

# ChatGPT enrichit l'expérience client B2B au sein des solutions Esker dédiées au Service Client

Lyon, le 22 mai 2023 - [Esker](#), [plateforme cloud mondiale](#) qui valorise les métiers de la finance, des achats et du service client annonce aujourd'hui que ChatGPT, un modèle de traitement du langage naturel (NLP), a été intégré dans [Esker Synergy AI](#) afin d'enrichir ses solutions dédiées au Service Client.

Intégré à [la solution de gestion des demandes clients d'Esker](#), ChatGPT offre aux chargés de clientèle une ressource supplémentaire pour traiter efficacement les requêtes quotidiennes des clients telles que les demandes de statut d'une commande, les demandes de prix et de disponibilité ou les questions relatives aux produits. Ce nouveau module d'assistance IA leur permet de répondre très rapidement à la plupart des demandes, ce qui leur donne un avantage compétitif considérable. Il leur permet également de libérer du temps afin de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée comme la gestion proactive des clients.

Les boîtes de réception partagées permettent à plusieurs membres du service client de consulter facilement les e-mails et d'y répondre. Cependant la récupération d'informations précises pour formuler la réponse telles que les données de commande, de tarification ou d'expédition ainsi que l'historique des échanges à partir d'une multitude de systèmes (ERP, e-mail, CRM, chat) représentent un délai important et une surcharge de travail qui peut entraîner des erreurs. Grâce à l'IA, ces échanges sont considérablement accélérés et peuvent être traités en quelques minutes.

 “ La gestion d'une boîte de réception partagée par le service client peut devenir assez compliquée, avec des demandes qui passent souvent entre les mailles du filet ou qui sont traitées trop tardivement, ce qui génère de l'insatisfaction client. ChatGPT comprend les e-mails entrants des clients et interroge différents systèmes pour proposer une réponse argumentée que le conseiller clientèle valide avant envoi. Cette démarche est source de gains de temps et de productivité considérables pour ces derniers, qui peuvent consacrer davantage de temps aux tâches à forte valeur ajoutée. Les clients obtiennent ce qu'ils attendent : une réponse pertinente et quasi immédiate. ”

Déclare Aurélien Coq, Chef de Produit Service Client chez Esker

Les réponses proposées par ChatGPT sont revues et modifiées si nécessaire par les utilisateurs avant envoi. La supervision humaine de ces actions garantit que les clients interagissent toujours avec des individus et non avec des machines. ChatGPT fournit simplement une assistance via des suggestions basées sur les données disponibles. Il les aide à prendre des décisions et à fournir des réponses appropriées.

Les récentes avancées dans le domaine du traitement du langage naturel (NLP), offrent désormais des capacités étendues de compréhension et de génération de textes couplées à de l'analyse de sentiments. ChatGPT est un outil précieux pour ces métiers en raison de sa capacité à comprendre des questions sophistiquées et à y répondre en reproduisant les codes des interactions sociales humaines. Grâce à son intégration avec d'autres systèmes de back-office tels que les ERP, les CRM, les systèmes de gestion d'entrepôts et de transport, la solution d'Esker traite les e-mails grâce à des actions de classification par catégorie, d'extraction de données clés et d'analyse de sentiments. ChatGPT agit comme un traducteur bidirectionnel entre le langage naturel humain et le langage machine des logiciels de l'entreprise. Il permet aux clients de dialoguer avec les systèmes de l'entreprise de manière contrôlée et sous supervision humaine.



“ Bien qu'il ne soit pas destiné à remplacer le conseiller clientèle, ChatGPT est un outil indispensable pour améliorer le service et l'expérience client. ”

Conclut Aurélien Coq, Chef de Produit Service Client chez Esker

Intégrant des technologies d'IA innovantes depuis plus d'une décennie, les solutions d'Esker évoluent en permanence pour répondre à un panel toujours plus large de cas concrets d'automatisation du service client. En éliminant les tâches répétitives et sources d'erreurs, cette technologie permet aux conseillers clientèle de se concentrer sur l'amélioration de l'expérience client.

Esker va étendre l'utilisation de ChatGPT à d'autres solutions au sein de ses suites Source-to-Pay et Order-to-Cash.

## A propos d'Esker

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs.

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth™ à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022, dont 2 tiers à l'international.

### Esker SA

Cristal Parc  
113 boulevard de Stalingrad  
69100 Villeurbanne  
Tél. : +33 (0) 4 72 83 46 46  
Fax : +33 (0) 4 72 83 46 40  
[www.esker.fr](http://www.esker.fr) – [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)

### Contacts Presse – RUMEUR PUBLIQUE

**Marie Poinsinet** – Tél. : +33 (0)1 55 74 52 32  
[marie.poinsinet@rumeurpublique.fr](mailto:marie.poinsinet@rumeurpublique.fr)

**Vanessa Marlier** – Tél. : +33 (0) 6 16 59 51 16  
[vanessa.marlier@rumeurpublique.fr](mailto:vanessa.marlier@rumeurpublique.fr)

### Get Social

