

**CISCO** *Connect*

## Breakout session

Transformer et enrichir l'expérience client grâce à l'IA

Christine Bertolus et Grégoire Dufournet

Collaboration Leader and CX Presales @Cisco France

# L'expérience client est le “champ de bataille”

**Gartner**

“L'expérience client est le nouveau champ de bataille. C'est là que le business se gagne ou se perd.”



De quelle année date cette citation  
du Gartner ?

"L'expérience client est le nouveau  
champ de bataille."

# L'expérience client est le “champ de bataille”

Gartner

“L'expérience client est le nouveau champ de bataille. C'est là que le business se gagne ou se perd.”

---

2014

# Les expériences ne sont pas au niveau des attentes

25%

Des clients étaient très satisfaits de leurs dernières interactions<sup>1</sup>

64%

Ont abandonné un acte de d'achat à cause d'une mauvaise expérience

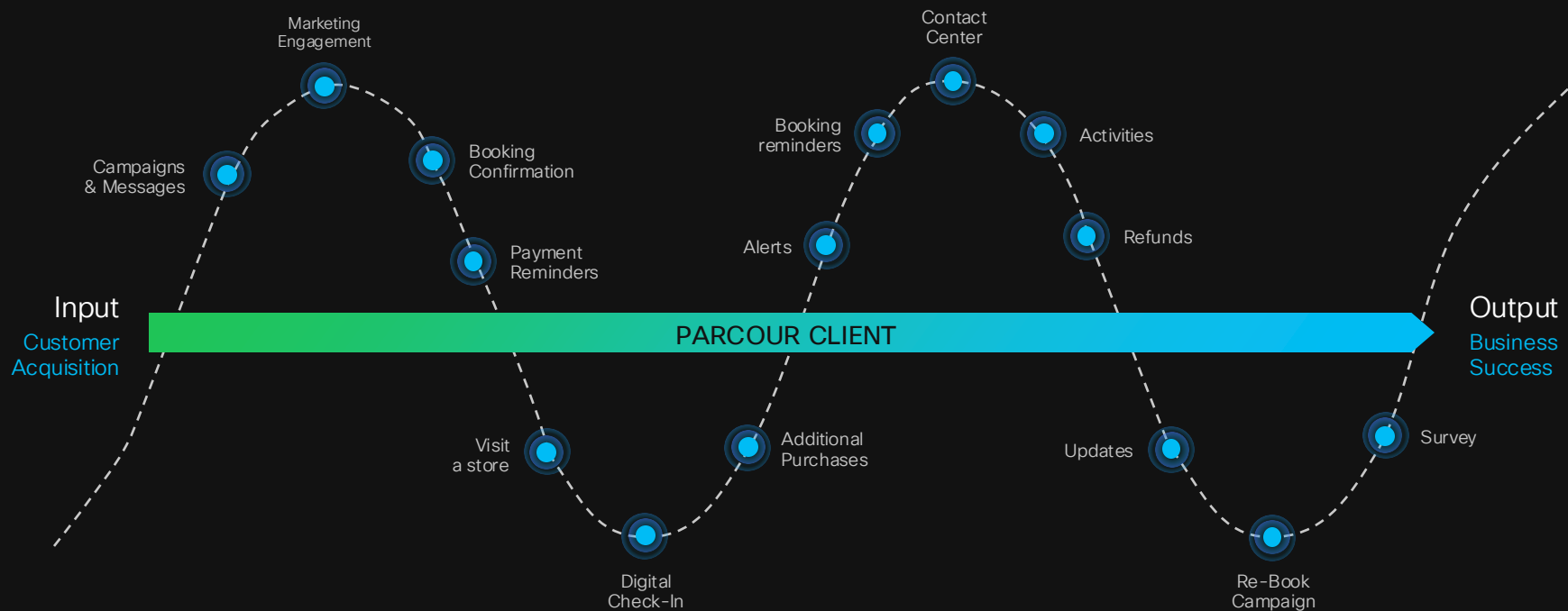
59%

Trouvent que les BOT et agents virtuels sont peu aidants

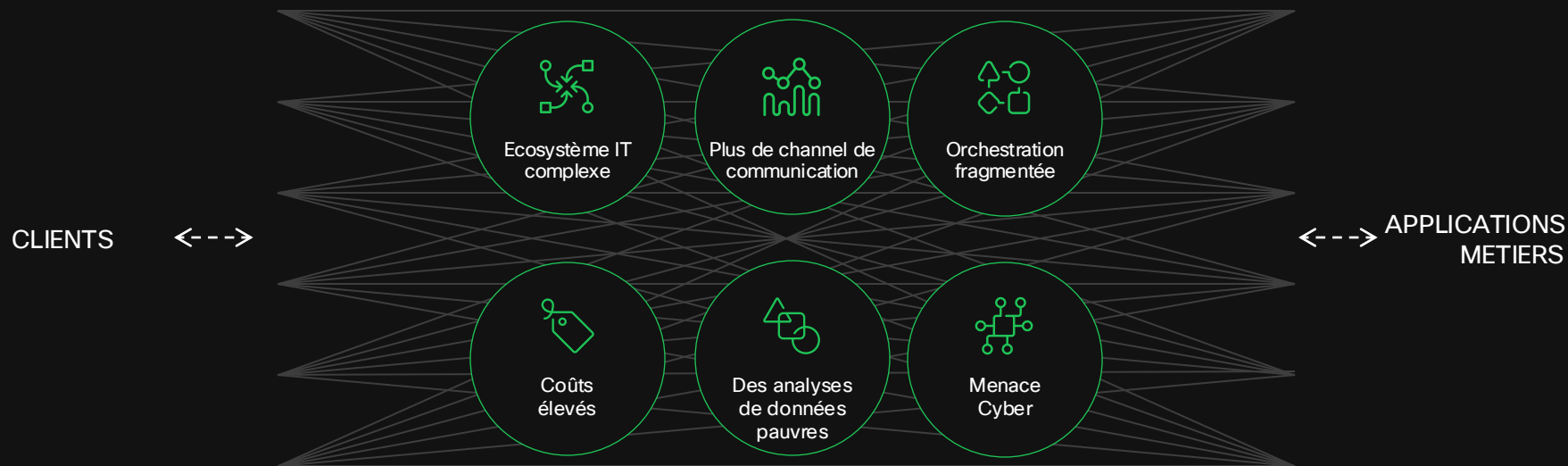
<sup>1</sup>The changing expectations of customer experience, The Futurum Group, February 2024.

# L'organisation autour du client est complexe

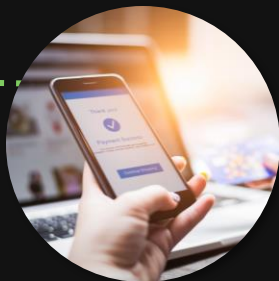
*Les points de contacts sont nombreux et déconnectés*



