



Deloitte.
Ensemble vers le progrès

Les équipes
de l'expérience
client sont prêtes
pour le RCI de l'IA

**Serez-vous
à la hauteur?**

ÉVALUEZ VOTRE PRÉPARATION DU RCI

Un balayage rapide maintenant vous aidera à avancer dans la bonne direction plus tard

✓ **VÉRIFIEZ VOTRE PRÉPARATION DU RCI CI-DESSOUS :**

- ☐ **L'IA et les indicateurs de performance clés et les opérations** sont alignés et partagés, ce qui rend la responsabilité claire entre les équipes TI et les opérations.
- ☐ **Les bonnes personnes et compétences sont en place pour définir la stratégie**, identifier les cas d'usage pertinents et lancer les projets d'IA.
- ☐ **Le taux de résolution est suivi de près**, ce qui permet de savoir clairement ce que les assistants virtuels peuvent gérer et où il faut corriger les abandons.
- ☐ **Les données sur les interactions avec les clients** sont fiables, connectées et facilement exploitables par l'IA.
- ☐ Les tâches à faible risque et à forte cohérence (comme l'authentification ou les changements d'adresse) sont déjà **automatisées pour instaurer la confiance**.
- ☐ **La précision**, la clarté et la réactivité des assistants virtuels sont surveillées en continu, et non pas laissées à elles-mêmes.
- ☐ **L'automatisation complète des flux de travail à volume élevé** fait partie de notre stratégie.
- Et surtout...*

☐ **Vos cas de test d'IA** ne fonctionnent pas en silo. La connexion est essentielle.

Vous ne voyez pas
beaucoup
de coches à notre
autoévaluation?

Si votre niveau de préparation
n'est pas là où il devrait être,
ne devinez pas la prochaine étape.



**ACCÉDEZ À NOTRE GUIDE PRATIQUE
SUR LE RCI POUR ACCÉLÉRER ET
OPTIMISER VOTRE STRATÉGIE IA**

Un RCI qui dure dans le temps

VOICI COMMENT VOUS POUVEZ ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DE VOTRE IA, DU PROJET PILOTE À L'ÉCHELLE

1

L'IA avance plus vite quand tout le monde avance ensemble

L'IA dans le service à la clientèle fonctionne seulement si les équipes TI, opérations et expérience client prennent les décisions ensemble. Des objectifs communs, des choix d'architecture partagés et des modèles de financement collectifs préparent le terrain pour l'échelle et le succès.

2

Vos données déterminent le potentiel de l'IA

Lorsque les données sont dispersées ou non fiables, la précision des assistants virtuels, la capacité de gestion et les résultats pour les clients en souffrent. Des données propres et connectées rendent chaque flux de travail IA plus intelligent et plus facile à déployer à l'échelle.

3

Adaptez vos indicateurs de performance à vos nouveaux flux de travail

L'IA introduit de nouveaux indicateurs comme la réactivité et la capacité de gestion. Lorsque les TI et les opérations partagent la responsabilité, les améliorations arrivent plus vite et la performance devient plus visible.

4

Bâissez la confiance avant d'élargir vos objectifs

La peur, la pression liée à la conformité, les habitudes héritées et le manque de talents internes en IA peuvent limiter la vision des équipes. Commencez par des tâches à faible risque et transversales qui renforcent la confiance et les compétences, puis élargissez progressivement vers des processus à plus forte valeur ajoutée qui consolident la confiance à mesure que vous grandissez.

5

Allez au-delà d'une approche prudente et visez l'automatisation complète des flux de travail

De nombreuses équipes automatisent les tâches simples, mais laissent de côté la vraie valeur. Identifiez les flux de travail à grand volume et à règles fixes, puis concevez l'IA pour qu'elle prenne en charge l'ensemble du processus pour un résultat concret.

Et finalement...

6

La connexion fait avancer tout le reste

Avec des priorités et des perspectives partagées, il devient plus facile de générer des résultats. Alignez les équipes, les données et les décisions pour permettre à l'IA de prendre de l'ampleur.

