



Innovation, Science and
Economic Development Canada

Innovation, Sciences et
Développement économique Canada

Canada

Secteur du service de transformation numérique (SSTN)

La technologie
d'assistant virtuel d'ISDE



Programme

- Contexte et objectif de l'assistant virtuel d'ISDE
- Situation actuelle
- Avantages associés à l'utilisation de la technologie d'assistant virtuel
- Facteurs de réussite de l'expérience client en ce qui concerne l'utilisation de l'assistant virtuel
- Annexe
- Mesures relatives aux robots conversationnels Web et aux robots conversationnels mobiles

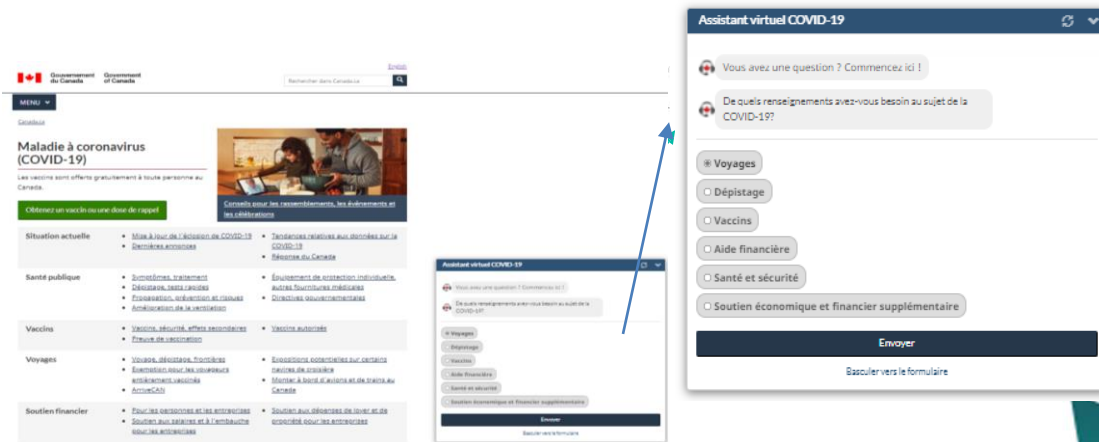
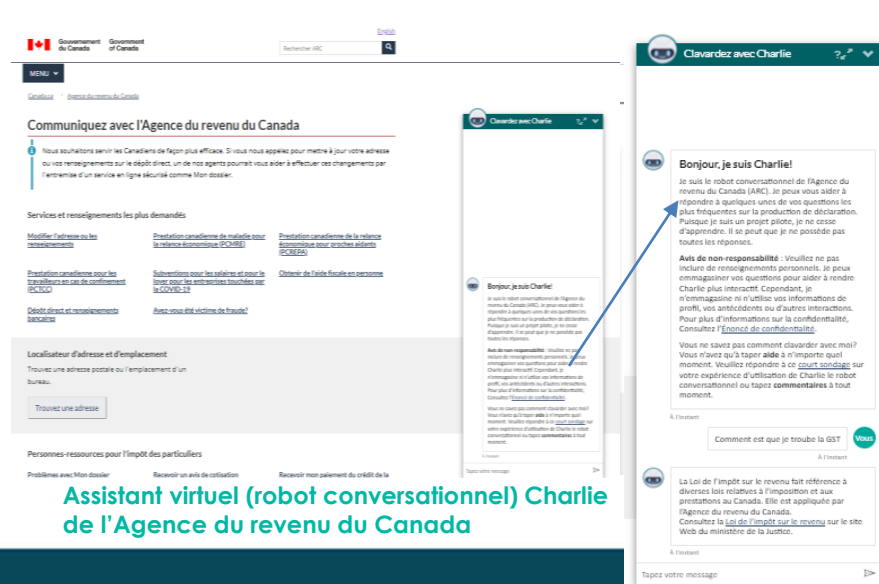
Contexte et objectif de l'assistant virtuel d'ISDE

Renseignements généraux

- ISDE a procédé à la mise en œuvre de la technologie d'assistant virtuel en 2019 en adoptant un produit appelé « robot conversationnel ».
- Le robot conversationnel actuel d'ISDE s'appelle « Assistant d'affaires ». L'assistant virtuel est un mode de communication dont les Canadiens et Canadiennes peuvent actuellement tirer parti lorsqu'ils consultent les pages Web et utilisent l'application mobile d'ISDE.