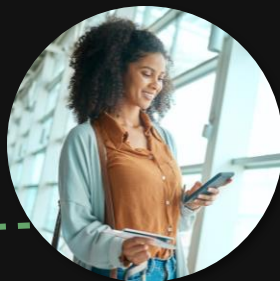
# La technologie complexifie également



# Les attentes des clients évoluent rapidement



Communications  
Proactives



Self-service  
Simple & Instantané



Relation humaine  
empathique



Minimiser les coûts

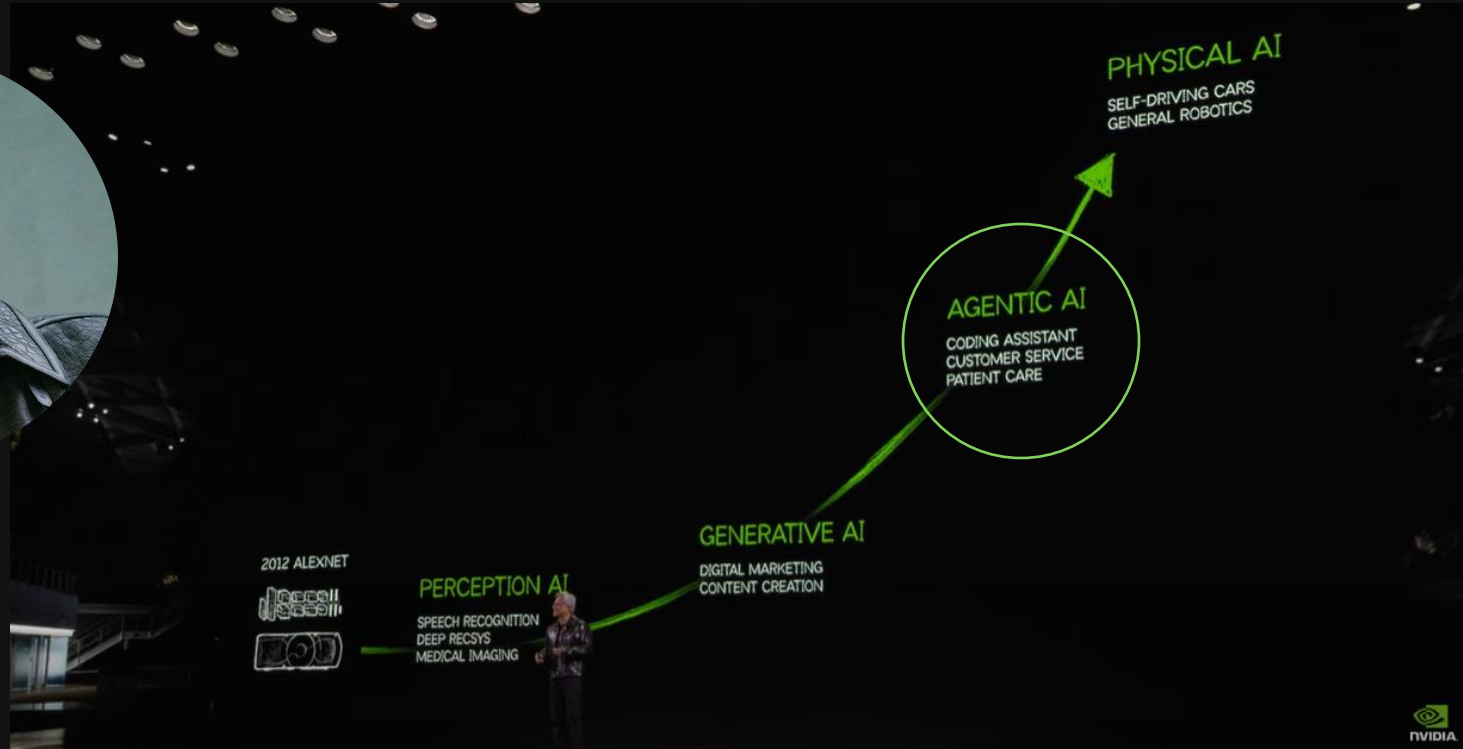


Maximiser la satisfaction

L'IA a un rôle à jouer pour  
des expériences exceptionnelles

*“The new programming language is the human language”*

Jensen Huang, NVIDIA CEO, @CES 2025





# Sur le sujet de l'IA Agentique, je suis ceinture...

# IA Generative vs IA Agentique ?



## Generative

- + Réactive et Créative
