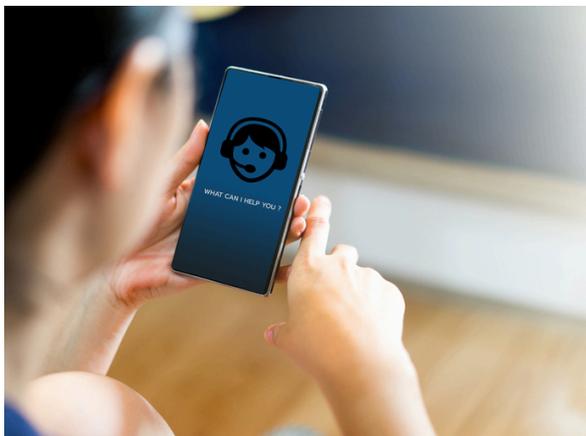


# Collaboration of humans and AI in the enterprise

## Résultats en bref

### Des bots téléphoniques pour un meilleur engagement des clients

Personne n'aime les appels à froid ni les mauvaises présentations de télévente, même si le produit ou le service vous convient. Les chercheurs ont mis au point un système intelligent qui aide les équipes de vente à améliorer leurs interactions téléphoniques avec leurs clients grâce à l'intelligence artificielle (IA).



© PIXA, Shutterstock

Le système botconnect est une application logicielle basée sur le cloud, conçue pour aider les équipes de service et de vente à développer des conversations efficaces lors de chaque interaction client. Ce système innovant utilise des méthodes telles qu'un réseau de neurones d'apprentissage profond afin d'interagir plus efficacement avec un humain.

La conception du système s'articule autour d'interactions naturelles dans le but de faciliter son utilisation. «Par exemple, les responsables

de comptes ou les agents du service clientèle peuvent interagir avec le système botconnect par chat et de façon vocale lors de conversations naturelles depuis leur bureau ou sur des appareils mobiles», explique le coordinateur du projet Alex Franke.

Le projet [botconnect](#), financé par l'UE, a débouché sur une application logicielle visant à augmenter le nombre de prospects et de ventes lors des appels aux clients passés depuis des centres d'appels. L'équipe a réussi à faire de botconnect le

premier conseiller commercial en temps réel pour les entreprises. En effet, le travail d'équipe entre botconnect et les vendeurs améliore l'efficacité des ventes par téléphone.

## Travailler efficacement pour créer botconnect

«Botconnect a été conçu comme une entreprise agile dotée d'une hiérarchie horizontale afin de permettre une adaptation rapide aux changements permanents des marchés et des exigences qui en découlent», déclare M. Franke. Pour mener à bien le projet, les chercheurs ont adopté des processus éprouvés comme la réflexion conceptuelle et Scrum.

L'équipe a appliqué des algorithmes d'apprentissage en profondeur de pointe reposant sur de grandes chaînes de réseaux de neurones fonctionnant au sein d'une infrastructure cloud. L'équipe de botconnect a formé les réseaux de neurones à l'aide de grands ensembles de données d'entreprise afin d'optimiser le dialogue et d'augmenter les ventes réalisées par téléphone.

Les chercheurs ont constaté que les représentants des services et des ventes acceptaient facilement l'assistant de vente botconnect. L'équipe a également démontré que l'utilisation de botconnect générerait une augmentation des revenus des équipes de vente.

## Surmonter les obstacles à l'acceptation

Le projet n'a pas été sans difficultés, car les chercheurs ont eu du mal à gérer les attentes des utilisateurs par rapport à ce qu'un assistant de vente dirigé par IA est capable de faire. Ils ont surmonté ce problème en rendant régulièrement visite à leurs clients et en travaillant en étroite collaboration avec les utilisateurs clés d'un groupe de test.

Les chercheurs ont découvert qu'il peut s'avérer difficile de conclure des ventes lors d'interactions courtes, en particulier lorsque les produits vendus sont complexes, que plusieurs systèmes sont utilisés ou qu'il existe une grande quantité de données clients. Pour résoudre ce problème, l'équipe a analysé les clientèles de ses partenaires afin d'optimiser le déroulement du dialogue de vente. «Alors que la plupart des logiciels de centre d'appels et de services essaient de réduire les coûts, botconnect cherche à augmenter les revenus des entreprises utilisant sa technologie en utilisant une IA à la pointe de la technologie pour mettre au point le meilleur dialogue de vente possible», déclare M. Franke.

La réduction des temps d'interaction entre les services a également entraîné une augmentation des ventes et une plus grande satisfaction des clients.

## L'action suivante à privilégier

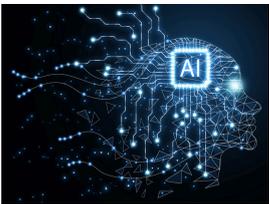
L'offre principale de botconnect correspond à ce que les chercheurs appellent l'«action suivante à privilégier»: l'IA aide les vendeurs à offrir quelque chose aux clients à chaque étape de l'interaction, ce qui se traduit par un client plus heureux et une augmentation des revenus ou une fidélisation des clients.

À l'avenir, l'équipe espère optimiser le dialogue en intégrant la gestion des objections ainsi que d'autres méthodes d'IA éprouvées au processus de vente. «Nous allons également optimiser notre module de reporting et rechercher de meilleurs moyens d'automatiser l'importation et l'exportation des données.»

## Mots-clés

botconnect, vente, intelligence artificielle (IA), réseau de neurones, centre d'appels, dialogue conversationnel, apprentissage en profondeur, cloud, données, réflexion conceptuelle, Scrum, agile, traitement des objections

## Découvrir d'autres articles du même domaine d'application



Chère IA, je voudrais te dire que la conscience collaborative et partagée est la voie à suivre



Comment la 5G peut transformer les transports





Une meilleure localisation des objets dans les environnements industriels grâce à l'IA



Intriquer des ions piégés à plus de 200 mètres de distance



#### Informations projet

##### **botconnect**

N° de convention de subvention: 816050

[Site Web du projet](#)

##### **DOI**

[10.3030/816050](https://doi.org/10.3030/816050)

Projet clôturé

##### **Date de signature de la CE**

9 Mai 2018

##### **Date de début**

1 Avril 2018

##### **Date de fin**

30 Septembre 2018

##### **Financé au titre de**

INDUSTRIAL LEADERSHIP - Innovation In SMEs

##### **Coût total**

€ 71 429,00

##### **Contribution de l'UE**

€ 50 000,00

##### **Coordonné par**

**BOTCONNECT GMBH**



Germany

**Dernière mise à jour: 17 Mai 2019**

**Permalink:** <https://cordis.europa.eu/article/id/300389-phone-bots-to-improve-customer-engagement/fr>

European Union, 2025

