### 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 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.