- + Output-Oriented
- + Content-Based
- + No external tools
- + No adaptation from real-time
- + Content creation
- + Make decision-based input patterns

*Gestion d'un  
réseau social*

*Aide moi à écrire un poste sur l'IA  
Agentique et la relation client...*



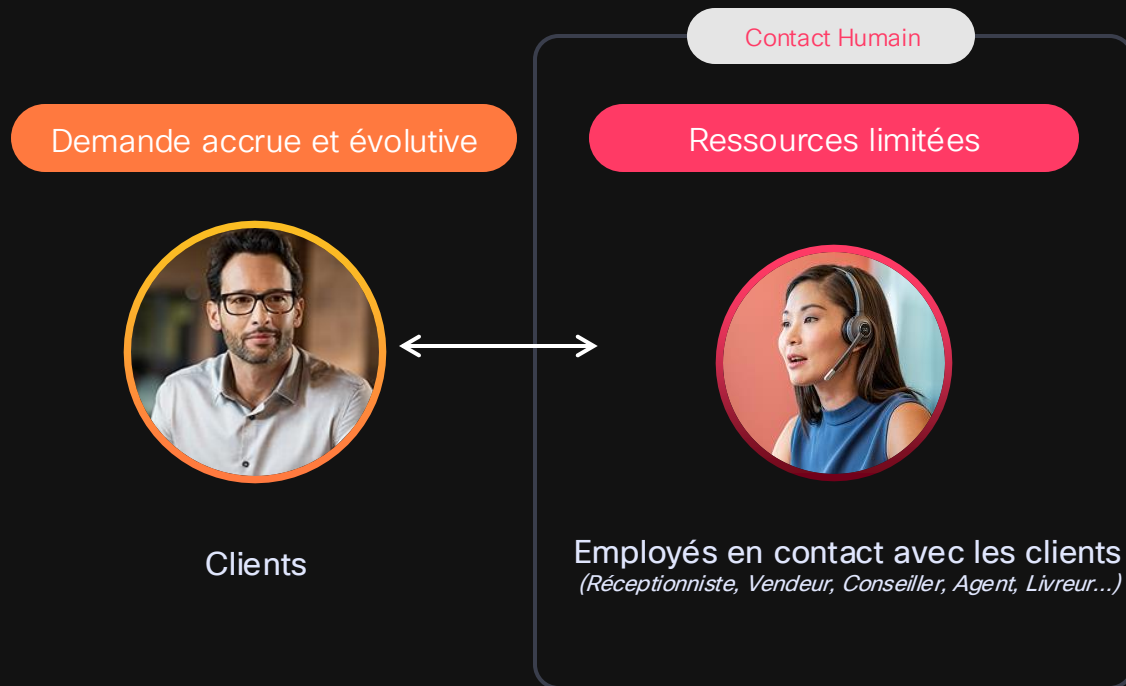
## Agentique

- + Proactive and Autonomous
- + Goal oriented
- + Real-time environment
- + Utilize tools & APIs
- + Continuous Adaptation
- + Autonomous systems
- + Independent decision making