Objectif

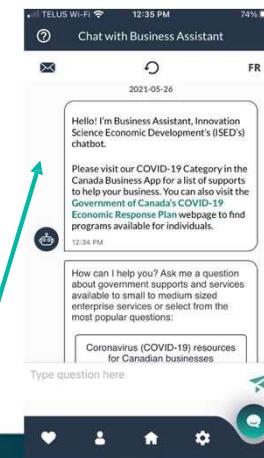
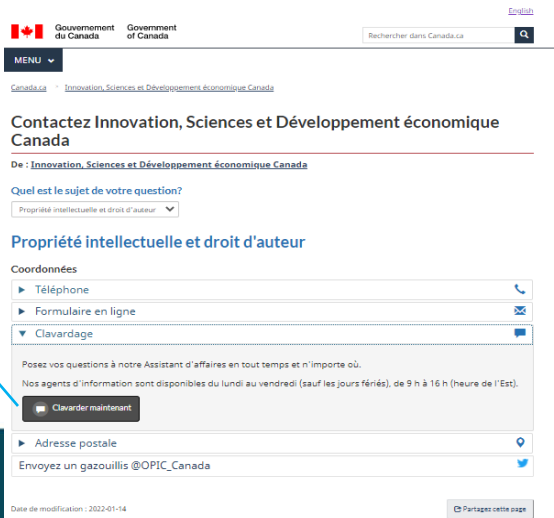
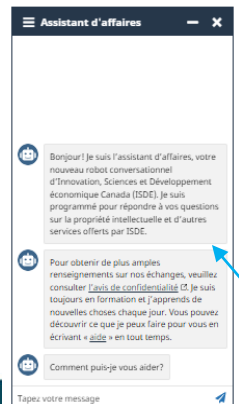
- Sa première mise en œuvre a eu lieu en 2019 en tant qu'initiative visant à faire progresser l'innovation numérique en ce qui concerne les modes de communication permettant d'interagir avec la population canadienne.
- La configuration de l'assistant virtuel dépend des besoins de chaque client. Il peut s'agir : d'une expérience guidée, comme le robot d'évaluation de la COVID-19 de Santé Canada; d'un robot conversationnel de centre d'appels pour répondre aux questions fréquentes; ou d'un assistant virtuel de programme ou de service pour vous aider à présenter une demande ou à obtenir des renseignements liés au service précis, de manière personnalisée.



