

COMMENT

L'IA

TRANSFORME  
(VRAIMENT)

VOTRE MODÈLE OPÉRATIONNEL ?

Pour améliorer votre expérience  
client et collaborateur

Pour transformer votre modèle de delivery

Pour révolutionner votre centre de service

talisker!

TRANSFORMATIONS & DYNAMIQUES COLLECTIVES

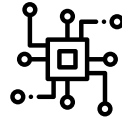
# HUMAIN + TECHNOLOGIE POUR L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS ET VOTRE PERFORMANCE.

L'IA est un formidable outil de transformation « à l'échelle ». Il permet de déployer des nouveaux services rapidement et sur de larges périmètres ainsi que des nouvelles pratiques pour les délivrer.

L'IA transforme à la fois l'expérience client et collaborateur mais aussi les processus associés. Ils sont servis par une expertise très complémentaire à l'humain qui peut quant à lui se consacrer à la relation, à l'empathie et à la recherche de solutions nouvelles.

**Plus de technologie = plus d'humain.**

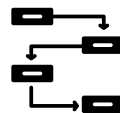
Chez Talisker, nous avons fait le choix de nous focaliser sur l'IA Conversationnelle qui nous semble être un levier puissant, pour plusieurs raisons :



## LEVIER TECHNOLOGIQUE

Transformation profonde des interactions avec vos clients

L'IA Conversationnelle permet des interactions multimodales, une meilleure compréhension des clients, des échanges multilingues, une fiabilité accrue (réponse 24/7, taux de décrochés de 100%), ainsi que des délais de traitement raccourcis...



## LEVIER ORGANISATIONNEL

Évolution du modèle opérationnel

L'une des fortes valeurs ajoutées de l'IA Conversationnelle est de libérer les équipes des tâches répétitives, leur permettant ainsi de consacrer davantage de temps aux activités complexes et non automatisables. Cependant, pour obtenir les gains attendus grâce à l'IA Conversationnelle, il est crucial de faire évoluer les réflexes historiques et bousculer les modèles mentaux.

## DES BÉNÉFICES VISIBLES À PLUSIEURS NIVEAUX :

### COTÉ CLIENTS...

#### Répondre aux enjeux business

- | Gérer les débordements
- | Augmenter la plage de service
- | Gérer le multilingue à partir d'une unique source

#### Améliorer la satisfaction client

- | Libérer du temps pour répondre aux questions complexes
- | Diminuer le temps de réponse

### ...MAIS AUSSI EN INTERNE

- | Déserrer la dépendance à l'infogérant
- | Contenir la masse salariale
- | Augmenter les potentialités business en allouant du temps à la vente de nouveaux produits/services

#### Améliorer la satisfaction collaborateurs

- | Abandonner les tâches rébarbatives au profit d'activités plus stimulantes et à plus forte valeur ajoutée



Dès 40 000 conversations par an



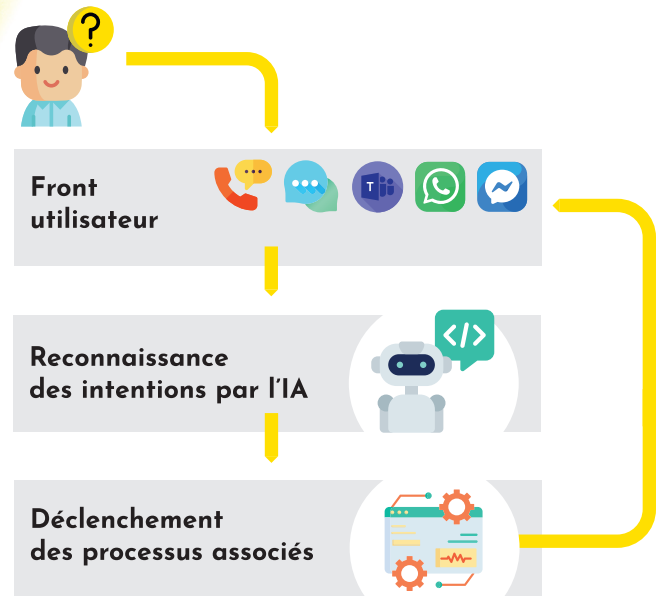
20% des sollicitations traitées en autonomie par l'IA



Temps de réponse divisé par 7

## QU'EST-CE QUE L'IA CONVERSATIONNELLE ?

Un moyen d'échanger en temps réel avec les utilisateurs, que ce soit par voix ou par texte, grâce à différentes technologies de reconnaissance du langage naturel (NLP, NLU, NLG). Elle permet de qualifier et de router les appels clients ainsi que de traiter leurs demandes en interagissant directement avec le SI.



