

Gestion des Réclamation de la Societe Generale avec CHATBOTS

Problème Actuel

Gestion des Réclamations :

- **Problème** : La gestion des réclamations récurrentes sur la monétique et le cash management est inefficace.
 - **Impacts** :
 - **Clients** : Frustration et mécontentement dus aux délais de traitement.
 - **Employés** : Charge de travail élevée pour le service client.
 - **Entreprise** : Coûts opérationnels élevés et image de marque affectée.
-

1. Chatbots Basés sur des Règles

- **Description** : Répondent à des questions simples via des scripts et des menus prédéfinis.
 - **Exemple** : Un assistant FAQ sur le site web de la banque répondant aux questions comme “Quels sont les horaires d’ouverture ?”
 - **Avantages** :
 - Développement rapide et économique
 - Précision pour les scénarios simples
 - **Inconvénients** :
 - Incapacité à gérer des requêtes complexes
 - Expérience utilisateur rigide
 - **Utilisation** : FAQ, guidage basique des utilisateurs
-

2. Chatbots Basés sur l’Intelligence Artificielle (IA)

- **Description** : Utilisent le traitement du langage naturel (NLP) pour des interactions plus naturelles et complexes.
 - **Exemple** : Un service client qui comprend “Pourquoi mon transfert a-t-il échoué ?” et fournit des réponses détaillées.
 - **Avantages** :
 - Interaction fluide et naturelle
 - Gestion des requêtes complexes
 - **Inconvénients** :
 - Développement coûteux
 - Nécessite beaucoup de données pour l’entraînement
 - **Utilisation** : Service client avancé, support technique
-

3. Chatbots Hybrides

- **Description** : Combinent des règles simples et des capacités IA pour une flexibilité accrue.
 - **Exemple** : Un chatbot bancaire qui répond "Quel est mon solde ?" par des règles et "Pourquoi ai-je des frais sur ma carte ?" par IA.
 - **Avantages** :
 - Flexibilité et personnalisation
 - Gestion des interactions simples et complexes
 - **Inconvénients** :
 - Complexité et coût plus élevés
 - **Utilisation** : Support client personnalisé, gestion des réclamations
-

Recommandations pour Le Projet

Type de Chatbot Recommandé : Chatbot Hybride Basé sur l'IA

Pourquoi l'utiliser ?

- **Flexibilité et Personnalisation** : Gérez à la fois les réclamations simples et complexes avec une expérience utilisateur personnalisée.
 - **Efficacité** : Automatisez les tâches répétitives et permettez l'escalade vers un agent humain pour les cas plus complexes.
 - **Apprentissage Continu** : Améliorez continuellement les performances grâce à l'apprentissage des interactions passées.
-

Comment le mettre en place ?

1. **Définition des Objectifs et des Exigences**
 - Identifiez les types de réclamations à traiter.
 - Définissez les fonctionnalités nécessaires (création de tickets, suivi, etc.).
2. **Collecte et Préparation des Données**
 - Collectez les données historiques des réclamations.
 - Nettoyez et structurez les données pour l'entraînement des modèles de NLP.
3. **Conception de l'Architecture du Chatbot**
 - Utilisez des règles pour les scénarios simples.
 - Appliquez l'IA pour la compréhension du langage naturel et la gestion des interactions complexes.
 - Intégrez le chatbot avec les systèmes internes de gestion des réclamations.
4. **Développement et Entraînement du Modèle**
 - Choisissez les algorithmes de NLP et d'apprentissage automatique.
 - Entraînez les modèles avec les données préparées.
 - Testez et validez les performances du modèle.
5. **Déploiement et Suivi**

- Déployez le chatbot sur les canaux de communication choisis (site web, application mobile, etc.).
 - Formez les équipes internes.
 - Surveillez les interactions et les performances du chatbot.
 - Améliorez continuellement basé sur les feedbacks et les nouvelles données.
-

Avantages et Inconvénients

Avantages

- **Interaction Naturelle** : Compréhension et réponse aux requêtes complexes.
 - **Personnalisation** : Réponses adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs.
 - **Efficacité** : Réduction du temps de traitement des réclamations et amélioration de la satisfaction client.
 - **Apprentissage Continu** : Amélioration des performances grâce à l'apprentissage des interactions passées. **Inconvénients**
 - **Complexité du Développement** : Nécessite des compétences avancées en IA et en NLP.
 - **Coût** : Développement et maintenance plus coûteux.
 - **Gestion du Contexte** : Besoin de gérer le contexte des conversations pour éviter les erreurs de compréhension.
-

Acteurs Impliqués

- **Product Owner (PO)** : Coordination globale du projet.
 - **Data Scientists** : Entraînement des modèles NLP et analyse des données.
 - **Développeurs** : Développement des scripts de conversation et intégration avec les systèmes internes.
 - **Experts Métier** : Définition des scénarios de réclamation et des règles métier.
 - **Testeurs** : Conduite des tests pour s'assurer du bon fonctionnement du chatbot.
 - **Équipe de Support** : Gestion du chatbot une fois en production.
-

Réglementation

- **RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)**
 - Consentement des utilisateurs pour la collecte et le traitement des données personnelles.
 - Protection des données personnelles et droits des utilisateurs.
- **BCBS 239**
 - Agrégation et qualité des données de risque.
 - Conformité des reportings de risque.

Durée de Mise en Production

- **Étapes Initiales (Idéation, Cadrage)** : 1 à 2 mois.
- **Développement du MVP et Test** : 3 à 6 mois.
- **Déploiement à Grande Échelle** : 3 à 6 mois supplémentaires.
- **Maintenance et Amélioration Continue** : Ongoing.

Défis

- **Conformité Réglementaire** : S'assurer que le chatbot respecte toutes les réglementations en vigueur.
- **Sécurité des Données** : Protéger les données des utilisateurs contre les accès non autorisés et les fuites de données.
- **Qualité des Données** : Maintenir une haute qualité des données pour garantir des réponses précises et fiables.
- **Adoption par les Utilisateurs** : Former les utilisateurs et les encourager à utiliser le chatbot de manière efficace.
- **Gestion des Performances** : Surveiller et améliorer continuellement les performances du chatbot.