**Introduction générale**

La recherche de gain et l’amélioration des services sont davantage des sujets au cœur des entreprises en croissance continue. Ceci nécessite pour ces entreprises, une satisfaction en temps réel des préoccupations de leurs clients. L’intelligence artificielle (IA) se trouve comme une technologie actualisée dans les relations entreprises-clients. Le service client est l’organe à l’écoute de la clientèle, afin d’apporter solutions aux soucis de cette dernière. Le nombre de client étant très supérieur à celui du personnel du service client, nous pouvons constater une possibilité de non prise en charge de certains clients, fautes des files d’attentes grandissantes. L’intelligence artificielle vient donc lever cette limite avec des robots qui s’avèrent plus efficaces que les humains dans la gestion des relations clients, car ces derniers sont plus aptes à fournir des réponses plus rapides, à réaliser un traitement des demandes automatisé plus efficace (référence  : <https://www.mailabs.fr/lexemple-dintelligence-artificielle-pour-bouygues-telecom/>). Bouygues Télécom est un exemple concret en ce sens que depuis 2017, ils se sont lancés dans l’utilisation de l’IA pour améliorer leur relation client. Après l’introduction de l’IA dans l’interaction avec les clients, Bouygues Télécoms a regagné la confiance de sa clientèle. En un temps record, le service a bénéficié de trois points d’évaluation et la qualité de la relation client s’est nettement améliorée. Le cas de Bouygues constitue donc une référence et une preuve palpable de l’efficacité de l’IA dans la relation client (référence : <https://www.mailabs.fr/lexemple-dintelligence-artificielle-pour-bouygues-telecom/>).

Au Cameroun, l’IA reste encore faiblement utilisée. Pour le cas des opérateurs de téléphonie mobile, le service client et le support technique sont disponibles pour des fins d’assistance client. L’intégration de l’IA à ce niveau sera une plus-value pour ces entreprises de téléphonie mobile. Notre projet de fin d’études vise à la numérisation du processus de résolutions des plaintes des abonnés par le service client de NEXTTEL. Pour ce faire, il est question de réaliser un agent conversationnel qui échangera avec les clients, cernera leurs problèmes et les résoudra si possible. Si non, il fera tout simplement une redirection du problème vers un assistant physique. Le service client est souvent confronté à des problèmes dont la résolution demande à se connecter sur certains équipements de télécom afin de faire des modifications adéquates selon le problème et les informations trouvées sur l’abonné, pour qui, la plainte est traitée. Notre travail particulièrement revient à réaliser un robot qui fera cette deuxième partie du travail c’est-à-dire la connexion au équipement, la détection et correction du problème d’un abonné et ceci de manière automatique.

**Problématique : Comment automatiser le processus de résolution des plaintes techniques des abonnes d’un opérateur aux moyens d’algorithmes d’intelligence artificielle ?**

**Objectifs :**

* Diminuer des files d’attentes
* Libérer du temps aux ingénieurs pour des tâches à haute valeur ajoutée, en automatisant les tâches de premier niveau et répétitives.
* Faciliter la prise de décision, car l’outil pourra ne pas résoudre certains problèmes, mais présenter les informations sur l’abonne pouvant permettre de comprendre le problème plus rapidement
* Gagner du temps dans la prise en charge des plaintes des clients

**Intérêt :**

Notre solution bien qu’existante à l’étranger et en France en occurrence est une innovation dans le secteur des télécommunications au Cameroun. Son intégration permettra aux opérateurs de satisfaire davantage les clients en moins de temps et en moindre cout. Grâce à notre possibilité de collecte des données en temps réel dans le système, nous pourrions être à mesure de prédire le comportement des abonnés (perspective).

NB : Les problèmes que nous nous proposons de résoudre sont ceux d’internet, d’appels et de SMS.