

Au cœur du service agentique

Pourquoi les données,
la conception et l'expertise
de domaine comptent



Table des matières

03 Au-delà du battage médiatique
La réalité de l'IA agentique en entreprise

05 Le facteur de différenciation
des données
Pourquoi les agents d'IA ne sont performants
que si leurs données d'entrée le sont

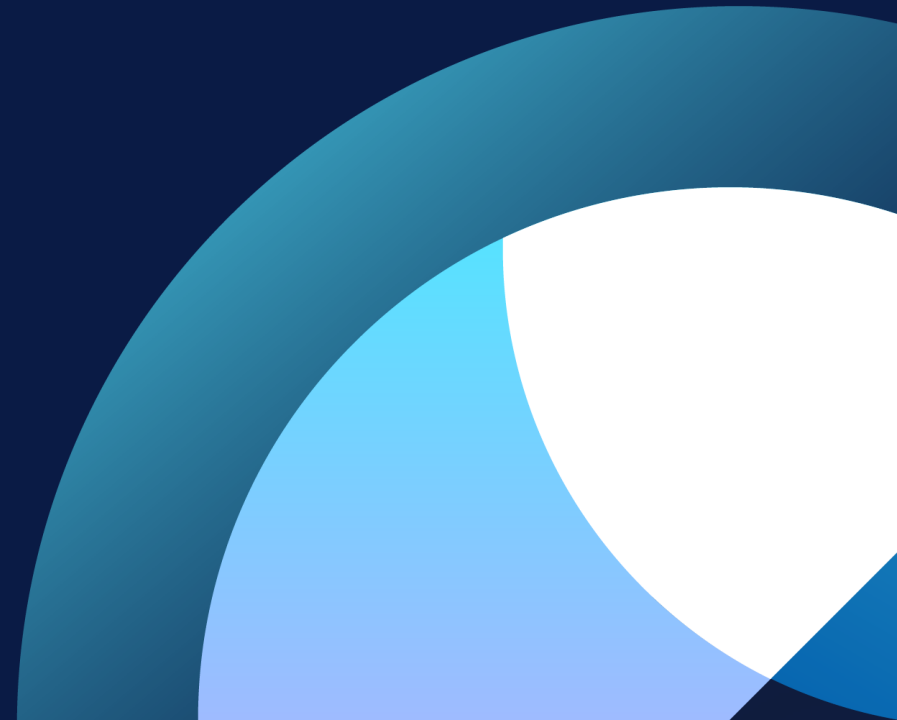
08 Alimentation par des boucles
d'apprentissage
Comment créer un service plus intelligent avec l'IA

09 L'expertise sectorielle à grande échelle
Des agents prédéfinis qui comprennent les tâches
concrètes du service

10 Les piliers de l'avenir
Pourquoi une plateforme unifiée est le meilleur choix

11 L'avantage Microsoft
Une plateforme unifiée et une intelligence composable

13 Conclusion
Transformer vos activités grâce à une intelligence évolutive



Au-delà du battage médiatique

La réalité de l'IA agentique en entreprise

La réalité de l'IA agentique en entreprise

Alors que les entreprises se battent pour intégrer l'IA à leur service clientèle, beaucoup négligent une notion fondamentale : l'intelligence n'est pas générée, elle est conçue. Le succès des agents d'IA ne dépend pas seulement de la solidité d'un modèle, mais également de la qualité des données, de la rigueur de la conception du système et de la richesse de l'expertise du domaine qui les sous-tend.

Lorsqu'elles disposent de bibliothèques de données étendues et de processus automatisés, les équipes du service clientèle sont bien placées pour tirer pleinement partie de la transformation de l'IA et offrir un avantage stratégique à leur organisation. Actuellement, l'IA agentique est sous le feu des projecteurs : les organisations peuvent déployer des agents axés sur l'IA dans les opérations de leur service clientèle afin d'améliorer l'expérience associée, et ce de manière rentable.

Les avantages des agents d'IA

Pour optimiser l'impact des agents d'IA, il faut d'abord bien comprendre leurs capacités. Que ce soit pour permettre aux représentants du service clientèle de davantage se concentrer sur la résolution des problèmes des clients plutôt que sur des tâches fastidieuses, pour traiter de grandes quantités de données en seulement quelques secondes afin de fournir des informations exploitables ou pour veiller à ce que les connaissances de votre centre de service soient toujours actualisé, l'IA agentique a de l'avenir dans ce secteur. L'intégration efficace des agents d'IA dans votre centre de service clientèle nécessitera une vision claire, une planification réfléchie et une approche appropriée en matière de données et de flux de travail.

