

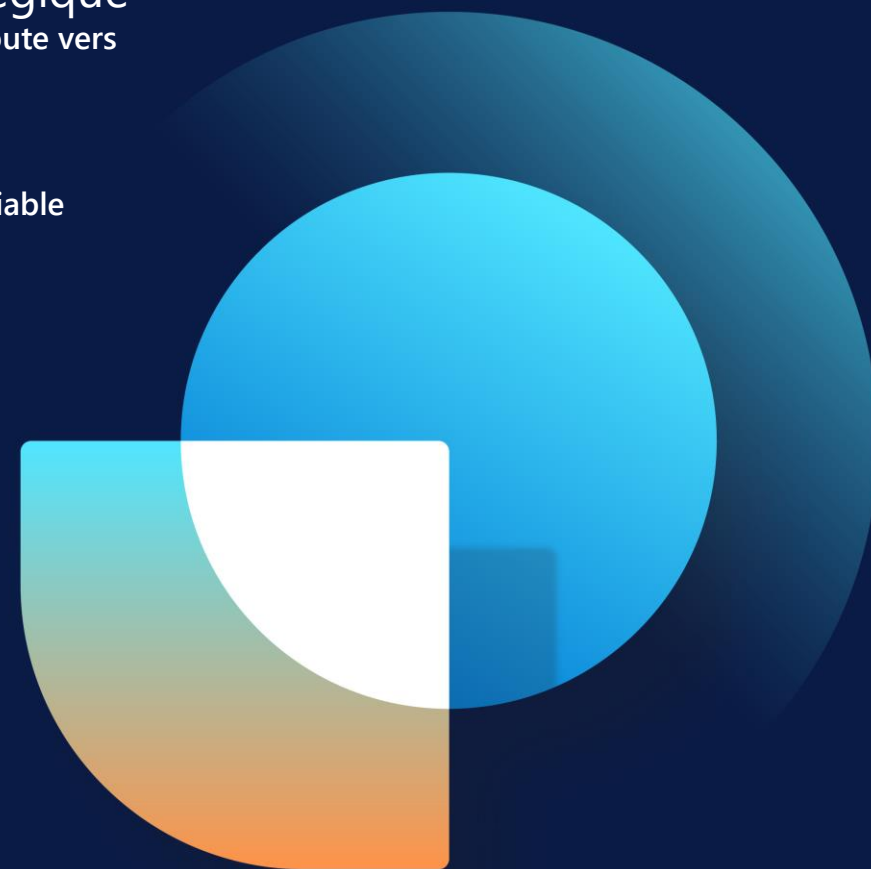
À l'intérieur du service d'agents

Améliorez l'expérience client avec les agents d'IA



Table des matières

- 03 Introduction
La prochaine frontière de l'IA
- 04 Comprendre l'IA agentive
Différenciateurs clés et pourquoi ils sont importants
- 06 Effet positif
Les avantages fondamentaux pour le service à la clientèle
- 08 Application tactique
Cas d'utilisation à fort impact pour l'IA agentive
- 09 Sécurité à grande échelle
Établir une gouvernance et des normes appropriées
- 12 Mise en œuvre stratégique
Élaboration d'une feuille de route vers un service agentique
- 14 Conclusion
Préparer l'avenir avec une IA fiable



La prochaine frontière de l'IA

D'ici 2029, l'IA devrait gérer 80 % des tâches du service à la clientèle, réduisant les coûts opérationnels jusqu'à 30 %¹.

Après l'IA générative qui a permis d'accélérer la vitesse de la création de contenu et du soutien à la prise de décisions en plus de faire évoluer la mise à l'échelle, les agents d'IA sont la prochaine avancée : des systèmes qui peuvent non seulement servir d'assistants, mais aussi fonctionner de manière autonome.

Les dirigeants du service à la clientèle qui adoptent l'automatisation avec des conseils humains à grande échelle peuvent tirer parti des principaux avantages tels que des résolutions plus rapides, moins d'erreurs, une plus grande personnalisation, un sentiment positif accru envers la marque et une réduction des coûts opérationnels. En fin de compte, les agents d'IA permettront aux représentants du service à la clientèle de déplacer leur attention de la rétention à la croissance, transformant le centre d'appels en un créateur de valeur proactif qui permet de progresser en vue d'atteindre les résultats financiers de l'entreprise.