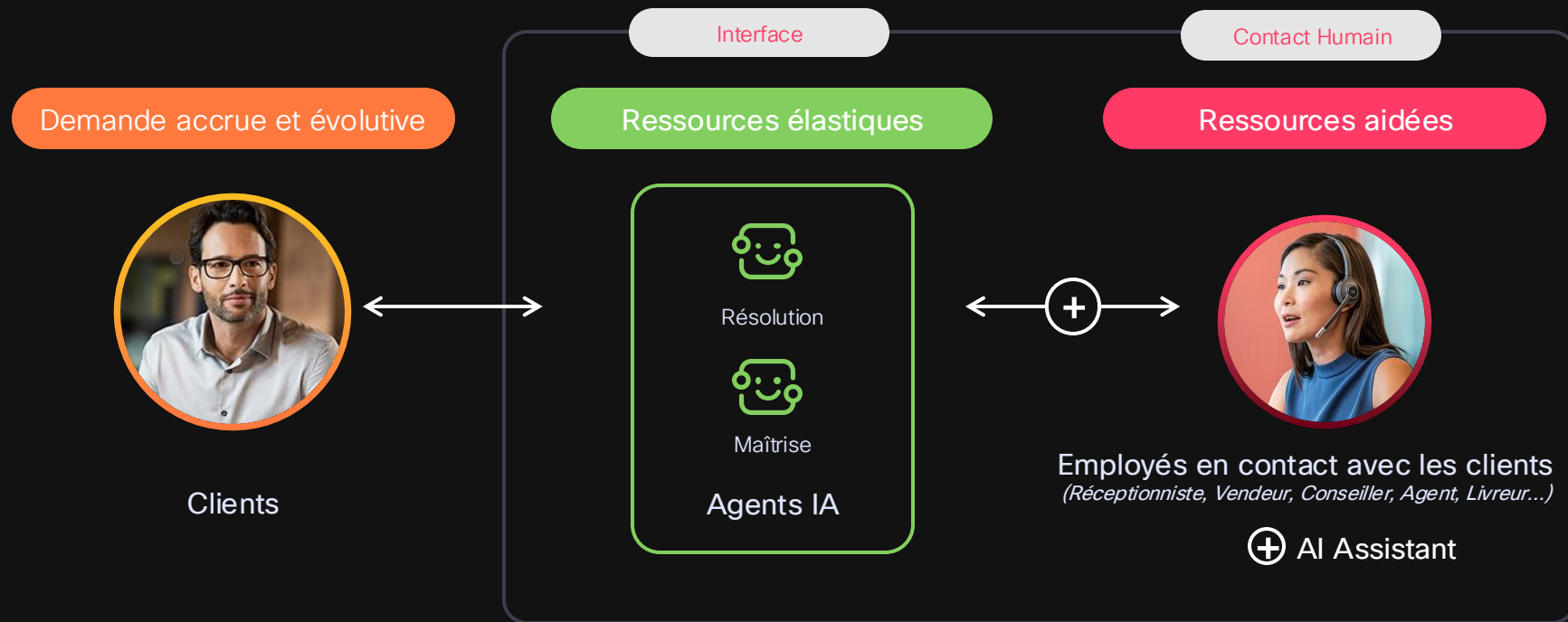
*Objectif : Accroître mon engagement et  
impact sur LinkedIn en matière d'IA  
Agentique pour la relation client.*

*>> Créera et publiera du contenu, répondra aux  
commentaires, analysera les données, apprendra  
et s'ajustera, réaffectera le budget et lancera de  
nouvelles campagnes...*

# Interface IA pour les clients



# Interface IA pour les clients



# Interface IA

## *De nombreux cas d'usages*



### Centres de contact

Remplacement SVI

Déviation des appels

Notification à double-sens



### Marketing

Base de données

Qualification des prospects

Prise de RDV



### RH

Intégration des employés

Avantages

Inscriptions libres



### IT

Résolution et statut des tickets

Mise à niveau proactives

Rappels



## CUSTOMER EXPERIENCE

## EMPLOYEE EXPERIENCE

Webex Contact Center  
& Webex Connect

Webex Suite

Cisco Devices



Artificial Intelligence



Security



Manageability



Interoperability

A I - P O W E R E D   P L A T F O R M

## CUSTOMER EXPERIENCE



Proactive  
Journeys

Webex Connect



AI  
Agents

Webex AI Agent



Human  
Agents

AI Assistant for  
Webex Contact Center



Artificial Intelligence



Security



Manageability

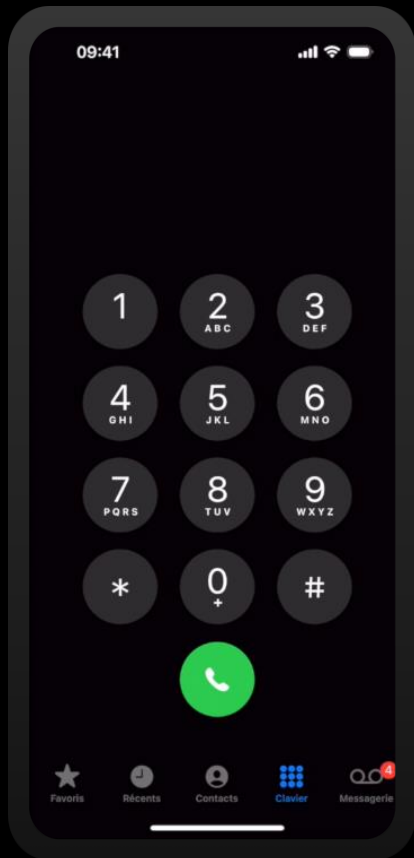


Interoperability

A I - P O W E R E D   P L A T F O R M

# Self-Service

## *Commande d'un Iphone*



- Conversation fluide
- L'agent IA supporte les interruptions
- Une base de connaissance pour aider au choix du modèle d'Iphone
- Il orchestre des tâches diverses
- Garde-fous