Contexte et objectif de l'Assistant d'affaires d'ISDE

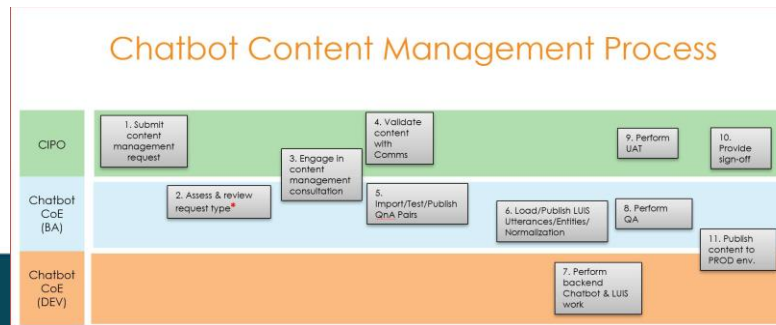
- L'Assistant d'affaires a été créé en tant que robot conversationnel pour répondre aux questions fréquemment posées au sujet des entreprises. Doté de capacités fondées sur les questions fréquentes, il adopte un ton conversationnel de style question-réponse avec l'utilisateur.
- Il a été conçu pour aider les petites et moyennes entreprises (PME) canadiennes à obtenir des réponses à leurs questions concernant les programmes et services offerts par ISDE en vue de répondre à leurs besoins opérationnels, le tout dans le cadre d'une expérience conversationnelle.
- Les mises en œuvre actuelles sont effectuées à l'intention d'un public constitué de PME à la recherche de renseignements sur les mesures de soutien offertes par le gouvernement.
- À l'heure actuelle, l'application Entreprises Canada (un mode de communication mobile utilisé pour une gamme de programmes et de services offerts aux PME) ainsi que nos modes de communication Web pour le Secteur des communications stratégiques et du marketing (SCSM), Corporations Canada (CC) et l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), utilisent l'Assistant d'affaires.

Exemples de mise en œuvre par ISDE de l'assistant virtuel (robot conversationnel Assistant d'affaires)



Situation actuelle

- L'OPIC, CC et le SCSM utilisent le robot conversationnel Web et mobile pour aider à réduire le volume d'appels des centres d'appels et pour offrir un service amélioré lorsqu'ils fournissent des renseignements aux Canadiens et Canadiennes qui consultent leurs sites Web ou qui utilisent leurs applications.
- Outre le contenu de l'OPIC, de CC et du SCSM, le robot conversationnel comprend également du contenu lié aux secteurs suivants :
 - Innovation Canada
 - Compétences numériques pour les jeunes (CNJ)
 - Programme de financement des petites entreprises du Canada (PFPEC)
 - Fonds pour les femmes en entrepreneuriat (FFE)
 - Brancher pour innover
 - La liste ne cesse de s'allonger...
- Nous avons également mis en œuvre une connexion à l'Agent en direct qui est activée lorsque le robot ne peut pas répondre à la question posée par l'utilisateur. Un transfert vers l'Agent en direct est lancé. Selon le robot que vous utilisez, vous serez dirigé vers le service d'assistance pertinent (p. ex. service à la clientèle principal d'ISDE [SCSM], OPIC ou CC).



Avantages associés à l'utilisation de la technologie d'assistant virtuel

- La technologie d'assistant virtuel peut offrir de nombreux avantages aux secteurs, aux programmes et aux organisations, sous la forme d'un service à la clientèle élargi.
- De manière stratégique, les assistants virtuels offrent aux organisations les avantages suivants :
 - **Meilleure utilisation de leurs employés**
 - Lorsque l'assistant est programmé pour aider les clients à obtenir des renseignements qui, autrement, seraient transmis par courrier électronique ou par téléphone.
 - Lorsque l'assistant virtuel est programmé pour répondre aux clients, afin de permettre aux employés de se concentrer sur des tâches plus importantes.
 - **Économie de temps et d'argent**
 - Puisque l'assistant virtuel est actif en tout temps, il offre une autre solution de rechange souple qui permet à l'utilisateur de poser des questions et d'obtenir des renseignements.
 - L'assistant virtuel a également l'avantage et la possibilité de tirer parti de l'intelligence artificielle (IA) en vue de mieux cerner les besoins des clients et de trouver les réponses qui pourraient être fournies pour améliorer le service à la clientèle.
 - Les mesures et les analyses permettent aux secteurs, aux programmes et aux propriétaires de services d'avoir un meilleur aperçu des demandes de renseignements de leurs clients pour améliorer les besoins en matière de service à la clientèle.

