Microsoft

Copilot dans Dynamics 365 Customer Service

Transformer l'expérience de vos agents grâce à l'IA générative

Dynamics 365 Customer Service
vous permet de prendre en charge les demandes des clients provenant de n'importe quel canal, de gérer plusieurs sessions en même temps, d'interagir avec plusieurs applications sans perdre le contexte et d'améliorer votre flux de travail avec des outils de productivité modernes, afin que vos équipes puissent offrir la meilleure expérience de service possible à vos clients.

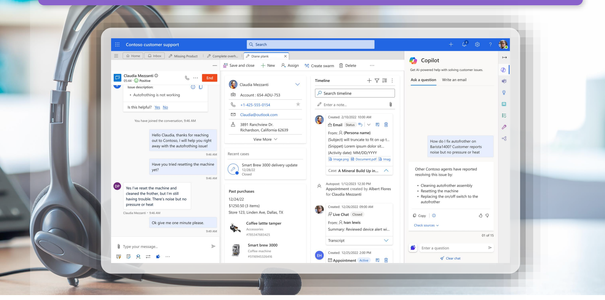
Copilot dans Dynamics 365 Customer Service
fournit une assistance en temps réel qui vous aidera à automatiser les tâches chronophages, à accélérer la résolution des problèmes et à traiter les dossiers plus efficacement, afin que vous puissiez concentrer toute votre attention à l' expérience client.

L'impact de l'IA sur les équipes de service client

Comment l'IA améliorerait la performance d'après les équipes de service client[1]

Trouver les informations nécessaires	75 %
Acheminer intelligemment les problèmes vers les agents appropriés	70 %
Détecter les tendances dans les interactions agent/client	68 %
Créer le brouillon d'un document	68 %
Maintenir une charge de travail productive	68 %

Présentation de Copilot dans Dynamics 365 Customer Service



Fonctionnalités de Copilot dans Customer Service

Transformez l'expérience de vos agents grâce à ces cinq outils

Résumé de la conversation et résumé du dossier

L'objet de ces fonctions

Les fonctions Résumé de la conversation et Résumé du dossier vous permettent de synthétiser rapidement et automatiquement les conversations et les dossiers en cours depuis longtemps. Le résumé de la conversation inclut les étapes prises pour résoudre le problème, tandis que le résumé de dossier relaie des détails clés tels que le titre, le produit et la priorité du cas traité. Vous pouvez ensuite copier et coller ces résumés dans les conversations avec vos pairs pour rapidement réfléchir à des solutions avec des collègues experts.

Leur utilité

Grâce aux gains de temps obtenus au niveau de la révision et de la rédaction de résumés, vous pouvez vous consacrer davantage à ce que vous aimez : aider les clients. Non seulement votre temps est mieux utilisé, mais les fonctionnalités de synthèse de Copilot vous permettent de respecter les quotas de dossiers traités plus efficacement.

> « Désormais, l'ensemble du processus [de résumés et de partage de dossiers] prend **15 minutes ou moins**, contre 30 à 40 minutes auparavant. Vos meilleurs ingénieurs peuvent servir davantage de clients. »
>
> — Michael Simmons, ingénieur de support technique
> Microsoft Seattle, États-Unis[2]

Poser une question

L'objet de la fonction

Grâce à la fonctionnalité Poser une question, Copilot agit comme votre assistant quotidien pour trouver les bonnes réponses sans avoir à chercher dans des sources de connaissances disparates, telles que la documentation interne et les wikis externes. Posez simplement une question à Copilot en utilisant le langage naturel dans une interface de chat, puis modifiez les réponses pour les personnaliser. Vous pouvez également poser des questions de suivi à Copilot et rechercher de meilleures réponses. La solution répertorie les sources de connaissances afin que vous puissiez répondre aux clients en toute confiance.