Si vous souhaitez améliorer votre expérience client et accroître l'efficacité opérationnelle, continuez votre lecture pour obtenir un aperçu détaillé du fonctionnement des agents d'IA et des recommandations pour une mise en œuvre réussie.



Au-delà du battage médiatique

La réalité de l'IA agentique en entreprise

Lorsqu'ils sont entraînés et déployés correctement, les agents d'IA peuvent :



accomplir des tâches
de manière autonome



aider les représentants
du service clientèle
à accroître leur productivité



aider à gérer les flux de travail
sous une supervision humaine



s'améliorer avec le temps
en tirant des leçons
des actions passées



être personnalisés pour
répondre à des besoins précis

Découvrez comment les agents d'IA transforment les affaires et font émerger l'« [entreprise pionnière](#) ».

Le facteur de différenciation des données

Pourquoi les agents d'IA ne sont performants que si leurs données d'entrée le sont

Pour mettre en œuvre des solutions axées sur l'IA dans votre centre de service clientèle, **il est essentiel de poser les bonnes bases**. L'IA générative et l'IA agentique sont toutes deux basées sur de grands modèles de langage capables d'analyser des quantités de données considérables en quelques secondes.

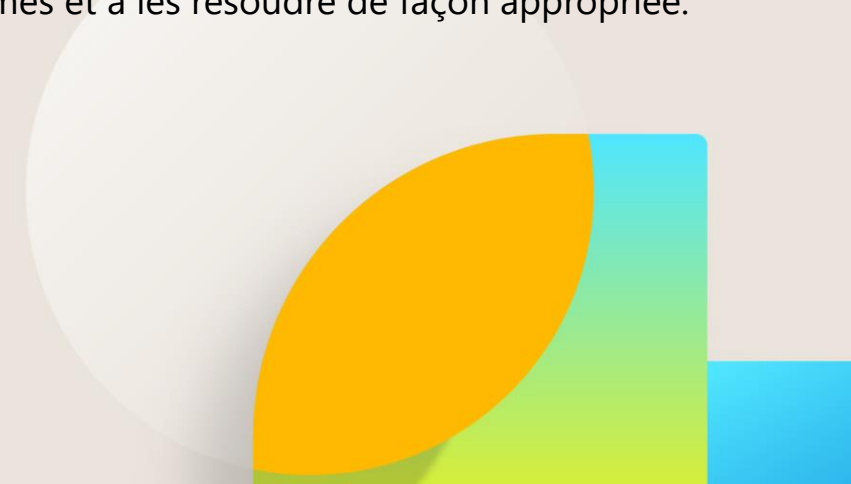
Toutefois, pour produire un effet positif sur l'expérience client, une grande partie de ces données devra provenir de votre organisation.

Grâce à d'importantes bases de connaissances et à un flux constant de données clients entrantes, les centres de clientèle offrent un cadre idéal pour que l'IA prospère.

Cela étant dit, **les données doivent être de haute qualité** pour que l'IA fonctionne efficacement et avec précision.

Ce point est **particulièrement crucial pour les agents d'IA dans les centres de service clientèle**, qui s'appuient sur des données de qualité pour se développer et s'améliorer au fur et à mesure qu'ils accomplissent des tâches et analysent les requêtes entrantes de manière proactive.

Une fois entraînés, les agents peuvent exploiter les données clients non structurées, telles que les transcriptions d'appels, les résumés des incidents et les interactions avec les clients, dans le but de mieux se développer et d'améliorer leur capacité à évaluer les problèmes et à les résoudre de façon appropriée.



Le facteur de différenciation des données

Pourquoi les agents d'IA ne sont performants que si leurs données d'entrée le sont

Les piliers des données de haute qualité

Épurées

Des données précises et à jour permettent de garantir un entraînement optimal des agents d'IA, qui pourront alors continuer à se baser sur des connaissances exactes une fois déployés.