Dans ce guide, vous découvrirez une perspective axée sur les affaires sur la manière dont les agents d'IA transforment le service à la clientèle : ce qu'ils sont, comment ils fonctionnent et ce qu'il faut pour les exploiter au sein de votre organisation.

¹ « [Gartner Predicts Agentic AI Will Autonomously Resolve 80% of Common Customer Service Issues Without Human Intervention by 2029](#) », Gartner Inc., mars 2025

Principaux différenciateurs et pourquoi ils sont importants

L'IA générative s'est déjà imposée comme un chef de file de l'efficacité en milieu de travail. S'appuyant sur ces forces, les agents d'IA sont prêts à transformer davantage les activités du service à la clientèle. Mais, quelle est la différence entre les deux?

Tandis que l'IA générative est réactive, les agents d'IA sont proactifs.

L'IA générative sert d'assistant hautement performant auquel les clients et les représentants du service à la clientèle peuvent poser des questions et demander des informations basées sur les données de façon intuitive, conversationnelle et à une vitesse extraordinaire. Toutefois, l'IA générative est limitée à accomplir les tâches que vous lui demandez, car elle ne prend pas de mesures ni de décisions par elle-même.

Par contre, les agents d'IA font passer le service à la clientèle à un niveau supérieur en anticipant les besoins, en prenant des décisions et en accomplissant des tâches complexes de manière autonome. Ils sont orientés vers des objectifs et peuvent gérer eux-mêmes des flux de travail entiers, de la reconnaissance des intentions à la résolution des incidents.

L'IA générative dans le service à la clientèle

- Fournit des réponses personnalisées aux questions des clients
- Résume instantanément les appels

Les agents d'IA dans le service à la clientèle

- Anticipent les besoins en fonction des données accessibles
- Acheminent avec précision les requêtes des clients
- Maintiennent automatiquement les bases de connaissances à jour
- Rédigent de nouveaux articles lorsqu'ils découvrent de nouveaux problèmes



Les agents d'IA et l'IA générative travaillant de concert annoncent une ère où l'intelligence et la productivité sont abondantes, abordables et évolutives.

Cette transformation changera la manière dont les humains et l'IA collaborent et nécessitera l'évolution des modèles de main-d'œuvre en créant de nouveaux rôles et compétences.



Un nouveau plan organisationnel est en train d'émerger : nous l'appelons l'entreprise pionnière.

[Lire le rapport →](#)

Effet positif

Les avantages fondamentaux pour le service à la clientèle

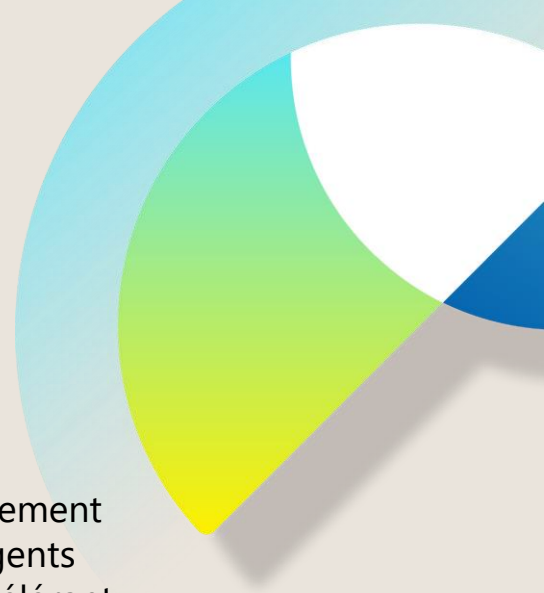
Le potentiel des agents d'IA est exponentiel. Avec les agents qui libèrent les représentants du service à la clientèle pour se concentrer sur des interactions à forte valeur ajoutée et des facteurs de croissance, les centres d'appels peuvent faire des bonds stratégiques en vue d'améliorer la satisfaction des clients, de bâtir un avantage concurrentiel et d'avoir une incidence sur les résultats financiers.