Facteurs de réussite de l'expérience client en ce qui concerne l'utilisation de l'assistant virtuel

- L'adoption de la technologie d'assistant virtuel repose en grande partie sur le volume de contenu qui est rassemblé pour l'expérience du service à la clientèle.
 - Par exemple, un robot conversationnel disposera d'une base de connaissances contenant des questions et des réponses pour répondre directement aux questions de vos clients, réduisant ainsi le temps que les clients doivent consacrer à trouver une réponse.
Le robot conversationnel redirige vos clients vers du contenu leur permettant de trouver rapidement la solution eux-mêmes, ce qui améliore l'expérience client.
- Lorsque le robot est programmé pour couvrir un vaste domaine spécialisé (comme des renseignements sur les mesures de soutien du gouvernement à l'intention des PME), il est préférable d'avoir le plus de contenu pertinent possible à l'intention de l'utilisateur qui souhaiterait poser des questions sur les programmes et services de l'organisation.
- Le soutien et la gestion du contenu sont assurés en permanence pour garantir la satisfaction des besoins du client.

Annexe

*Mesures relatives aux robots
conversationnels Web et aux robots
conversationnels mobiles*

Robot conversationnel Assistant d'affaires

Conversations totales **566** ↑ 26 %

Statistiques mensuelles d'utilisation – du 1^{er} octobre au 30 octobre 2021

Total mensuel de conversations

Corporations Canada – 308 ↑ 13 %
OPIC – 165 ↑ 27 %
Appli Entreprises Canada – 93 ↑ 111 %

Moyenne quotidienne de conversations

Corporations Canada – 9,9 ↑ 8,7 %
OPIC – 5,3 ↑ 23 %
Appli Entreprises Canada – 3 ↑ 100 %

Demandes d'agents en direct

Corporations Canada – 96 ↑ 8 %
OPIC – 47 ↑ 46 %
Appli Entreprises Canada (SCSM) – 1 ↑ 100 %

Statistiques de conversation

Nombre de réponses concluantes ↑ 28 %
331
Nombre de questions sans réponses ↑ 23 %
325

Réponses des robots conversationnels

N^{bre} de paires question-réponse ajoutées – 0 ↓ 100 %

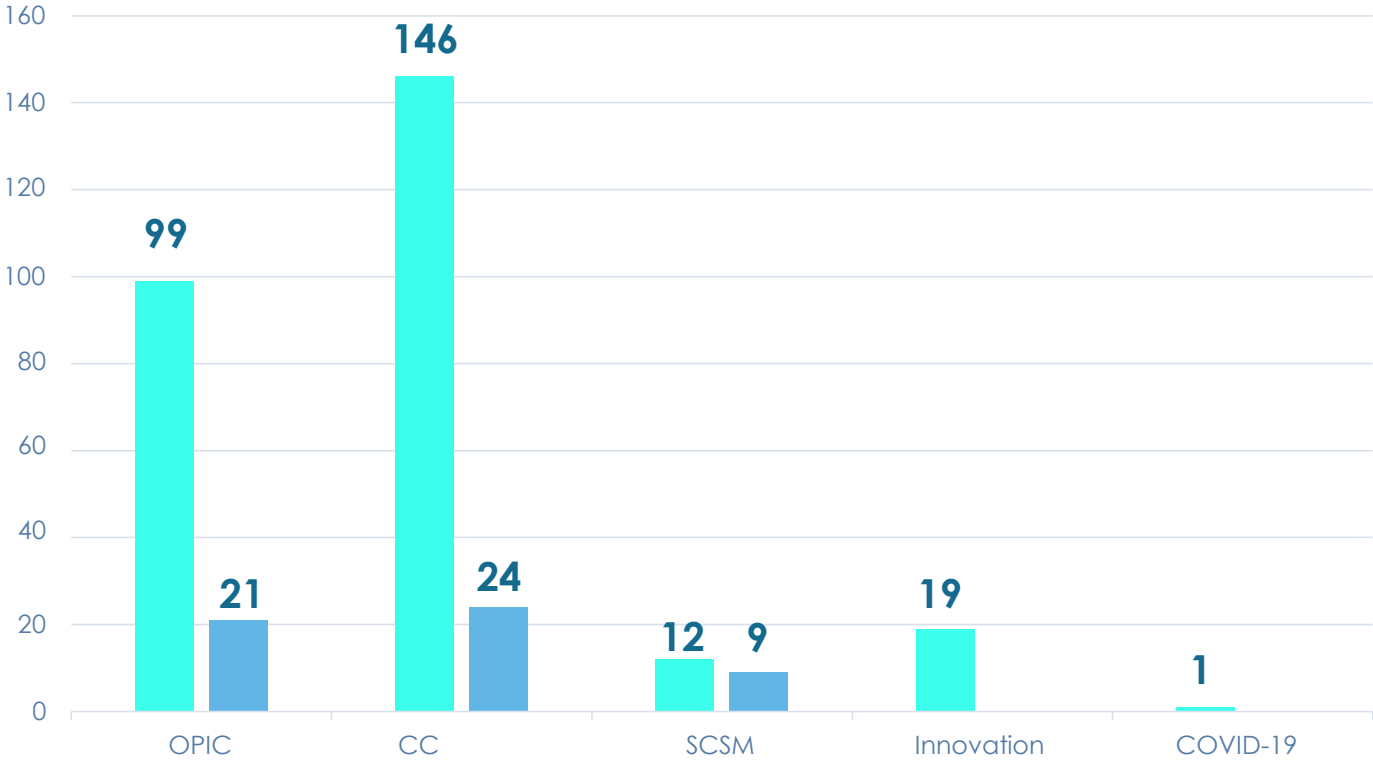
N^{bre} total de paires question-réponse – 394

