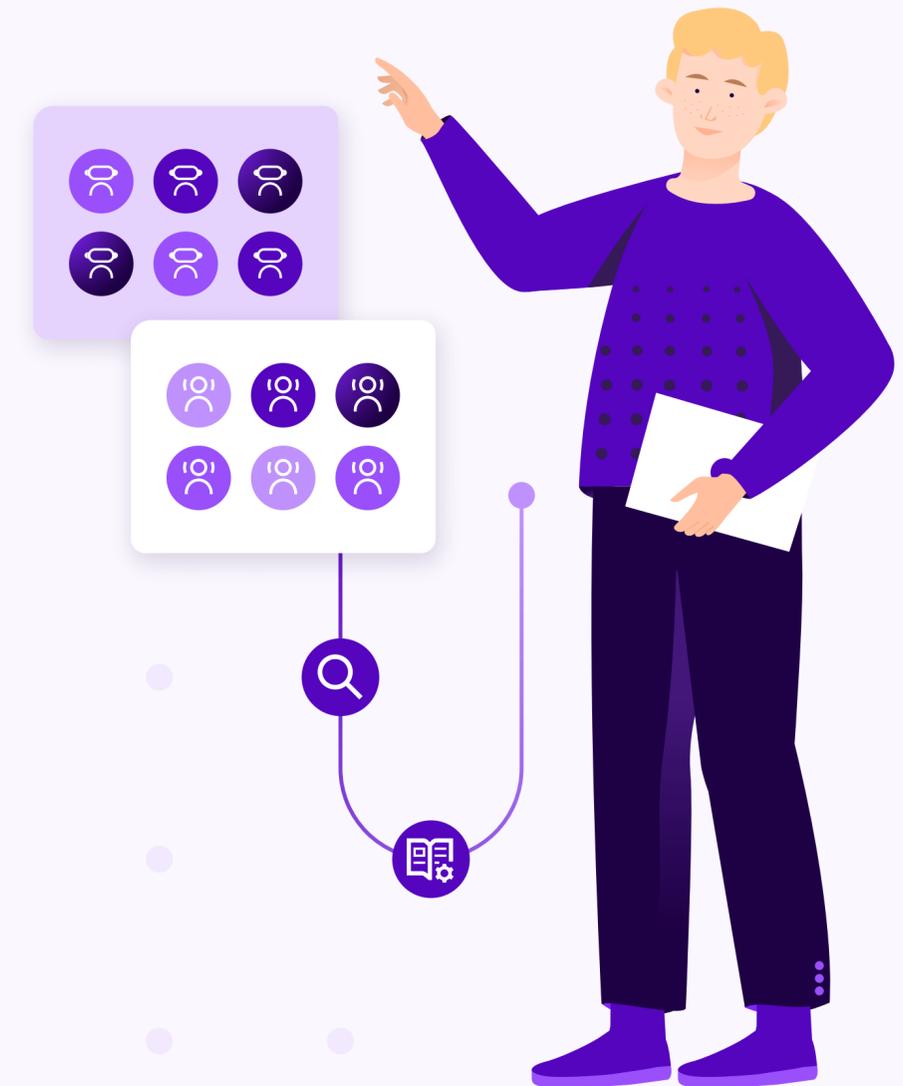
Directives pour les responsables de centre de contact.

Les responsables de centres de contact jouent un rôle central dans l'utilisation responsable de l'IA au sein de leurs opérations. Pour réussir, ils doivent créer un cadre éthique qui privilégie l'équité, la transparence, la responsabilité et la confidentialité dans le déploiement de l'IA et s'assurer que ces principes guident la mise en œuvre de l'IA, notamment avec :

Des programmes de formation et de sensibilisation : sensibiliser les collaborateurs aux considérations éthiques et aux impacts potentiels de l'IA. Ces programmes doivent couvrir des sujets tels que la détection et l'atténuation des biais, la confidentialité et la sécurité des données ainsi que l'importance de la collaboration entre l'homme et l'IA.