# Agent AI Studio

## UX simple et en langage naturel

**Greg\_OrderMgmt**  
Last Updated at 20 May, 25 by Gregoire Dufournet

 Configuration

 Sessions

 History

 Analytics

**AI agent configuration** Draft  
Add actions to connect your agent with external systems, or link a knowledge base to help it answer questions.

Profile

Knowledge

Actions

Language

Agent name \*

Greg\_OrderMgmt

System ID \*

Greg\_MyRepublic-TUzvd4sV

Agent's goal \* ⓘ

Insert example

Vous êtes un agent poli et professionnel en commençant par saluer le client par son nom. Vous répondez aux questions relatives aux Iphones.

Instructions ⓘ

Insert example

3. Si le client se pose des questions sur l'aspect d'un iphone, ou si il souhaite obtenir une image d'un iphone, envoyez lui donc une photo par sms en utilisant l'action (ENVOI\_PHOTO)

4. Si le le client souhaite commander un Iphone:

4.1. Utilisez l'action (COMMANDE). Pour faire patienter le client dites en français "Veuillez patienter quelques instants pendant que je crée votre commande". Veuillez bien vérifier que vous avez toutes les informations requises (adresse de livraison, couleur, stockage...). Une



URL for agent profile image \*

https://admin-assets-lo.s3.eu-west-2.amazonaws.com/r... 

AI engine \*

Webex AI Pro 1.0 

Ideal for most contact center use cases with global language support and human-like interactions.

Welcome message \*

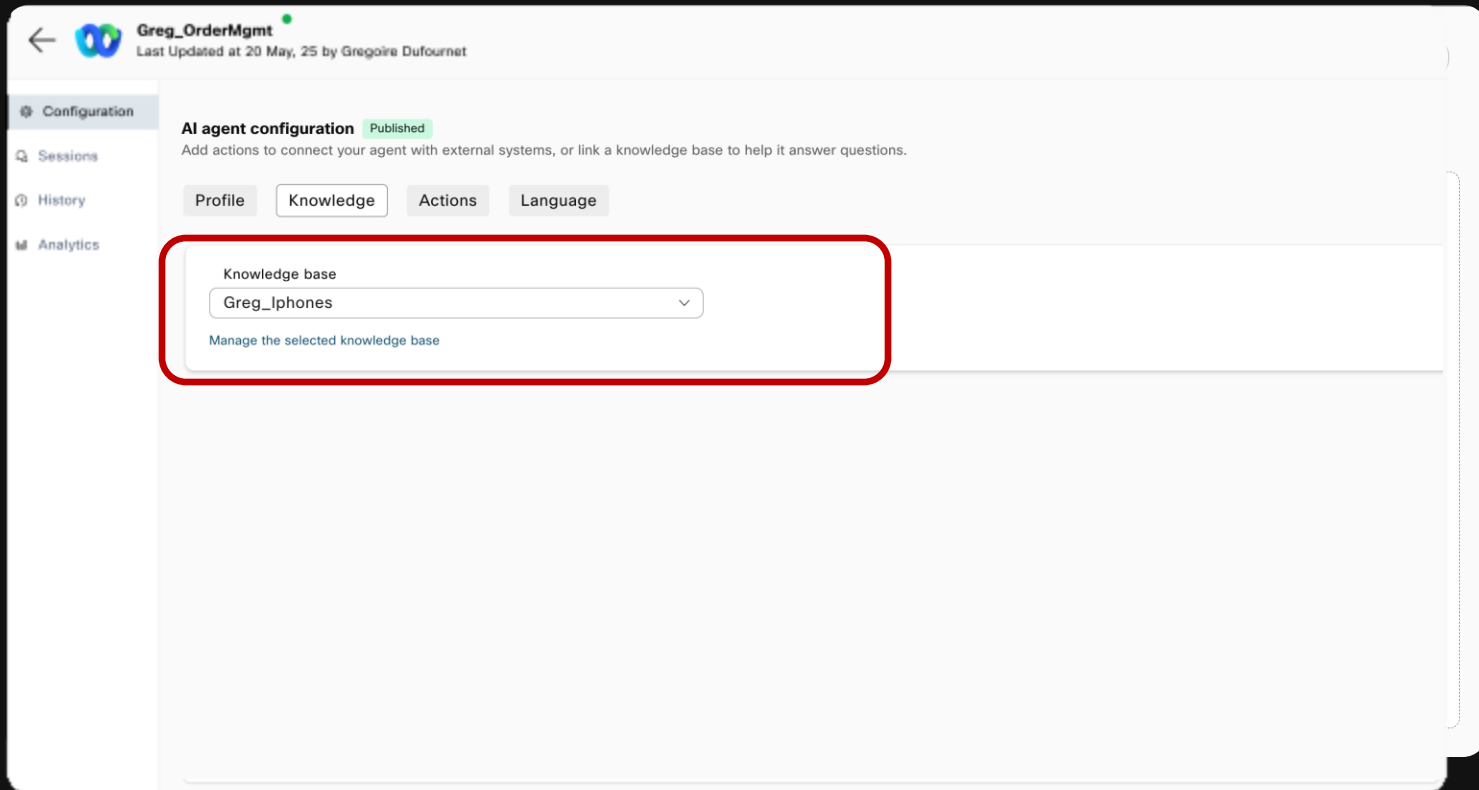
Que puis-je faire pour vous ?

