



www.spitch.ch

AA Agent Assist Livre blanc

Every Voice Matters. Every Insight Counts.



TABLE DES MATIÈRES

1	Spitch Agent Assist dans le service client au quotidien	3
2	Comment Spitch Agent Assist accompagne les agents pendant la conversation	4
3	Ce que l'Université de Saint-Gall a étudié	5
4	Pilote : prouver l'impact avant de passer à l'échelle	6
5	Du pilote à l'exploitation durable	7
	Source	8

01 MINI-PAPER

1. SPITCH AGENT ASSIST DANS LE SERVICE CLIENT AU QUOTIDIEN

Ce que l'assistance en temps réel apporte – et comment les enseignements de l'Université de Saint-Gall sont mis en pratique dans l'exploitation

Message clé. Spitch Agent Assist accompagne les collaborateurs du service client pendant leurs échanges avec les clients en leur apportant des connaissances pertinentes, des indications concrètes et des rappels qualité configurables. La solution n'a pas pour but de remplacer l'humain, mais de le rendre plus apte à agir dans les situations exigeantes.

Pourquoi l'assistance en temps réel gagne en importance

L'automatisation prend en charge de plus en plus de demandes simples et standardisées. Les conversations qui restent confiées aux collaborateurs sont de ce fait souvent plus complexes, plus chargées émotionnellement ou plus risquées. Dans le même temps, les agents doivent écouter attentivement, chercher des informations dans plusieurs systèmes, apporter des réponses pertinentes, respecter les exigences des processus et documenter l'échange. Cette simultanéité génère une charge cognitive importante, en particulier lorsque le client est impatient, contrarié ou hésitant.

Qu'est-ce que Spitch Agent Assist ?

Spitch Agent Assist est une assistance en temps réel basée sur l'IA, destinée aux collaborateurs du service client. La solution analyse le contexte de la conversation en cours et met directement à disposition de l'agent, dans son interface de travail, l'assistance appropriée. Selon le cas d'usage et la configuration, elle peut :

- **Fournir des connaissances :** afficher les articles, informations sur les produits ou contenus relatifs aux processus pertinents issus de sources validées.
- **Donner des repères :** afficher les prochaines étapes, des guides d'entretien ou des recommandations d'action adaptées à la situation.
- **Sécuriser la qualité :** rappeler les informations obligatoires, les étapes de processus ou les critères de qualité définis.
- **Préparer le post-appel :** générer des résumés de conversation et des contenus de documentation structurés.

Sur le plan technique, Spitch Agent Assist est l'un des modules de la Spitch Collaborative Agentic AI Platform. La manière dont cette architecture modulaire peut être exploitée sur le plan opérationnel – par exemple en l'intégrant au Knowledge Management, à Speech Analytics, à Quality Management ou à Agent Training – est présentée au chapitre 5, dans le contexte de la boucle d'apprentissage.

Pourquoi les travaux de l'Université de Saint-Gall sont pertinents

Une étude menée conjointement avec l'Université de Saint-Gall a examiné si – et à quelles conditions – cette forme d'assistance permet réellement de réduire la charge cognitive. Elle complète ainsi la perspective technique du produit par des données scientifiques indépendantes. Ce document présente d'abord la solution, résume ensuite de façon accessible les enseignements de l'Université de Saint-Gall et en tire des enseignements pour une démarche opérationnelle.

02 SOLUTION

2. COMMENT SPITCH AGENT ASSIST ACCOMPAGNE LES AGENTS PENDANT LA CONVERSATION

La différence essentielle par rapport à une recherche documentaire classique réside dans la prise en compte du contexte : les collaborateurs n'ont pas à déclencher eux-mêmes l'assistance à chaque fois. Agent Assist traite la conversation en cours, détecte les signaux pertinents et met les contenus appropriés à leur disposition dans leur contexte de travail. L'étendue exacte des fonctionnalités est configurée en fonction du motif d'appel, du rôle et du processus.

Moment	Assistance possible	Objectif opérationnel
Avant la conversation	Contexte client et dossier, contacts antérieurs, autorisations pertinentes	Raccourcir la préparation et comprendre la situation de départ
Pendant la conversation	Recommandations issues des connaissances disponibles, indications, prochaines étapes, rappels obligatoires et éléments de qualité	Réduire les recherches, renforcer l'assurance et préserver la fluidité de l'échange
Après la conversation	Résumé, classification et documentation préremplie	Accélérer le post-appel et améliorer l'exhaustivité
Au-delà des conversations	Données d'utilisation, de qualité et de résultats pour l'analytique, le QM et la formation	Améliorer en continu les connaissances, les processus et les compétences

L'humain reste aux commandes

Agent Assist formule des recommandations, mais ne prend pas automatiquement la décision métier à la place du collaborateur. L'agent évalue la recommandation dans le contexte de la conversation et peut l'adopter, l'ignorer ou la corriger. Pour cela, la source, la date de mise à jour et la validité des contenus sous-jacents doivent être traçables.