Point de contrôle franchi

TRANSFORMER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE GRÂCE À L'IA

Pour une équipe du service à la clientèle, trop d'interactions se terminaient par un transfert plutôt que par une résolution. Ce que les clients percevaient comme de la friction provenait d'un écosystème technologique fragmenté et des processus de service qui rendaient l'acheminement efficace difficile.

Notre réponse a consisté à améliorer le fonctionnement du service dans son ensemble. En repensant et en modernisant la plateforme, les équipes ont obtenu une meilleure visibilité sur les besoins des clients, ce qui a permis un acheminement plus précis, l'intégration de l'IA conversationnelle et l'amélioration continue des modèles. Ensemble, ces changements ont réduit les transferts inutiles et favorisé un service plus cohérent à mesure que les volumes augmentaient.

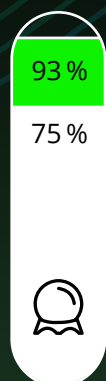
LE RÉSULTAT?



↓ **Taux de transfert de 22 %**,
réduit de 40 %
en neuf mois



↑ Une expérience client améliorée malgré une augmentation de **36 % du volume d'appels**



↑ **Précision de 93 %**
en compréhension
du langage naturel,
améliorant la prédiction
du motif d'appel
par rapport à 75 %
auparavant



↑ **Note de satisfaction client de 4,26**,
en hausse par rapport
à 4,17

deloitte.ca/IA

Deloitte.

Avis de non-responsabilité

La présente publication ne contient que des renseignements généraux, et Deloitte n'y fournit aucun conseil ou service professionnel dans les domaines de la comptabilité, des affaires, des finances, du placement, du droit ou de la fiscalité, ni aucun autre type de service ou conseil. Elle ne remplace donc pas les services ou conseils professionnels et ne devrait pas être utilisée pour prendre des décisions ou des mesures susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise. Avant de prendre de telles décisions ou mesures, vous devriez consulter un conseiller professionnel compétent. Deloitte n'est aucunement responsable de toute perte que subirait une personne parce qu'elle se serait fiée à la présente publication.

À propos de Deloitte Canada

Chez Deloitte, notre raison d'être est d'avoir une influence marquante. Nous existons pour inspirer et aider nos gens, nos organisations, nos collectivités et nos pays à prospérer en créant un avenir meilleur. Notre travail soutient une société prospère où les gens peuvent s'épanouir et saisir des occasions. Il renforce la confiance des consommateurs et des entreprises, aide les organisations à trouver des moyens créatifs de déployer des capitaux, habilite des institutions sociales et économiques justes, fiables et efficaces, et permet à nos amis, à nos familles et à nos collectivités de profiter de la qualité de vie qui accompagne un avenir durable. Étant le plus grand cabinet de services professionnels détenu et exploité à 100 % par des Canadiens dans notre pays, nous sommes fiers de travailler aux côtés de nos clients pour avoir une influence positive sur tous les Canadiens.

Deloitte offre des services de premier plan dans les domaines de la consultation, de la fiscalité et des services juridiques, des conseils financiers, de l'audit et de la certification ainsi que des conseils en gestion des risques à près de 90 % des sociétés du palmarès Fortune Global 500^{MD} et à des milliers de sociétés fermées. Nous réunissons des compétences, des perspectives et des services de classe mondiale pour aborder les enjeux d'affaires les plus complexes de nos clients.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l., société à responsabilité limitée constituée en vertu des lois de l'Ontario, est le cabinet membre canadien de Deloitte Touche Tohmatsu Limited. Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et de ses filiales, veuillez consulter www.deloitte.com/ca/apropos.

Pour en apprendre plus sur Deloitte Canada, veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [X](#), [Instagram](#) ou [Facebook](#).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.
Conçu et produit par l'Agence | Deloitte Canada. 25-12027150