20

Cisco Public

# Agent AI Studio

## Base de connaissance



# Agent AI Studio

## Actions

### AI agent configuration Ready to preview

[Publish](#)

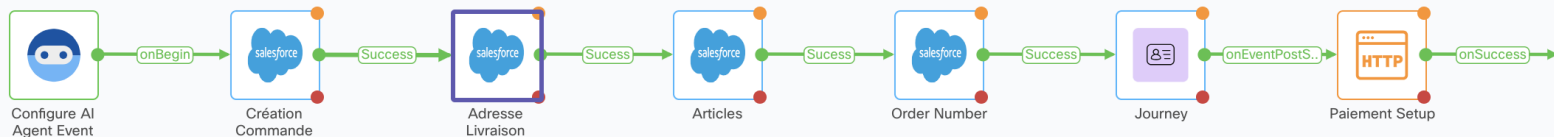
Add actions to connect your agent with external systems, or link a knowledge base to help it answer questions.

[Profile](#)[Knowledge](#)[Actions](#)[Language](#)[? What is an action?](#)[+ New action](#)

| Action name                                        | Created by         | Description                                                         | Last updated        | Controls                            |
|----------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Agent handover | System             | Escalate the conversation to a human agent if the user asks for it. | 4 Mar 25, 6:32 PM   |                                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> ID_CLIENT      | Gregoire Dufournet | action pour identifier un client                                    | 15 May 25, 8:06 PM  | <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> COMMANDE       | Gregoire Dufournet | placer une commande dans Salesforce.                                | 20 May 25, 12:25 PM | <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> VERIF_PAIEMENT | Gregoire Dufournet | vérification si le paiement a bien été effectué                     | 19 May 25, 1:06 PM  | <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a> |
| <input checked="" type="checkbox"/> ENVOI_PHOTO    | Gregoire Dufournet | envoi d'une photo d'iphone par sms                                  | 20 May 25, 10:51 AM | <a href="#">✎</a> <a href="#">🗑</a> |

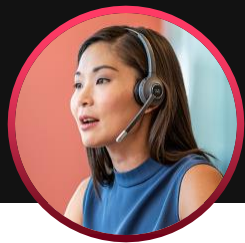
# Agent AI Studio

## Flow d'exécution



Interface Low Code / No Code

Créer vous-même votre Agent IA en quelques minutes !



# Assister les collaborateurs sur l'ensemble du parcours avec les clients

INTERACTION AVEC L'AGENT

SUPERVISEUR / METIERS

← Appel →

Avant  
appel

Accueil

Conversation

Clôture

Travail post-appel

Analyses post appel



Sentiment client  
amélioré



Efficacité  
boostée



Formation  
accélérée



Attrition  
réduite



Pilotage métier  
amélioré



Cisco AI Assistant

cisco *Connect*



# Résumés de conversations



## PROBLEME

Lire les transcripts est bien trop long

Prendre des notes prend du temps, source d'erreurs

Tâches répétitives

...

## SOLUTION

L'AI Assistant génère des résumés avant, pendant et après conversations avec les agents humains

Les agents sont au fait du contexte

Conversations plus personnalisées

Augmente confort et productivité des agents

### Call Summary - Flight Change & Points Allocation Issue

Reason for call: Customer experienced difficulty in changing flight times and was concerned about the non-appearance of points from a recent transaction.

#### Actions Taken:

- Confirmed flight change availability and facilitated changes to meet customer's preferred departure times.
- Checked customer's account; verified that recent flights qualify for points.
- Informed customer of the standard 24-hour timeframe for points to reflect in the account. Advised customer to monitor their account and report if points are not credited after 24 hours.
- Changes accrued an additional cost which the customer agreed to.