Une intégration plutôt qu'un outil supplémentaire

La solution peut être reliée aux plateformes de téléphonie ou de centre de contact, aux systèmes CRM et aux sources de connaissances propres à l'entreprise. L'objectif est d'intégrer l'assistance au flux de travail existant. L'ajout d'outils ou de changements de contexte supplémentaires augmenterait la charge cognitive et iraient donc à l'encontre de l'objectif visé.

Principe de conception. La valeur ne réside pas dans la multiplication des indications, mais dans un nombre limité de recommandations pertinentes au bon moment.

03 DONNÉES SCIENTIFIQUES

3. CE QUE L'UNIVERSITÉ DE SAINT-GALL A ÉTUDIÉ

Le livre blanc de l'Université de Saint-Gall examine comment une assistance basée sur l'IA peut soutenir les collaborateurs du service client soumis à une forte charge de travail. Les travaux combinent trois perspectives : un essai terrain avec Spitch Agent Assist dans des environnements de service réels, chez une banque et un assureur maladie, une étude en ligne sur le traitement des tâches, ainsi qu'une étude en laboratoire sur la charge cognitive. L'étude a été menée de façon indépendante par des chercheurs de l'Université de Saint-Gall.[1]

Les enseignements clés

Enseignement des travaux de l'Université de Saint-Gall	Portée pour le déploiement opérationnel
Les informations pertinentes peuvent être disponibles plus rapidement ; les recherches et les mises en attente peuvent être réduites.[1]	Les demandes à forte intensité de connaissances, avec un temps de recherche élevé ou de nombreux changements de système, sont les plus adaptées.
L'assistance peut réduire la charge cognitive, en particulier lors de conversations difficiles ou avec des interlocuteurs impolis.[1]	Les indications doivent être brèves, hiérarchisées et aussi peu distrayantes que possible.
Les nouveaux collaborateurs présentent un potentiel de bénéfice particulièrement important.[1]	Agent Assist peut faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, mais ne remplace pas une qualification métier.
L'efficacité dépend de la base de connaissances, de la conception de l'interface et du contrôle humain.[1]	La gouvernance des connaissances, les processus de validation et les canaux de retour d'information font partie intégrante de la solution et ne constituent pas de simples éléments accessoires.

Comment interpréter les résultats

Les travaux fournissent un fondement solide de l'assistance en temps réel et mettent en évidence les mécanismes d'action pertinents. Ils ne promettent toutefois ni une réduction généralisée de l'AHT, ni un retour sur investissement standardisé. L'effet économique dépend notamment du motif d'appel, de la qualité des connaissances de l'entreprise, de l'intégration et de l'utilisation réelle. Les résultats doivent donc être traduits en critères opérationnels et mesurés dans un pilote propre à chaque client.

Passerelle vers l'exploitation. L'étude répond à la question de savoir pourquoi Agent Assist peut aider. Le pilote doit montrer où, avec quelle intensité et à quelles conditions la solution produit ses effets dans l'organisation concernée.

04 MODÈLE DE MESURE

4. PILOTE : PROUVER L'IMPACT AVANT DE PASSER À L'ÉCHELLE

Un pilote solide ne commence pas par la technologie, mais par une hypothèse vérifiable. Exemple : « Pour les demandes contractuelles complexes, Agent Assist réduit les temps de recherche et d'attente sans dégrader la qualité métier ni la satisfaction client. » Pour l'intégration des nouveaux collaborateurs, l'hypothèse peut être : « Avec Agent Assist, les nouveaux collaborateurs atteignent plus rapidement un niveau de qualité défini. »

Le pilote en cinq étapes

1. **Choisir le cas d'usage.** Un motif d'appel clairement délimité, à forte complexité de connaissances ou de processus ; pas de déploiement à l'échelle de l'entreprise comme première étape.
2. **Établir la baseline.** Mesurer le temps de recherche, la mise en attente, le post-appel, la qualité métier, les contacts répétés et la charge perçue avant l'activation.
3. **Prévoir une comparaison.** Dans la mesure où cela est acceptable sur le plan opérationnel, comparer les résultats avec et sans assistance, ou entre groupes et périodes comparables.
4. **Expliquer l'usage.** Ne pas mesurer uniquement les résultats finaux, mais analyser aussi l'affichage, l'ouverture, la reprise, le rejet et la correction de chaque recommandation.
5. **Décider go/no-go.** Ne passer à l'échelle qu'en cas d'amélioration démontrable, d'adhésion suffisante et de risques qualité et gouvernance maîtrisables.

