

Amélioration des processus de saisie des demandes d'interventions grâce à l'Intelligence Artificielle

Auteurs : Elisa GALLE - Rayan NOUREDDINE - Mehdi MEHADJI

CONTEXTE ET OBJECTIF

Koesio, leader français des services du numérique auprès des TPE/PME et des collectivités locales est organisé en 6 domaines d'expertise qui couvrent l'ensemble des sujets numériques : impression, dématérialisation, informatique, gestion et data, sécurité et communication unifiée.

koesio

Koesio possède des centres de relation client (CRC), permettant d'identifier et de résoudre les problèmes rencontrés par ses clients. Ce projet vise à améliorer les processus de ces derniers en incorporant de l'intelligence artificielle dedans. Nous avons donc réalisé une solution capable de transcrire les appels en temps réel afin d'en extraire les entités importantes (nom de l'appelant, nom de l'entreprise, n° de téléphone, n° client...) et de générer un résumé formaté pour leur ERP.

MÉTHODES ET DÉVELOPPEMENTS



HTML



CSS



JavaScript



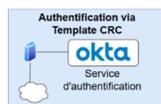
OpenAI



Electron

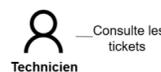


VueJS



Authentification via Template CRC

Service d'authentification



Consulte les tickets

Technicien



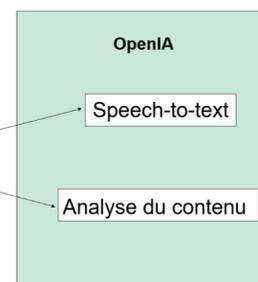
Rédaction de tickets

Opérateur

Copie des informations

Flux audio appel

Envoi via WebSocket

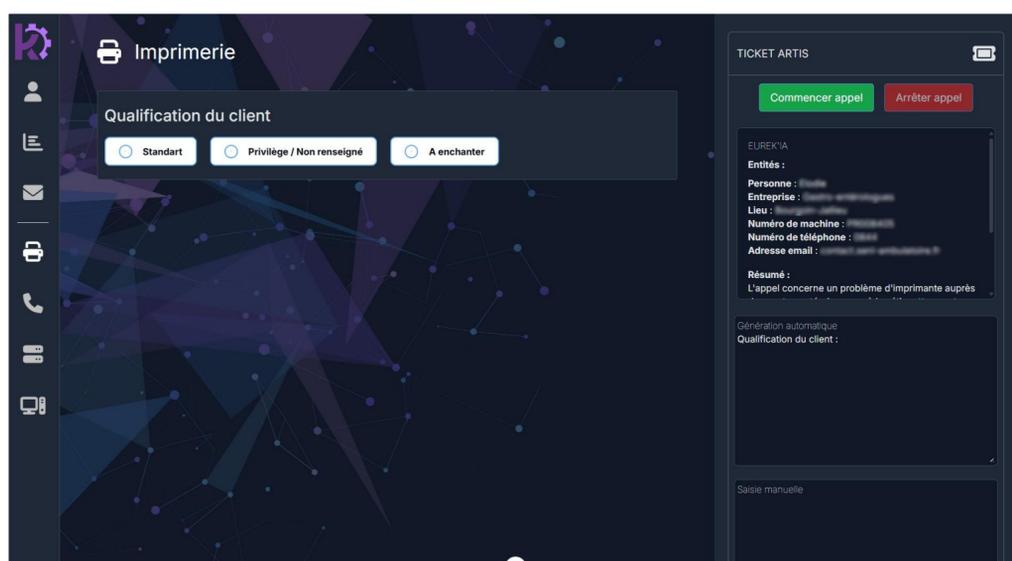


Notre projet est passé par plusieurs phases qui ont été :

- La détermination des besoins du CRC
- La formulations d'idées et leur soumission à Koesio
- L'élaboration d'une veille technologique très complète sur les différents modèles d'IA
- Développement d'un environnement de test en python pour réaliser un benchmark complet des modèles
- Développement d'un exécutable à partir d'Electron, en JavaScript, qui détecte les appels, pour ensuite capturer les flux audios, les segmenter, les retranscrire et les analyser grâce à des modèles d'IA pour en extraire les informations voulues.
- Implémentation de notre solution au sein d'une plateforme de workflow appelée « Template CRC » développée en parallèle par Koesio, en VueJS, pour afficher les entités en temps réel et le résumé de l'appel, à son issue.

RÉSULTATS ET CONCLUSION

Notre solution va donc être mise en production dans le nouvel outil du CRC de Koesio. Ce projet exploratoire permet à Koesio de faire un premier pas dans le domaine de l'intelligence artificielle et servira donc de base pour pouvoir, à l'avenir, continuer à développer de telles solutions.



MOTS-CLÉS : Intelligence Artificielle, Machine Learning, Service Client, Gestion des Incidents