Dynamics 365 a aidé les organisations à réduire les erreurs d'acheminement des incidents de 20 % et le délai moyen de traitement des incidents de clavardage de 15 %².

Accélérer les résolutions

Les capacités autonomes de l'IA réduisent drastiquement les délais d'attente à elles seules. Cependant, les agents d'IA peuvent multiplier ces gains d'efficacité en accélérant aussi les résolutions dirigées par l'humain. Grâce à l'analyse des intentions, les agents peuvent accélérer le triage en anticipant les besoins des clients et en acheminant les demandes au bon endroit. De plus, des données client résumées et des articles pertinents dans la base de connaissances sont fournis aux représentants en temps réel, permettant ainsi des interactions plus fluides et des résolutions plus rapides.

² « [Microsoft permet aux ingénieurs de soutien de rayonner grâce à Dynamics 365 Customer Service](#) », Microsoft, Inc., septembre 2023





Coûts réduits

Les agents d'IA vous permettent de mettre rapidement votre main-d'œuvre à l'échelle à mesure que la demande augmente, pour une fraction du coût. À leur tour, les équipes de service à la clientèle sont équipées pour résoudre efficacement les problèmes, gardant les clients satisfaits et évitant une perte potentielle d'occasions d'affaires.

De plus, comme le savent les dirigeants du service à la clientèle, le roulement des employés et l'intégration ont des coûts importants. Or, tout comme l'intelligence instantanée et la personnalisation bénéficient aux clients, les agents d'IA améliorent également l'expérience des employés.

De plus, l'IA peut intégrer les nouveaux employés individuellement de façon conversationnelle, sans limites de temps et de ressources. Les employés seront mieux préparés et plus confiants, ce qui contribuera finalement à réduire le roulement à long terme.

Effet positif | 07

Simplifier les opérations

Les agents autonomes se chargent des tâches fastidieuses et chronophages, telles que les résumés d'appels, qui réduisent la productivité des représentants du service à la clientèle.

Ils s'occupent aussi des tâches importantes qui sont souvent mises de côté en raison de leur niveau élevé d'efforts, comme parcourir de nombreux journaux d'appels pour générer des analyses approfondies et mettre à jour leurs bases de connaissances.



Ensemble, ces avantages permettent à l'organisation de service à la clientèle de devenir plus agile et réactive, en mesure de se développer efficacement tout en offrant le soutien avancé et personnalisé que les clients exigent actuellement.

Cas d'utilisation à fort impact pour l' IA agentive

Nous avons examiné les avantages, mais examinons maintenant plus en détail comment les agents autonomes peuvent s'intégrer sans effort dans les activités de service à la clientèle pour créer des résultats à incidence élevée.

Aident les représentants du service à la clientèle en analysant les appels des clients en temps réel, en leur fournissant des documents et informations pertinents, en plus d'ouvrir les incidents, de les gérer et de les clôturer de manière autonome.

Maintiennent des bases de connaissances et en rédigent de nouvelles en analysant continuellement les notes des incidents, les transcriptions, les résumés et autres artefacts provenant d'incidents résolus par des humains.

Génèrent des instantanés globaux des clients en recueillant des renseignements pertinents et en analysant leur demande actuelle par rapport aux interactions précédentes.

Améliorent les options de libre-service avec des conversations intuitives et naturelles, une cohérence accrue à tous les points de contact avec les clients, ainsi qu'un apprentissage et une optimisation continus.

Améliorent les analyses avec des informations opportunes, intelligentes et soutenues obtenues à partir de données provenant de plusieurs canaux et points de contact.

Traitez ces cas d'utilisation avec Dynamics 365.

[En savoir plus →](#)



Sécurité à grande échelle Établir une gouvernance et des normes appropriées

À mesure que les interactions numériques deviennent de plus en plus complexes, les mesures de sécurité doivent évoluer pour protéger à la fois le client et l'entreprise. Il est impératif que les solutions du service à la clientèle alimentées par l'IA soient élaborées en se basant sur des normes de sécurité rigoureuses, une gouvernance des données transparente et une approche de « confiance nulle ».

Microsoft possède des décennies d'expérience dans la protection des entreprises du Fortune 500 contre les menaces informatiques et investit plus de 1 milliard de dollars par année pour protéger ses clients³.