Un ensemble d'indicateurs équilibré

Dimension	Exemples d'indicateurs
Efficacité	temps de recherche · temps d'attente · AHT · temps de post-appel · changements de système
Qualité	exactitude métier · FCR · respect des processus et de la conformité · qualité de la documentation
Collaborateurs	charge cognitive · confiance · taux d'utilisation · délai pour atteindre un niveau de traitement fiable
Clients	CSAT · Customer Effort · contacts répétés · abandon d'appel
Qualité de l'assistance	pertinence · timing · taux de reprise/rejet · taux de correction · contenus manquants

Règle de décision. Aucun KPI isolé ne décide à lui seul. Un AHT plus court n'est pas un succès si les erreurs, les contacts répétés ou la charge augmentent. Ce qui compte, c'est le tableau d'ensemble : efficacité, qualité, adhésion et résultat client.

05 MODÈLE OPÉRATIONNEL ET GOUVERNANCE

5. DU PILOTE À L'EXPLOITATION DURABLE

La boucle d'apprentissage et d'amélioration continue

Spitch Agent Assist ne devrait pas être exploité comme un outil isolé. Associé à Speech Analytics, Quality Management et Agent Training, il donne naissance à une boucle d'apprentissage continue : la solution assiste les collaborateurs en temps réel, l'organisation mesure l'usage et le résultat, améliore les connaissances ou la logique des processus et met en place des formations ciblées en fonction des lacunes de compétences identifiées.

1. Assister	2. Mesurer	3. Améliorer	4. Former
Guidance & connaissances	Qualité & résultat	Contenus & processus	Compétences ciblées

Responsabilités dans l'exploitation quotidienne

- **Operations** : priorise les cas d'usage, définit les processus cibles et est responsable de l'utilisation au quotidien.
- **Knowledge Owner** : pilote les sources, leur actualisation, les validations et la correction des contenus erronés.
- **Quality & Training** : relie les données d'usage aux écarts de qualité et aux mesures de formation adaptées.
- **IT, protection des données et conformité** : sont responsables de l'intégration, des autorisations, de la journalisation et de l'usage autorisé des données.
- **Product Owner Agent Assist** : centralise le backlog, les KPI et les décisions transversales.

Conditions préalables au passage à l'échelle

Une extension à d'autres équipes ou à d'autres motifs d'appel est pertinente dès lors que le pilote met en évidence un effet net compréhensible, que les processus de gestion et de validation des connaissances fonctionnent de manière stable, que l'intégration n'entraîne pas de changements d'outils supplémentaires et que les collaborateurs comprennent à la fois la finalité et les limites de l'assistance. Une instance transverse devrait prioriser les nouveaux cas d'usage et évaluer régulièrement l'impact, les risques et l'adhésion.

Conclusion. Les travaux de l'Université de Saint-Gall montrent pourquoi l'assistance en temps réel est pertinente. Spitch Agent Assist traduit cette approche dans le travail quotidien : des connaissances pertinentes, des indications concrètes et des rappels en matière de qualité pendant la conversation – associés à un processus d'apprentissage et d'amélioration mesurable. L'impact opérationnel apparaît là où technologie, connaissances, processus et responsabilités sont conçus ensemble.

Prochaine étape. L'étude de l'Université de Saint-Gall montre dans quels contextes Agent Assist peut être particulièrement pertinent : dans les conversations complexes, les situations difficiles et lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs. Pour les organisations qui évaluent Agent Assist, un pilote ciblé avec un cas d'usage clairement défini constitue un bon point de départ. L'impact opérationnel peut ainsi être mesuré à l'aune de critères de succès concrets, avant de décider d'un déploiement plus large.

SOURCE

[1] Université de Saint-Gall, Institute of Information Systems and Digital Business (2026) : livre blanc sur Agent Assist. Étude indépendante comprenant un volet terrain, un volet en ligne et un volet en laboratoire ; lors de l'essai terrain, Spitch Agent Assist a été observé dans des environnements de service réels.