

L'agent de service virtuel de CGI : une plateforme d'assistants intelligents autonomes



Les entreprises se servent de plus en plus d'assistants virtuels dotés de l'intelligence artificielle (IA) pour améliorer le soutien offert à leurs clients et utilisateurs, notamment en raison de la demande croissante pour un service disponible en tout temps depuis la pandémie.

Les assistants virtuels fondés sur l'IA guident l'expérience numérique des clients, des employés et des agents de services dans différents secteurs d'activité comme les opérations bancaires, les communications, la santé, l'assurance, le commerce de détail et les services aux consommateurs, ainsi que le secteur public.

L'agent de service virtuel de CGI développe des assistants virtuels et des robots bibliothécaires de façon rapide pour soutenir de nombreux cas d'utilisation, notamment les suivants.

- **L'amélioration de l'expérience client** grâce à un assistant virtuel qui permet aux clients d'obtenir des réponses à leurs questions par clavardage ou par intégration vocale.
- **L'amélioration de l'expérience des agents** grâce à un assistant virtuel qui leur fournit des réponses concernant les produits complexes.
- **L'accélération des réponses des RH** grâce à un assistant numérique qui répond rapidement aux questions des employés sur les politiques de ressources humaines.
- **La libération des recruteurs** grâce à un assistant virtuel qui fournit aux employés des réponses précises sur les postes à pourvoir.
- **La rationalisation de la gestion de services en TI** grâce à un assistant virtuel qui permet aux gestionnaires des services en TI de traiter les demandes de service et résoudre les incidents.
- **L'accroissement de l'efficacité des applications d'entreprise** grâce à des assistants virtuels qui permettent aux utilisateurs professionnels de gérer les systèmes de gestion intégrés de l'entreprise ou les applications de gestion de la relation client.



Modules de l'agent de service virtuel de CGI

- **Module d'autoconstruction** – Permet aux agents robots d'être créés automatiquement par les robots à partir d'intrants humains (p. ex. documents, bases de connaissances, foires aux questions et instructions simples).
- **Studio de création d'agents** – Permet la conception, la mise à l'essai, la publication et la surveillance des agents robots en mode manuel et automatique dans un environnement avec peu de codes.
- **Module d'analyse** – Fournit des rapports et des visualisations.
- **Module de transfert humain** – Permet aux intervenants humains de participer également au clavardage.
- **Services d'interfaces de programmation d'applications REST** – Permettent de concevoir, construire, publier et surveiller les robots de l'agent de service virtuel de CGI par programmation.

Déploiement rapide – 80 % plus rapide et 40 % plus facile

L'**agent de service virtuel de CGI** est une plateforme qui permet le déploiement rapide d'assistants virtuels alimentés par l'IA et de robots bibliothécaires dotés de capacités d'autoapprentissage permanent.

Ces robots ont été mis en œuvre 80 % plus rapidement qu'avec d'autres plateformes et ont nécessité 40 % moins d'efforts en matière de création et de formation d'agents robots que la formation humaine.

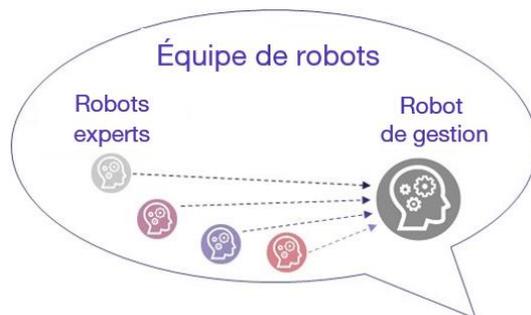
Fonctionnement – Assistants virtuels et robots bibliothécaires

Les **assistants virtuels** permettent d'automatiser les processus routiniers en les intégrant aux applications TI et d'entreprise. Ils répondent aux questions en fonction de requêtes prédéfinies.

Les **robots bibliothécaires** comprennent le contexte de la requête et explorent une base de connaissances pour trouver les réponses les plus pertinentes.

Architecture de microrobots hautement contextuelle

La plateforme de l'agent de service virtuel de CGI permet d'avoir des conversations contextuelles grâce à la création de robots experts et de robots de gestion qui se consultent les uns les autres pour répondre à la question, formant ainsi une intelligence collective. Les robots experts possèdent des connaissances sur différents sujets, tandis que les robots de gestion tirent parti de ces connaissances pour répondre à l'utilisateur.



Capacités d'autoapprentissage permanent

Les robots de l'agent de service virtuel de CGI apprennent de leurs interactions. Ils se perfectionnent en lisant des documents et en développant leur compréhension du langage naturel pour comprendre les variations des requêtes humaines. Ils apprennent aussi à différencier les bonnes réponses des mauvaises grâce à la rétroaction humaine.

- Dites au robot qu'il s'est trompé et il corrigera son erreur immédiatement.
- Un robot apprend sans cesse de ses interactions avec les utilisateurs.
- Un robot est capable de déterminer qu'il ne comprend pas et de l'admettre.

Plateforme complète

La plateforme prend en charge plus de 60 langues grâce à la traduction fournie par l'IA et les robots sont formés en 21 langues. Son architecture permet son intégration à pratiquement tous les systèmes et services comme la reconnaissance de l'IA, de la voix, du langage naturel et des images, ainsi qu'aux outils de communication. La plateforme peut être hébergée sur site ou dans le nuage.

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements.

Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 76 000 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en technologie de l'information (TI) et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour davantage de renseignements

Visitez cgi.com.

Écrivez-nous à info@cgi.com.