Taux de satisfaction des utilisateurs

Note de l'AQB – 3,9 ↑ 5 %

Mesures relatives au robot Assistant d'affaires (Web et mobile)

Questions et réponses
Du 1^{er} octobre au 31 octobre 2021



325 questions sans réponse relatives aux mesures de soutien à l'intention des entreprises
Du 1^{er} octobre au 30 octobre 2021

*Note : Chaque mois, le propriétaire du domaine spécialisé examine les questions sans réponse afin d'améliorer le contenu, au besoin, pour répondre aux futures demandes des utilisateurs.

Mesures relatives au robot conversationnel Assistant d'affaires

	Données cumulatives pour Corporations Canada Du 3 nov. 2020 à ce jour	Données mensuelles relatives à Corporations Canada Du 1 ^{er} oct. au 31 oct. 2021	Données cumulatives relatives à l'OPIC Du 3 nov. 2020 à ce jour	Données mensuelles relatives à l'OPIC Du 1 ^{er} oct. au 31 oct. 2021	Données cumulatives relatives à l'appli Entreprises Canada Du 3 nov. 2020 à ce jour	Données mensuelles relatives à l'appli Entreprises Canada Du 1 ^{er} oct. au 31 oct. 2021
N ^{bre} total de conversations uniques	3 710	308	1 920	165	1 168	93
Rétroaction						
• Mauvaise réponse	47	3	97	6	5	1
• Mauvais site Web	17	1	43	4	1	0
• Bonne réponse	50	3	152	16	29	2
• Entrées de l'utilisateur	97	7	153	13	10	2
Demande de menu						
• Reprendre la conversation	21	2	8	0	112	10
• Langue	14	5	8	2	281	42
• Transcription du courriel	14	1	6	2	183	20
• Impression de la transcription	8	1	0	0	0	0
• Avis de confidentialité	2	0	0	0	0	0
• Son	65	7	22	0	26	7
• Aide	27	4	6	2	0	0
Résultats des demandes						
• Bonne réponse	2 910	168	1 321	129	620	76
• Réponses multiples	103	14	159	12	53	4
• Intention nulle (demande hors de la portée de la base de connaissances du robot)	795	121	400	38	328	41
• Réponse nulle (demande s'inscrivant dans la portée à laquelle le robot n'est pas en mesure de répondre)	3 859	305	1 930	143	606	62