De plus, grâce à des données épurées, les agents n'ont pas accès à des informations sensibles ou non pertinentes qui pourraient être diffusées de manière inappropriée aux clients et collaborateurs.

En revanche, si les agents sont entraînés avec des données de faible qualité, inexactes et obsolètes, ils peuvent tirer des conclusions erronées et il leur sera difficile de générer des informations précises à partir de données non structurées à l'avenir.

L'une des principales caractéristiques qui distingue l'IA agentique de l'IA générative est sa capacité non seulement à tirer des conclusions en se basant sur des données de qualité, mais également à en créer.

Qu'il s'agisse de rédiger des articles de connaissances, de créer des instantanés clients ou de résumer des notes sur les incidents, une fois que les agents d'IA sont déployés dans le centre de service clientèle, ils peuvent devenir des producteurs de données de qualité efficaces que les représentants du service clientèle et les autres agents peuvent exploiter pour travailler plus efficacement.



Le facteur de différenciation des données

Pourquoi les agents d'IA ne sont performants que si leurs données d'entrée le sont

Les piliers des données de haute qualité

Structurées

Les données rédigées et mises en forme de façon à faciliter l'analyse par les agents aideront ceux-ci à travailler plus efficacement au service des clients et des représentants du service clientèle.

De même, des contrôles de protection des données et de confidentialité bien définis, une attribution appropriée des étiquettes de confidentialité aux données et une organisation logique des données permettront de s'assurer que les agents peuvent trouver efficacement les informations dont ils ont besoin sans accéder à celles qu'ils n'ont pas le droit de consulter.

Concentrées

Souvent, les bases de connaissances et autres ressources de données pertinentes contiennent toutes les solutions à un problème, qui a été documenté au fil du temps. Ce manque d'organisation et de concentration est loin d'être optimal pour l'IA, qui doit alors tenter de déterminer quelle est la meilleure solution parmi toutes celles disponibles.

En fournissant aux agents uniquement les meilleures informations et les solutions les plus à jour, vous vous assurez qu'ils se développent efficacement et résolvent les problèmes plus rapidement.



Alimentation par des boucles d'apprentissage

Comment créer un service plus intelligent avec l'IA

Contrairement aux outils d'IA générative qui possèdent des connaissances statiques et doivent être réentraînés manuellement pour s'améliorer, **les agents d'IA sont alimentés par des boucles d'autoapprentissage** qui leur permettent d'analyser leurs actions précédentes pour s'améliorer continuellement au fil du temps.

Ce cycle de développement dans lequel les agents accomplissent des actions, recueillent des résultats et des commentaires, évaluent les erreurs et s'améliorent s'applique aussi à toutes leurs interactions : que ce soit avec un client, un représentant du service clientèle ou un autre agent.

Au lieu de simplement accomplir la tâche qui lui est attribuée en employant la même approche à chaque fois, il s'améliore de manière proactive chaque jour.

Si un agent est chargé de maintenir des bases de connaissances, il apprendra à repérer les tendances, à détecter les erreurs et à affiner sa prise de décisions en créant davantage d'articles de connaissances et en les mettant à jour au fil du temps.

S'il suggère une solution inexacte aujourd'hui, **il apprend de cette erreur pour éviter des erreurs semblables demain.**



Des agents prédéfinis qui comprennent les tâches concrètes du service

À l'inverse, les agents d'IA prédéfinis constituent une solution éprouvée qui peut être rapidement entraînée et déployée sans coûts de développement supplémentaires.

Aperçu des agents de Microsoft Dynamics 365 :

Microsoft Dynamics 365 offre le meilleur des deux mondes avec trois agents prédéfinis prêts à l'emploi. Ainsi, vous pouvez intégrer facilement et efficacement l'IA à vos opérations de service avec la possibilité de personnaliser les agents afin qu'ils s'adaptent à vos besoins dès que de nouveaux cas d'utilisation apparaîtront.

L'agent de détection des intentions de la clientèle analyse les interactions passées entre les représentants du service clientèle et les clients. Grâce à ces données, il peut identifier les attentes du client et fournir des solutions sur mesure à ses problèmes, tout en proposant de nouvelles options en libre-service. Alors que les agents conversationnels et les invites classiques doivent être mis à jour par des développeurs et du personnel de support, l'agent de détection des intentions de la clientèle se met à jour continuellement à mesure qu'il reçoit plus de données.