#### Follow-up Actions:

- None



Copy



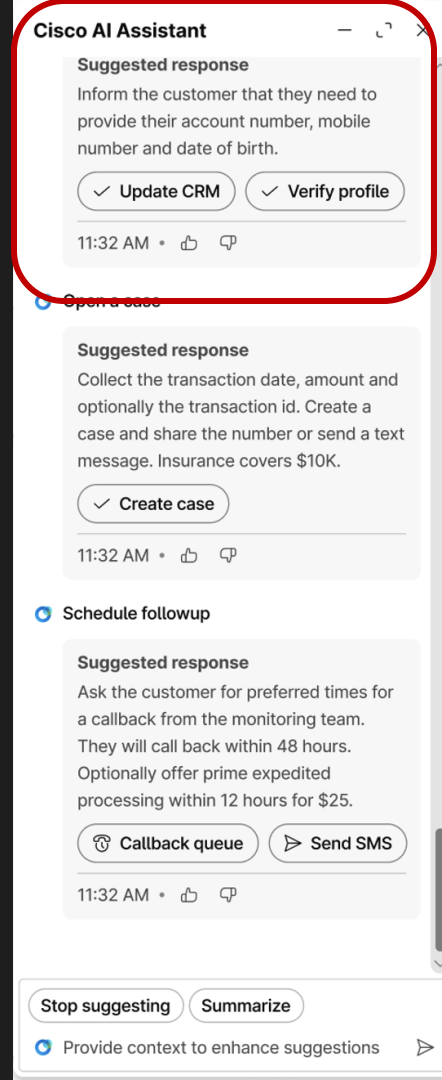
## SOLUTION

L'assistant propose des suggestions en direct

## Propose des actions automatisées au sein des flux de travail

Garantit des réponses  
cohérentes et  
conformes

Réduit le temps de traitement et optimise l'efficacité



# Well Being



## PROBLEME

Le stress des agents entraîne l'épuisement professionnel.

Cet épuisement cause une attrition élevée (20 à 30 % en moyenne dans le secteur).

Impact sur les performances et la satisfaction client.

## SOLUTION

L'assistant détecte l'épuisement en temps réel

Actions proactives de gestion du stress

Pause de base intégrée d'une minute

Modèle personnalisé pour chaque agent, avec des seuils distincts



### Ready to pause and recharge? ×

This break is pre-approved by your organization for your well-being.  
You deserve it.

Later

Take a break

## AutoCSAT



## PROBLEME

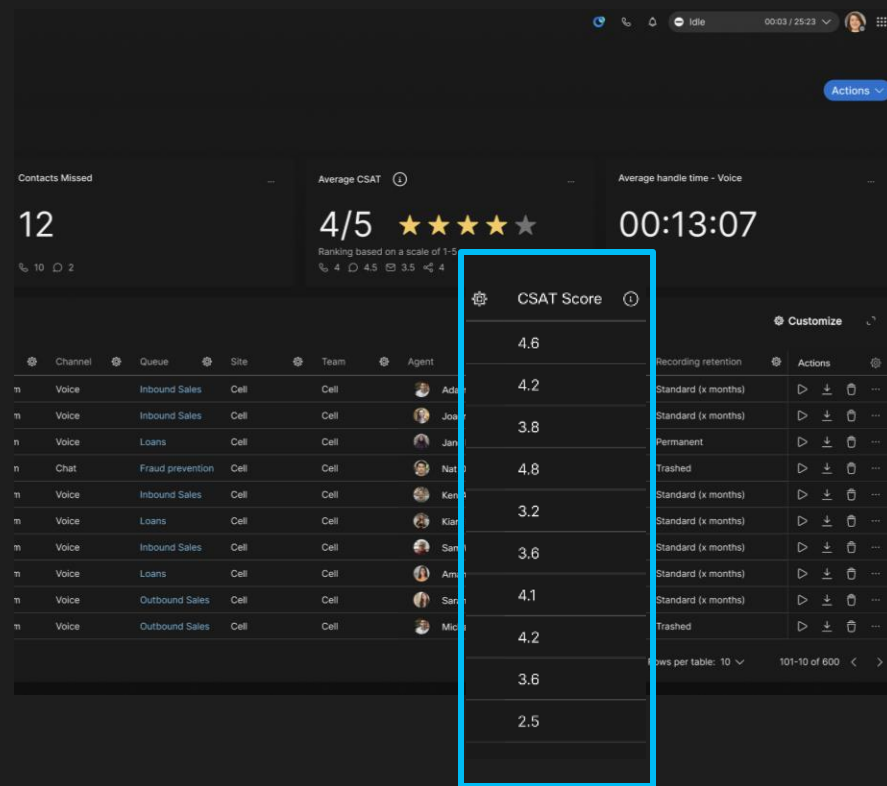
Taux de retour très bas des sondages classiques

Ceux qui répondent sont souvent les plus satisfaits/insatisfaits !

