

# Speech analytics : optimiser l'analyse de la voix du client avec l'intelligence artificielle

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : SAY - Prix 2024 : 1 450CHF HT

Et si vous intégriez l'intelligence artificielle (IA) dans votre stratégie client ? Et si une gestion automatisée des données sémantiques vous permettait de mieux capter la voix du client et de répondre à ses besoins de manière plus efficiente ? Cette formation, mixant apports théoriques et applications pratiques, vous permettra de saisir les enjeux et les bénéfices de l'IA ainsi que de réfléchir à l'intégration de celle-ci dans votre relation client.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'IA pour améliorer la connaissance du client

Connaître l'écosystème de l'analyse sémantique automatisée

Définir une méthodologie d'intégration de l'IA dans son environnement

## TRAVAUX PRATIQUES

Cette formation, très interactive, s'appuie sur de nombreux exercices pratiques et sur des temps de réflexion tant individuelle que collective.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 11/2023

### 1) Comprendre les enjeux de la connaissance du client avec l'IA

- Identifier les principaux motifs de contacts.
- Analyser les principales causes d'insatisfaction et d'intention de résiliation.
- Identifier les besoins émergents.
- Agir en mode prédictif et mettre en place des plans d'action spécifiques.
- Mesurer l'expérience émotionnelle du client.

*Exercice : Brainstorming : échanges sur les différents scénarios possibles d'intégration de l'IA. Identifier une première application dans son environnement d'entreprise.*

### 2) Découvrir l'univers du speech analytics

- Comprendre la notion d'analyse sémantique.
- Savoir cultiver les champs sémantiques.
- Se mettre dans la "tête" du robot.
- Découvrir les principales solutions techniques existantes.

*Travaux pratiques : Définir le résultat attendu de la mise en place d'un speech analytics dans son activité. Dessiner les contours d'une solution idéale.*

### 3) Entreprendre une démarche d'intégration de l'IA dans son écosystème

- Améliorer son écoute du client.
- Faire des verbatims clients le manager de votre expérience.
- Écouter la voix de ses agents/conseillers.
- Définir le persona de l'agent "augmenté".
- Traquer les écrits : enlever les pépins et cultiver les pépites.

*Travaux pratiques : Construire le persona et la carte d'empathie de l'agent "augmenté".*

## PARTICIPANTS

Managers de la relation client, managers marketing.

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) Construire son projet d'analyse de la voix client avec un speech analytics

- Définir les catégories sémantiques à analyser.
- Identifier les principaux indicateurs à monitorer.
- Cartographier les étapes clés de mise en place du projet.
- Préparer son pitch de présentation de projet.

*Travaux pratiques : Amorcer la démarche : construire les principales catégories sémantiques à analyser et les KPI à suivre. Préparer son pitch de présentation.*

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 13 juin, 19 sept., 05 déc.