La gestion des connaissances client contribue à faire évoluer les connaissances avec un minimum d'efforts de la part des représentants du service à la clientèle. Les organisations peuvent utiliser **l'agent de gestion des connaissances client** pour créer de manière autonome des articles de connaissances basés sur des incidents, des conversations, des e-mails et des notes.

L'agent de gestion des incidents permet de réduire le temps de traitement et d'améliorer la satisfaction de la clientèle en simplifiant et en rationalisant le processus de création de dossiers, de mise à jour des détails et de suivi auprès des clients, tout en assurant la clôture en temps opportun des incidents qui peuvent être longs et sujets à des erreurs.

L'agent d'évaluation de la qualité est un agent optimisé par l'IA qui évalue automatiquement les interactions de soutien, cas ou conversations, selon des critères prédéfinis. Il aide les organisations à surveiller le comportement des agents humains et d'IA, à assurer la conformité aux directives de service et à améliorer la qualité de l'engagement.

Pourquoi une plateforme unifiée est le meilleur choix

Bien qu'il soit possible de déployer des agents d'IA sur votre plateforme de service clientèle existante, plusieurs solutions existantes sont fragmentées et se heurtent à des silos de données, ce qui limite la capacité des agents à obtenir une vue complète du parcours des clients.

Pour tirer le meilleur parti des agents d'IA dans votre centre de service, vous devez disposer d'une plateforme entièrement conçue pour l'IA :

Unifiée

Une solution de service clientèle intégrée connecte de manière transparente tous les différents canaux et points de contact de votre centre de service clientèle, ce qui rend les données universellement accessibles.

En plus d'être pratique pour les représentants humains, elle permet aux agents d'accéder rapidement et facilement aux données dont ils ont besoin afin d'atteindre leur plein potentiel.



Flexible



Efficace



Sécurisée

Transparente

Disposer d'une plateforme qui offre une visibilité sur le fonctionnement des agents est non seulement essentiel pour s'assurer qu'ils n'accèdent pas à des données qu'ils ne doivent pas diffuser, mais peut aussi fournir des informations utiles concernant les aspects où ces agents produisent les meilleurs résultats et la manière dont ils peuvent être affinés.

Aucune plateforme n'est universelle, vous devez être en mesure d'adapter n'importe quelle plateforme à vos besoins. Qu'il s'agisse d'intégrer des solutions tierces comme un système de CRM sur mesure ou d'ajouter des outils personnalisés pour améliorer les fonctions, la capacité de personnalisation permet de s'assurer que le travail des agents d'IA est aligné sur les objectifs de l'entreprise.

Lorsque la demande des clients augmente, votre plateforme doit pouvoir évoluer de manière rentable selon l'évolution des besoins et permettre de déployer rapidement des agents supplémentaires prêts à l'emploi.

Lors de la mise en œuvre de solutions optimisées par l'IA, il est primordial de protéger vos données. La plateforme sur laquelle vos agents sont basés doit reposer sur une base solide en cybersécurité, offrant une responsabilité partagée, une approche Zero Trust et des protections à plusieurs niveaux.

L'avantage Microsoft

Une plateforme unifiée et une intelligence composable

Avec **Microsoft Dynamics 365 Customer Service**, **Contact Center** et **Field Service**, vous pouvez équiper votre organisation d'une solution de service clientèle intégrée, économique, flexible et prête pour l'IA.

Conçu pour aider les organisations à réinventer l'expérience de service clientèle avec des agents prédéfinis, axés sur l'IA et prêts à l'emploi, **Microsoft Dynamics 365** est la base nécessaire pour intégrer l'intelligence, l'automatisation et l'efficacité à chaque interaction, sur tous les canaux.

Offrant une expérience fluide sur l'ensemble des points de contact, les agents de **Microsoft Dynamics 365** aideront votre équipe de service clientèle à travailler de manière plus productive en fournissant une assistance en temps réel et des informations aux représentants lors des appels, facilitant ainsi les processus de gestion des incidents et gérant les bases de connaissances. Cela permettra aux représentants du service clientèle de se concentrer sur la résolution de problèmes plus complexes et sur la recherche d'opportunités de vente qui stimuleront la croissance des revenus.