## SOLUTION

L'assistant évalue 100 % des appels avec précision

Optimisez vos opérations grâce aux informations



# Topics Analytics



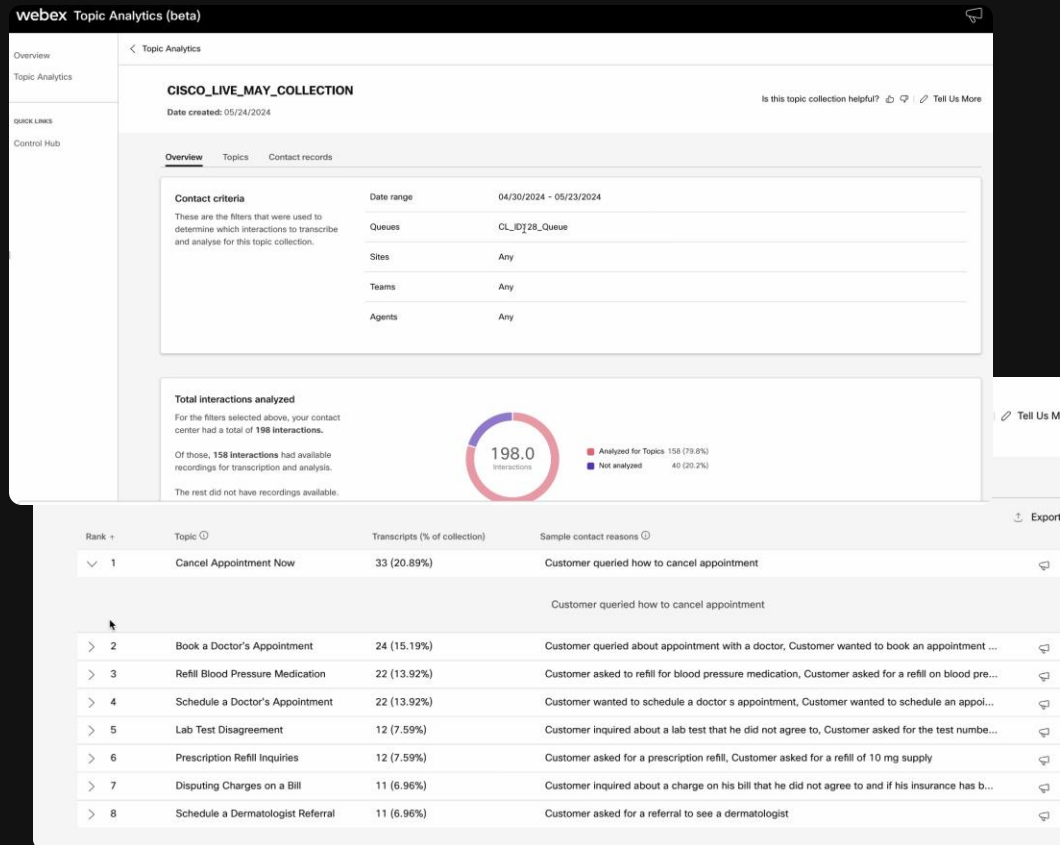
Identifie les tendances des sujets de discussions

Est-ce que ma qualification & mon routage sont efficace ?

Mes agents ont ils les moyens d'adresser tous ces sujets ?

Inputs pour faire évoluer les IVR/AI Agents en amont

Amélioration de la qualité des parcours clients !



# Principes Cisco pour un IA/ML responsable

## Transparence

Garantir une visibilité complète sur le contenu généré par l'IA et sur la manière dont il est traité.

## Équité

Un traitement impartial et juste des données, en tenant compte des principes éthiques.

## Responsabilité

Une structure de gouvernance efficace pour garantir les meilleurs résultats pour les clients.

## Confidentialité

Les données des clients sont traitées de manière appropriée et en toute sécurité.

## Sécurité

Utilisation sécurisée des algorithmes d'IA et des modèles de langage (LLM) pour les entreprises clientes.

## Fiabilité

Fournir des solutions sur lesquelles les clients peuvent compter au quotidien.

# Plateforme Cisco

*Adopter une approche axée sur la sécurité et la sûreté avant tout.*



# Cloud ou onprem ? Votre choix !



Cloud

Webex Contact Center



On-Premises

Contact Center

Principales nouveautés de CCE 15

- Échelle au million de contacts simultanés
- Plateforme unifiée
- Mises à jour sans interruption de service

AI

- Webex AI
- Résumés (trial)

Digital

- Amélioration des parcours digitaux
  - Apple
  - Co-existence

Parcours Digitaux et Orchestration

Intelligence Artificielle

Optimisation des Effectifs

Analyses Parcours Client





# Des atouts uniques pour l'expérience client



IA et canaux  
digitaux



Plateforme unifiée  
et ouverte



Impact sur l'expérience  
employé et client



Sécurité, conformité  
et résilience



Réseau étendu de  
partenaires certifiés



Les agents IA, pertinents pour transformer et enrichir l'expérience de vos clients ou usagers ?

M E R C I

Rendez-vous sur le stand Collaboration du World of Solution !

CISCO *Connect*