Son utilité

La résolution des problèmes des clients affecte plusieurs aspects de votre travail d'agent. Si vous êtes plongé dans la recherche d'un problème, cela impacte négativement vos autres dossiers, vos clients, et votre productivité. La fonction Poser une question vous permet d'avancer dans vos tâches quotidiennes. Elle se révèle également utile lors de l'intégration des nouvelles recrues, qui n'auront pas les connaissances intrinsèques rapides des agents expérimentés.

79 % des dirigeants interrogés estiment que la **gestion des connaissances et les informations sont extrêmement importantes ou très importantes** pour atteindre les objectifs de leur organisation.[3]

Écrire un e-mail

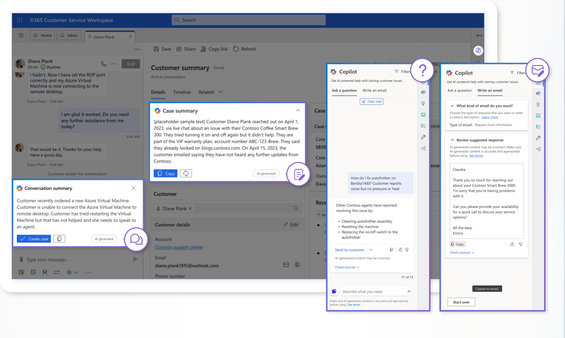
L'objet de la fonction

Écrire un e-mail de qualité prend du temps. Les e-mails doivent être succincts, mentionner les détails pertinents et employer un ton approprié. Copilot automatise une grande partie de cette tâche grâce la fonction Écrire un e-mail. Plusieurs invites prédéfinies vous permettent de guider Copilot afin qu'il rédige l'e-mail conformément à vos besoins spécifiques. Copilot produit ensuite un brouillon d'e-mail de base, que vous pouvez modifier et personnaliser, tout comme avec la fonction Poser une question, avant de le copier dans l'interface de messagerie de Dynamics 365.

Son utilité

La fonction Écrire un e-mail vous permet d'aider davantage de clients et d'interagir plus rapidement avec les clients existants. Cette fonctionnalité vous permet de répondre facilement aux demandes de renseignements ou de les clôturer, en améliorant ainsi la satisfaction des clients et votre propre efficacité.

> « Chaque fois que vous communiquez avec un client, vous voulez être sûr de choisir les bons mots. La capacité de Copilot à traduire mes pensées et ma façon de parler en employant le ton approprié me permet de **réaliser des gains de temps considérables**. »
>
> — Josiah Roebuck, ingénieur de soutien
> Microsoft Charlotte, États-Unis[2]



Analyses de Copilot

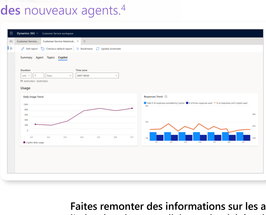
L'objet de ces fonctions

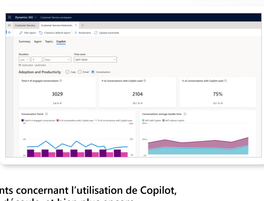
Les analyses de données prêtes à l'emploi offrent aux superviseurs et aux responsables une vue détaillée sur la manière dont les agents utilisent Copilot à travers quatre catégories clés : utilisation, dossiers, conversations et satisfaction. Plus d'une douzaine de mesures spécifiques permettent aux dirigeants de détecter facilement les modèles et les anomalies. Grâce à ces données, les responsables peuvent ensuite élaborer des stratégies pour stimuler la productivité des agents et réduire l'épuisement professionnel.

Son utilité

Il se peut que vous crouliez sous une charge de gestion importante, en étant incapable d'identifier vos propres inefficacités au quotidien. C'est précisément le rôle de l'analyse de données dans Copilot, associée au leadership de soutien. La découverte de ces axes d'amélioration est utile à la fois pour vous et pour vos clients : vous vous sentirez plus accompli au travail et vos clients profiteront d'une expérience optimale.