Microsoft Dynamics 365 est également conçu en tenant compte des besoins de votre entreprise. En plus de vous permettre de personnaliser nos agents préconfigurés à l'aide de Copilot Studio, notre plateforme dispose de la flexibilité nécessaire pour s'intégrer à des solutions propriétaires et tierces. Nous nous engageons également à fournir une expérience sécurisée et transparente. Basée sur les principes de la responsabilité partagée et de Zero Trust, l'approche multicouche de **Microsoft Dynamics 365** en matière de sécurité intègre de nombreuses normes de pointe dans le secteur, tout en fournissant des contrôles complets sur les données et la confidentialité, des privilèges et rôles attribuables, ainsi qu'une visibilité complète sur le fonctionnement de l'IA dans votre centre de service clientèle.



Conclusion

Préparer l'avenir avec une IA fiable

Choisir la bonne solution d'IA est aussi crucial que de choisir de se lancer avec l'IA agentique. Adaptée au service clientèle, cette solution est personnalisable selon vos besoins et s'appuie sur des décennies d'expérience. Ainsi, bénéficiez de l'agilité nécessaire pour évoluer et innover pour l'avenir.

« Les centres de contact les plus performants de demain associeront une action prudente aux solutions du fournisseur approprié afin de tirer le meilleur parti de l'opportunité CCaaS... Cela leur permettra de suivre le rythme des évolutions constantes des demandes clients et d'alimenter la croissance de l'entreprise¹. »

—Forrester Research

La différence Microsoft Dynamics 365

Dynamics 365 offre une expérience native du cloud, axée sur l'IA, offrant une intelligence, une automatisation et une efficacité avancées à chaque canal d'engagement. Voici quelques avantages clés :

Intégration harmonieuse : Se synchronise facilement avec votre système CRM existant et d'autres applications professionnelles Microsoft

Déploiement rapide : Les agents prédéfinis de gestion des incidents, de détection des intentions des clients et de gestion des connaissances client vous permettent de vous lancer rapidement

Une solution conçue pour évoluer : développez votre entreprise et évoluez grâce à un support multilingue, des fonctionnalités de localisation et des centres de données mondiaux

Personnalisation : créez et modifiez des agents d'IA personnalisés en fonction de vos besoins spécifiques avec Copilot Studio

¹ « [A Recipe For Resilience In The Contact Center](#) », Forrester Research, Inc. et Microsoft, Inc., novembre 2024

Transformer vos activités grâce à une intelligence évolutive

Entreprendre une transformation importante avec l'IA dans le secteur du service clientèle va bien au-delà de l'utilisation de quelques outils précis pour améliorer une gamme restreinte de processus.

Pour optimiser votre investissement, vous devrez adopter une approche holistique qui tient compte de la façon dont l'IA s'intègre à l'ensemble de vos opérations : du centre de contact au terrain, et de la création à la résolution des incidents.

Avec les données et la plateforme appropriées, vous pouvez permettre aux agents de travailler efficacement dans tous les domaines de votre centre de service. Grâce aux agents qui offrent de nouveaux niveaux d'efficacité en accomplissant leurs tâches, les collaborateurs humains sont libres de consacrer davantage de temps et d'énergie à la satisfaction des clients.

Si vos collaborateurs sont satisfaits de leurs rôles et concentrés sur la satisfaction des besoins des clients, ces derniers resteront une source de revenus fidèle pour votre entreprise. En fin de compte, cela profite à vos résultats financiers.

En adoptant Microsoft comme **partenaire de solutions fiables**, vous avez accès à bien plus que des outils optimisés par l'IA : vous disposez d'une intelligence abordable, abondante et évolutive à portée de main.

Prêt à découvrir l'avenir du service clientèle optimisé par l'IA ?

[En savoir plus sur Dynamics 365→](#)

[Commencer votre essai gratuit→](#)

© Microsoft Corporation, 2025. Tous droits réservés. Le présent document est fourni en l'état. Les informations et les points de vue qui y sont exprimés, y compris les URL et autres références à des sites Web, sont susceptibles de changer sans préavis. Vous assumez les risques associés à son utilisation. Le présent document ne vous donne pas les droits juridiques propres à la propriété intellectuelle de tout produit Microsoft. Vous pouvez le copier et l'utiliser à titre de référence interne.