Des audits éthiques périodiques : évaluer l'impact des technologies d'IA sur les clients et les employés. Ces audits doivent évaluer l'équité, la transparence et la responsabilité des systèmes d'IA et identifier les domaines à améliorer. Un suivi et une évaluation réguliers de l'utilisation de l'IA peuvent aider à résoudre les problèmes potentiels et à apporter les ajustements nécessaires à l'amélioration.

Des programmes de formation et de sensibilisation et des audits réguliers permettent aux responsables de centres de contact de s'assurer que les technologies d'IA sont utilisées de manière éthique, transparente et dans le meilleur intérêt des clients et des collaborateurs.



La conformité réglementaire.

Alors que l'IA continue de révolutionner l'espace de l'expérience client et que l'IA responsable devient le centre d'attention des professionnels de l'expérience client, le respect des normes et des cadres juridiques du secteur prend de plus en plus d'importance. Les centres de contact fonctionnent dans un environnement hautement réglementé car ils traitent des informations sensibles sur les clients. Par conséquent, le respect des normes réglementaires n'est pas facultatif. Les normes réglementaires, souvent définies par les associations de chaque secteur, décrivent les principes et les bonnes pratiques pour le développement et pour le déploiement éthiques de l'IA. Le respect de ces normes garantit que les systèmes d'IA sont conformes

et évitent non seulement des sanctions juridiques, mais aussi la perte de confiance des clients.

Le respect de la conformité légale est également l'un des piliers les plus importants de l'IA responsable. Par exemple, le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne prévoit des réglementations strictes sur la collecte et l'utilisation des données à caractère personnel et sur les droits individuels concernant les données à caractère personnel. Le respect des exigences du RGPD garantit que les systèmes d'IA respectent la confidentialité des données des personnes tout en leur donnant le contrôle de leurs informations.

Rien qu'au cours de l'année dernière, les pays et les régions sont allés plus loin et ont adopté des lois et des réglementations pour régir l'utilisation éthique, la protection des données et la confidentialité de l'IA en procédant de la façon suivante :



Sommet sur la sécurité de l'IA à Bletchley Park.

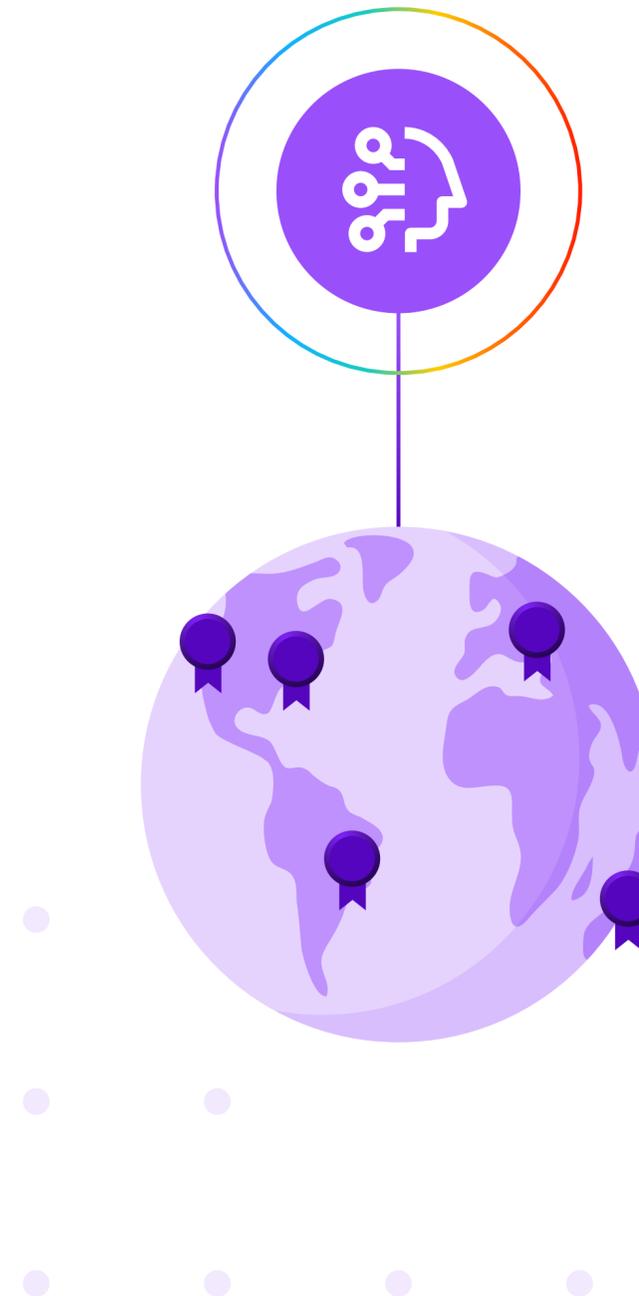
Le sommet a réuni des experts en technologie et des leaders mondiaux pour discuter des défis et des risques potentiels de l'IA. Il a souligné la nécessité de prendre des mesures proactives pour assurer un développement sûr et responsable des technologies d'IA et a souligné l'importance de s'attaquer aux biais dans les algorithmes d'IA et de veiller à ce que ces technologies soient utilisées au profit de la société dans son ensemble.