55 % des centres de contact consacrent **entre 6 et 12 semaines à la formation et à l'intégration des** nouveaux agents.[4]





Faites remonter des informations sur les agents concernant l'utilisation de Copilot, l'adoption de cet outil, la productivité qui en découle, et bien plus encore

Impact de Copilot sur les propres agents de Microsoft[5]

Les agents Microsoft
servent davantage de clients

9 - 12 %
de dossiers traités en plus et de gestion des agents de support par chat

9 %
d'accélération du taux de la première réponse

Les agents Microsoft
aident plus rapidement les clients

12 - 16 %
de temps en moins en moyenne à traiter les dossiers par chat

7,5 %
de réduction du délai de clôture

Les agents débutants de Microsoft
deviennent des super agents

13 %
de dossiers clôturés en plus sans recourir à l'aide de pairs

13 %
de réduction du délai de résolution

> « Cet outil m'aide à **mieux équilibrer ma vie professionnelle et ma vie privée.** Je peux consacrer plus de temps à établir des liens avec mon équipe, à nouer des relations avec mes pairs [et] à me perfectionner. »
>
> — Mayte Cubino Gonzalez, directrice du support technique, Microsoft Lisbonne, Portugal[2]

Présentation de Copilot for Service
L'IA générative dédiée à votre solution de centre de contacts existante

Copilot for Service utilise l'IA générative pour se connecter aux systèmes de centre de contacts existants et à vos sources de connaissances organisationnelles. En synthétisant de vastes quantités de données, Copilot for Service vous guide rapidement dans votre flux de travail.

En savoir plus en consultant le site Web Copilot for Service

Augmenter la productivité dans le flux de travail
Bénéficiez d'un grand nombre des mêmes fonctionnalités de service client Copilot, telles que les résumés, Poser une question et Écrire un e-mail, pour gagner en efficacité dans votre travail quotidien, à partir d'outils de productivité tels qu'Outlook et Teams, et directement dans les bureaux existants des agents.

Connecter des sources de connaissances fiables
Utilisez des intégrations prêtes à l'emploi avec des services tels que Salesforce, ServiceNow et Zendesk et connectez-vous à des sources de connaissances fiables comme des sites Web publics, SharePoint et des fichiers hors ligne.

Appliquer l'IA générative aux centres de contacts
Pointez-cliquez pour effectuer la configuration, puis personnalisez-la avec des rubriques supplémentaires et des charges de travail automatisées à l'aide de Microsoft Copilot Studio, sans écrire la moindre ligne de code. Vous pouvez également étendre la solution avec plus de 1 000 connecteurs pour éliminer les initiatives d'intégration coûteuses.

Journée typique d'un agent
avec Copilot dans Dynamics 365 Customer Service*

Obtenir le contexte d'un incident
Ethan, un agent de Fourth Coffee, reçoit un e-mail de suivi de sa cliente de longue date, Joanna, concernant la prolongation de la garantie de son équipement de café. À l'aide de Copilot dans le service client, Ethan génère rapidement un résumé de dossier dans Outlook qui inclut les e-mails antérieurs et les enregistrements CRM de son dossier existant pour se mettre à jour.

Réagir rapidement
Bénéficiant de ce contexte, Ethan demande à Copilot de l'aider à rédiger une réponse par e-mail. Copilot présente cinq propositions de sujet prédéfinies et Ethan sélectionne « Demander des informations supplémentaires ». Copilote suggère ensuite un brouillon, qu'Ethan modifie en ajoutant une touche plus personnelle avant de l'envoyer.

Récapituler la conversation par chat
Plus tard dans la journée, Joanna envoie des détails supplémentaires à Ethan via le chat Teams. Ils finalisent l'extension de garantie, mais Joanna mentionne que sa machine à expresso ne fonctionne pas correctement. Elle lui donne plus de détails et, après qu'ils se soient dit au revoir, Ethan demande à Copilot dans le service client de générer un résumé de la conversation.