³ « [Sécuriser vos données et applications Dynamics 365](#) », Microsoft Inc., janvier 2024

Établir une gouvernance et des normes appropriées

Sécurité multicouche

La sécurité est une responsabilité partagée entre l'organisation et le fournisseur afin de garantir que les données et l'accès demeurent sécuritaires et confidentiels. Toute solution de service à la clientèle, sans se limiter à celles utilisant les agents d'IA, doit inclure certaines protections avancées.

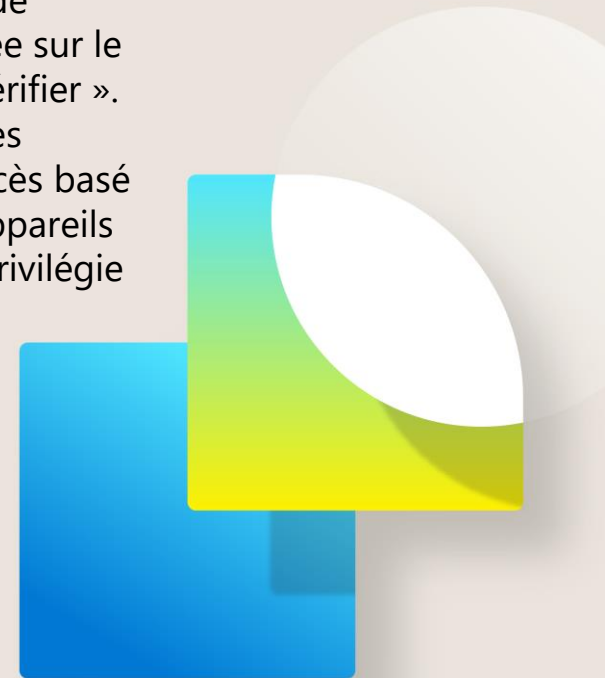
En voici quelques-unes :

- Cycle de vie du développement de la sécurité : un processus dans lequel la sécurité est intégrée à chaque étape du développement technologique, plutôt que d'être ajoutée à la dernière minute.
- Répartition des données : cela garantit que chaque client d'un fournisseur n'a accès qu'à ses propres données.
- Chiffrement des données : cela protège les données en cas d'accès non autorisé en les traduisant en code indéchiffrable, tant au repos qu'en transit.
- Vérification et surveillance : cela garantit que les protocoles de sécurité ne deviennent pas stagnants ou complaisants, car les vulnérabilités sont en constante évolution.

Confiance nulle

Chez Microsoft, nous adoptons une approche de « confiance nulle » en matière de sécurité, basée sur le principe « ne jamais faire confiance, toujours vérifier ». Cette méthode protège nos clients dans tous les environnements en gérant et en accordant l'accès basé sur la vérification continue des identités, des appareils et des services. De plus, en cas de doute, elle privilégie l'accès selon le principe de moindre privilège pour réduire les risques au minimum.

[Renseignez-vous sur notre modèle de confiance nulle.](#)





Gouvernance transparente

Il est essentiel d'avoir un contrôle total sur vos données et une transparence totale sur ce qui leur arrive lors de l'utilisation de toute solution d'IA. La collecte de données pour un usage tiers, même lorsque ces données sont « aseptisées », peut accroître votre exposition au risque de manière exponentielle, ce qui est devenu particulièrement d'actualité à l'ère de l'IA générative et de l'apprentissage automatique.

De plus, les agents d'IA interagissent avec les données et le contenu dans l'ensemble de votre organisation et les distribuent à vos employés. Pour cette raison, il est impératif d'assurer l'intégrité des données et les agents d'IA doivent être conçus pour respecter les étiquettes, permissions et protections du service de gestion des droits qui empêchent l'extraction de contenu sur les étiquettes de fichiers pertinentes.



La sécurité et la conformité ne doivent jamais être une réflexion après coup. Elles doivent être essentielles à votre stratégie technologique, planifiées avec soin et mises en œuvre dès le début de l'adoption des nouvelles technologies afin d'assurer une expansion efficace et une protection maximale pour vous et vos clients.