## COMMENT TRAITE-T-ON LE SUJET CHEZ TALISKER ?

Degré de transformation →

### Sensibilisation & Idéation

- | **Se nourrir** par l'extérieur : séminaires, Learning expedition...
- | **Comprendre et tester** : POC, POV IA ou IAC
- | Explorer les **gisements** internes : hackathon, challenge idéation, retours terrain...

### Appropriation & Implémentation

- | **Cibler** un terrain à forte valeur ajoutée : routage...
- | **Démontrer** la valeur : montrer in situ la technologie afin de convaincre
- | Etablir **une capacité de transformation** : implémenter la technologie et une équipe interne d'expertise

### Elargissement & Productivité

- | **Investissement** sur les cas d'usage préalablement identifiés et suivi des gains
- | **Sédimentation de la technologie** dans les équipes
- | **Faire levier** sur l'expérience client et collaborateur

### Consolidation & Réorganisation

- | **Pérennisation** du socle technique et des modes de fonctionnements associés
- | Évolution des métiers et **réorganisation** de la structure
- | Projection vers des **nouveaux champs de productivité et d'innovation**

## Gains

| **Conviction** de l'équipe de Direction et un champ d'application clair

| **ROI positif** sur les premières étapes d'implémentation (inférieur à 12 mois)

| **Equipes opérationnelles portent** la diffusion du levier de transformation

| **Impact sur EBIT,**

| **UX et NPS, ETP économisés,** tâches à plus forte valeur ajoutée

| Transformation du métier d'opérateur,  
| Evolution de l'organisation et des modes de fonctionnements

## Exemples de mission

| Séminaire de sensibilisation de directeur sur les possibilités / impacts de l'IAC (secteur Banque / Assurance)

| Ségrégation des appels entrants sur la base de l'intention entre deux entités

| Réduction des A/R par email entre le client et les back office dans le CIB (réduction de 60%)

| Refonte du modèle opérationnel des centres de relation client

| POV : intégration d'une IAC au SI en 4 semaines

| Réponse à des FAQ en conversationnel par un employé virtuel

À PROPOS DE  
**talisker!**

**TRANSFORMATIONS ET DYNAMIQUES COLLECTIVES**

Créé en 2006, Talisker apporte aux équipes de Direction, conseil, accompagnement et expertises. Indépendant et libre, le cabinet appartient à ses consultants associés.

Spécialistes de la transformation des organisations, nous sommes présents chez des clients de tous secteurs et toutes tailles, PME / grandes entreprises en France ou à l'international.

Nos interlocuteurs sont principalement les DG, DSI, DRH, DAF, Direction Innovation, Direction de l'expérience client, etc.

Nous accompagnons nos clients à se transformer par :  
**l'expérience client, l'équipe managériale, l'innovation, le digital.**

Notre approche accélère et sécurise la valeur délivrée par vos transformations.

**45**

**collaborateurs  
basés entre Paris et Lyon**

*Cabinet détenu à 100%  
par ses collaborateurs*

**+800**

**missions depuis la création**

*Pour plus de 220 sociétés clientes*

**35%**

**de missions à l'international**

*Participant aux 6,4M€  
de chiffre d'affaires en 2023*



**Entreprise à mission, notre raison d'être :**

**Rendre les femmes et les hommes auteurs et acteurs des transformations durables de notre Société.**

**talisker!**

20 rue Bachaumont, 75002 Paris - 2 place Gailleton, 69002 Lyon

01 77 37 01 00 - [contact@talisker-consulting.com](mailto:contact@talisker-consulting.com)

[www.talisker-consulting.com](http://www.talisker-consulting.com)

 @TaliskerC  taliskerc