### 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

#### 4. ****Chatbots Contextuels****

* **Description** : Gardent le contexte des conversations pour des réponses plus pertinentes.
* **Exemple** : Un support technique qui se souvient des problèmes passés pour mieux aider l’utilisateur.
* **Avantages** :
  + Interaction personnalisée et continue
  + Capacité à gérer des conversations longues
* **Inconvénients** :
  + Développement avancé
  + Gestion complexe du contexte
* **Utilisation** : Service client continu, assistance complexe

#### 5. ****Chatbots Vocaux****

* **Description** : Interagissent via des commandes vocales, intégrés aux assistants vocaux comme Alexa.
* **Exemple** : Vérifiez votre solde ou effectuez des virements en parlant à votre assistant vocal.
* **Avantages** :
  + Accessibilité et commodité accrues
  + Utilisation sur des appareils mobiles et domestiques
* **Inconvénients** :
  + Dépendance à la qualité de la reconnaissance vocale
  + Environnements bruyants peuvent nuire à l’efficacité
* **Utilisation** : Assistance vocale pour les transactions, support technique

### Recommandations pour votre 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.

### Conclusion

La mise en place d'un chatbot hybride basé sur l'IA pour la gestion des réclamations à la Société Générale est une approche stratégique et efficace. En suivant les étapes recommandées, en impliquant les acteurs clés et en tenant compte des contraintes et des défis, vous pouvez assurer le succès du projet et améliorer significativement l'efficacité et la satisfaction client.