Mise en œuvre stratégique

Élaboration d'une feuille de route vers un service agentif

La mise en œuvre des agents d'IA dans le centre de service à la clientèle doit être un processus stratégique et intentionnel. Ces étapes importantes peuvent contribuer à assurer une adoption complète harmonieuse pour les employés et maximiser le rendement du capital investi en IA des dirigeants du service à la clientèle.

Travailler en étroite collaboration avec le service informatique

L'adoption réussie est un effort à l'échelle de l'organisation. Le déploiement d'agents d'IA nécessitera une collaboration étroite avec le service informatique afin de s'assurer que les appareils, infrastructures et mesures de cybersécurité adéquats sont en place.

De plus, collaborer avec le service informatique pour adopter une plateforme unifiée offrant une expérience omnicanale fluide maximisera la fonctionnalité des agents autonomes.

Optimiser les données

L'IA est à la mesure des données avec lesquelles elle a été entraînée. S'assurer que les sources d'information existantes sont bien structurées, formatées, à jour et non cloisonnées aidera les agents d'IA à analyser les données plus efficacement.

Outiller les employés

Le changement peut être effrayant, surtout lorsqu'il touche les rôles en milieu de travail. Offrir une formation accessible en organisant des séances de notions de base et des ateliers propres au rôle, organiser des séances de questions et réponses et faire participer les employés dans la mise en œuvre augmentera les taux d'adoption et contribuera à maximiser leur efficacité avec l'IA.

Mise en œuvre stratégique

Élaboration d'une feuille de route vers un service agentique



« L'IA a le potentiel de favoriser l'excellence opérationnelle, de fidéliser les clients et d'accroître la valeur tout au long du parcours des clients, ce qui en fait l'un des outils les plus utiles pour les entreprises. »

Mala Anand

Vice-présidente principale,
Expérience client et réussite, Microsoft

Microsoft devient le « client zéro », découvrant des gains d'efficacité avec son propre Dynamics 365.

[Découvrir notre feuille de route →](#)

Conclusion

Préparer l'avenir avec une IA fiable

Choisir la bonne solution d'IA est aussi crucial que de tirer parti des avantages des agents d'IA. Une solution de service à la clientèle adéquate peut être personnalisée selon vos besoins, s'appuyer sur des décennies d'expérience en disposant de l'agilité nécessaire pour évoluer et innover pour l'avenir.

« Les centres d'appels les plus performants de l'avenir combineront des mesures prudentes avec les solutions appropriées des prestataires pour tirer le meilleur parti de l'occasion d'affaires que représente le centre d'appels en tant que service... Cela leur permettra de suivre le rythme des changements constants en matière de demandes des clients et de stimuler la croissance de l'entreprise⁴. »

—Forrester Research

La différence Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 offre une expérience native du nuage informatique et axée sur l'IA qui apporte des renseignements, une automatisation et une efficacité avancés à chaque canal d'interaction. Voici certains des principaux avantages :

Intégration transparente : se synchronise facilement avec votre système de gestion des relations avec la clientèle existant et d'autres applications d'affaires de Microsoft

Déploiement rapide : les agents prédéfinis de gestion des incidents, de détection des intentions des clients et de gestion des connaissances client vous aident à tout mettre rapidement en place

Conçu pour la mise à l'échelle : développez votre entreprise et effectuez sa mise à l'échelle en tirant parti d'une prise en charge multilingue, de la localisation et de centres de données mondiaux

Personnalisation : créez et affinez des agents d'IA personnalisés selon vos besoins précis avec Copilot Studio

⁴ « Une stratégie pour la résilience des centres d'appels », Forrester Research, Inc. et Microsoft, Inc., novembre 2024

Découvrez ce que l'IA peut faire pour vous

Êtes-vous prêt à faire passer votre expérience de service à la clientèle au niveau supérieur? Découvrez comment Microsoft Dynamics 365 peut aider votre organisation à prospérer dans un monde alimenté par l'IA.

[En savoir plus sur Dynamics 365 →](#)

[Commencer votre essai gratuit →](#)

© Microsoft Corporation, 2025. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « tel quel ». Les informations et les points de vue exprimés dans le document, y compris les adresses URL et autres références à des sites Web, sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Vous assumez tous les risques liés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez copier et utiliser ce document à des fins de références internes.