Le décret de Biden sur la sécurité de l'IA.

Le décret a établi de nouvelles normes et directives pour le développement, le déploiement et l'utilisation responsables de l'IA, ainsi que pour la promotion de l'innovation et de la concurrence. Pour les professionnels de l'expérience client, les actions les plus importantes du décret sont des interactions plus transparentes et plus fiables et des garanties solides en matière de confidentialité et de protection des données à caractère personnel.

La loi de l'Union européenne sur l'intelligence artificielle.

La loi adopte une approche législative pour soutenir l'utilisation fiable et responsable de l'IA. Pour le secteur de l'expérience client en particulier, l'UE catégorise les systèmes d'IA en fonction de leur risque potentiel pour la société—en particulier, ceux qui interagissent directement avec les clients ou qui traitent des données sensibles doivent adhérer aux nouvelles normes, en garantissant la sécurité, la transparence et le respect des droits des consommateurs.



Les LLM et l'IA générative peuvent suivre et analyser les conversations, en signalant tout comportement ou langage potentiellement non conforme, afin de garantir la conformité aux réglementations du secteur en surveillant et en faisant des audits des interactions avec les clients. Cette approche proactive aide les centres de contact à identifier et à résoudre tout problème de conformité en temps réel.

Lorsqu'il s'agit de conformité réglementaire, la bonne solution d'expérience client—celle qui offre des caractéristiques et des fonctionnalités de conformité—fait toute la différence pour atténuer les risques et pour garantir la conformité réglementaire tout en offrant un service client exceptionnel.