Trouver des réponses rapidement
Ethan copie ce résumé et l'envoie à son collègue Jose, un expert en matériel. Jose utilise Copilot dans le service client pour poser des questions sur le problème de la machine à expresso qui compléteront ses propres connaissances. Copilot parcourt rapidement des sources de connaissances disparates pour formuler des réponses qui aident José à résoudre le problème.

Clôturer le dossier
Jose envoie sa solution à Ethan, qui utilise ensuite Copilot dans le service client pour rédiger un e-mail de suivi à Joanna, cette fois en sélectionnant l'invite « Résoudre le problème du client ». Il envoie l'e-mail et, après confirmation de la résolution du problème, il clôture officiellement le dossier de Joanna.

Poursuivre l'amélioration
Plus tard dans la semaine, Zoe, la responsable d'Ethan, effectue son examen trimestriel de Copilot dans l'analyse du service client. La capacité de traitement des dossiers de son équipe est faible, tout comme leu utilisation quotidienne de Copilot. Zoe sait qu'Ethan est un grand fan de Copilot. Elle lui demande donc de devenir le fervent champion de cet outil d'ici le prochain trimestre.

*Si Ethan avait accès à Copilot for Service, ces tâches pourraient être accomplies dans son bureau d'agent existant et ses outils de productivité en extrayant des informations des systèmes de centre de contacts comme Salesforce, ServiceNow et Zendesk, ainsi que de sources de connaissances fiables.

Note rapide sur la sécurité et la confidentialité

Copilot est basé sur l'approche globale de Microsoft en matière de sécurité, de conformité et de confidentialité. Il hérite des mêmes stratégies et processus que Dynamics 365, ainsi que de ceux utilisés dans votre entreprise.

- Vous contrôlez vos données
- Nous traitons vos données avec votre consentement
- Nous sécurisons et protégeons vos données

Lisez notre blog sur la sécurité et la confidentialité et notre FAQ pour en savoir plus

> « Quelles que soient les conversations à son sujet, l'IA et ses capacités suscitent des craintes. Je suis fier de travailler avec Microsoft, une entreprise **qui encourage l'utilisation responsable de cette technologie**, tout en démontrant sa capacité à améliorer notre travail de manière innovante. »
>
> — Michael Simmons, ingénieur de support technique, Microsoft Seattle, États-Unis[2]

Consultez le site Web Dynamics 365 Customer Service pour en savoir plus

[1]Microsoft. Que peuvent nous apprendre les premiers utilisateurs de Copilot sur l'IA générative au travail ? 15 novembre 2023.
[2]Microsoft. Microsoft customer service and support agents become super agents with Copilot in Dynamics 365 Customer Service. 12 février 2024.
[3]Gartner. How Generative AI Impacts Knowledge Management. Novembre 2023.
[4]Microsoft. Copilot for Service. Mai 2024.
[5]Bureau de l'économiste en chef. Deuxième vague de résultats de l'étude sur l'utilisation interne de Copilot dans Dynamics 365 Customer Service parmi les ingénieurs de support commercial Microsoft. Langage statistique complet (si nécessaire) : 9 % d'accélération du taux de la première réponse dans plusieurs domaines du support commercial d'Azure Core et de Windows ; 12 à 16 % de réduction du temps de traitement moyen observée par plusieurs entreprises pour les agents qui traient les dossiers par chat ; 7,5 % de réduction du délai de clôture des tickets de support dans une partie du secteur d'activité de support commercial Windows ; 13 % de réduction du délai de résolution des tickets de support dans un seul secteur d'activité de soutien aux développeurs.

© 2024 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Le présent document est fourni « en l'état ». Les informations et les points de vue exprimés dans le présent document, y compris les URL et d'autres éléments du Web, peuvent être modifiés 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 copier et utiliser ce document pour votre usage interne uniquement à titre de référence.

Microsoft

La zone en damier est intentionnellement vide et sera supprimée de la version finale.