Conclusion

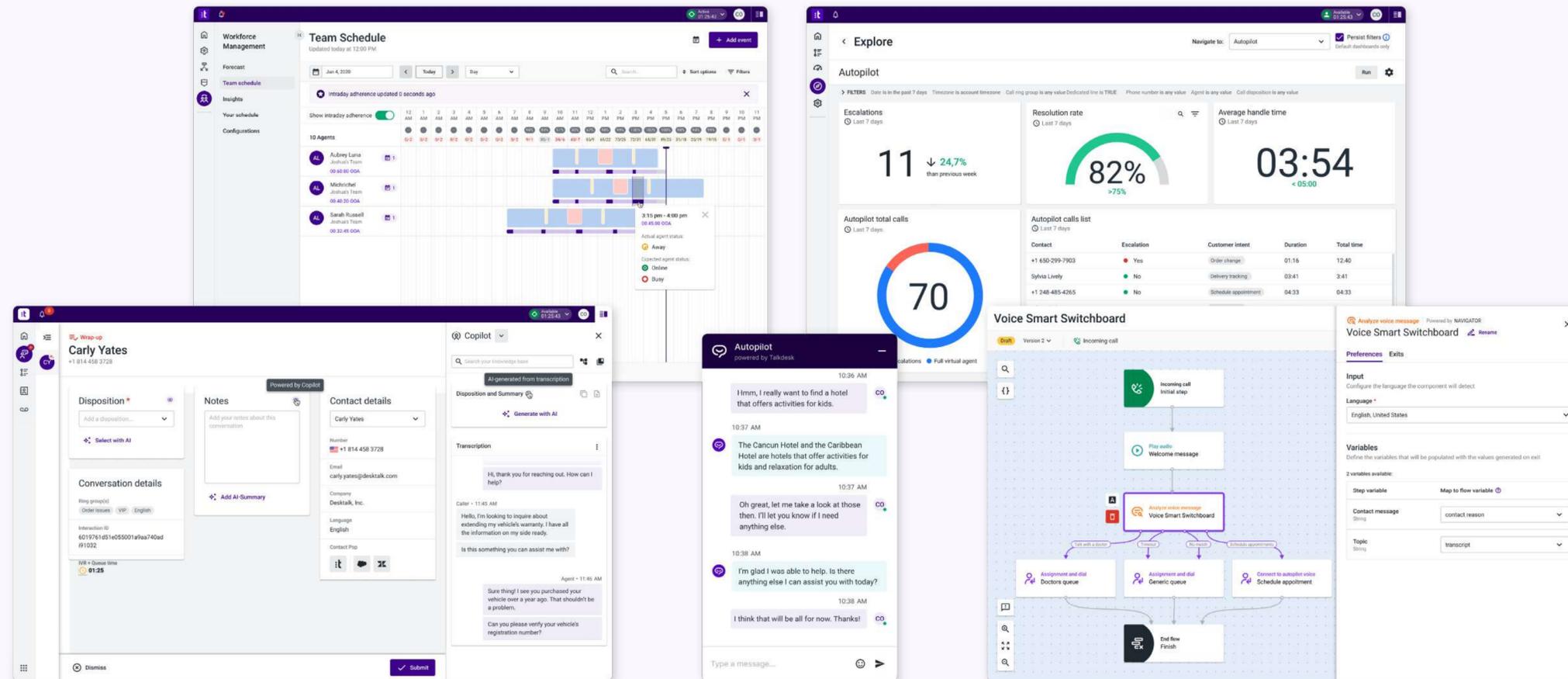
Les entreprises doivent être prudentes quant à l'utilisation de l'IA, protéger les données des clients, garantir l'équité, promouvoir la transparence et atténuer les biais. L'utilisation responsable de l'IA est une situation gagnant-gagnant pour les entreprises et les clients car elle favorise un écosystème numérique bénéfique et basé sur la confiance. Cela garantit que les centres de contact continuent à mûrir grâce à l'IA, ils restent des plateformes équitables, sécurisées et faciles à utiliser pour une expérience client exceptionnelle.

À mesure que la technologie continue à évoluer, les responsables de l'expérience client doivent continuer à se concentrer sur la promotion de la confiance entre les clients et les entreprises. À trouver un équilibre entre la personnalisation et la confidentialité, à garantir la conformité et les normes éthiques et à adopter une approche proactive qui privilégie les considérations éthiques et le progrès technologiques. L'IA est appelée à façonner l'avenir du service client. Cependant, la mise en œuvre responsable et éthique de l'IA devrait être au premier plan du programme de transformation numérique de chaque organisation.

[DÉCOUVREZ COMMENT ICI](#)



L'expérience client alimentée par l'IA.



:talkdesk®

+33 9 74 59 59 58
www.talkdesk.com

Talkdesk® a pour mission de débarrasser le monde de la mauvaise expérience client. Grâce à notre plateforme d'expérience client native cloud alimentée par l'IA, à nos solutions spécialement conçues pour les secteurs d'activité et à nos offres d'IA extensibles, nous donnons aux entreprises cloud et sur site les moyens d'offrir des expériences client exceptionnelles qui les rendent plus compétitives, qui augmentent les recettes, qui réduisent les coûts et qui assurent l'efficacité opérationnelle. [Pour en savoir plus](#) et pour assister à une [démonstration autoguidée](#), rendez-vous sur www.talkdesk.com.

© 2024 Talkdesk, Inc. Tous droits réservés dans le monde entier. Toute utilisation, duplication ou modification non autorisée de ce document, en tout ou en partie, sans l'accord écrit de Talkdesk, Inc. est strictement interdite.