



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

OHM Energie propose le premier service client 24h/24 grâce à l'intelligence artificielle générative

Fidèle à son ADN innovant, OHM Énergie est le premier fournisseur d'énergie à intégrer la technologie d'IA générative dans le cadre de son service client en ligne pour informer et accompagner ses clients et les visiteurs de son site et les guider dans des usages vertueux de consommation d'énergie.

Paris, le 19 septembre 2023 – Mise en ligne sur le site Internet du fournisseur, la **solution d'intelligence artificielle (IA) générative type ChatGPT** vient soutenir le service client d'Ohm Énergie en proposant un interlocuteur virtuel disponible à tout moment et, capable d'accompagner et guider les visiteurs et clients avec un très haut degré de pertinence. L'intelligence artificielle intervient, avec un niveau de performance inédit, en complément du service client traditionnel, pour répondre à toute heure aux attentes des clients, les assister dans leurs démarches et leur délivrer des conseils personnalisés pour faire des économies d'énergie.

Les progrès récents réalisés par ChatGPT permettent désormais de générer de façon automatisée des échanges d'une très grande qualité conversationnelle. La solution choisie par Ohm Énergie se révèle beaucoup plus performante qu'un chatbot traditionnel en ce qu'elle adapte les capacités d'une plateforme basée sur un *Large Language Model* aux besoins du service client : l'agent virtuel peut ainsi gérer des requêtes de plus en plus complexes, et répondre, dans le cadre de conversations complexes et nuancées, aux problématiques rencontrées par les clients et utilisateurs des services d'Ohm Énergie, et ce quels que soient les thèmes abordés.

Contrairement aux agents conversationnels classiques qui étaient conçus pour reconnaître des mots-clés ou des phrases spécifiques et fournir des réponses préprogrammées, l'outil mis en place par Ohm Énergie repose sur **une base de connaissances infinie, nourrie par l'IA** et mise à jour en permanence. La pertinence des réponses s'améliore au fur et à mesure grâce à des interventions d'ajustement de l'équipe support client d'Ohm Énergie et les suggestions d'amélioration des internautes.

L'agent conversationnel virtuel IA apporte un **service complémentaire à celui du service client d'Ohm Énergie, déjà disponible 7 jours sur 7**. En quatre semaines d'exploitation, ce nouvel outil a déjà géré plusieurs milliers de requêtes utilisateurs, un nombre en croissance constante, avec un taux de pertinence proche de 90%. Témoin de ses capacités décuplées par rapport à un agent classique, l'outil conversationnel a tiré 45 % de ses réponses de sources externes au site d'Ohm Énergie.

L'interprétation des requêtes des clients ouvre des perspectives prometteuses d'amélioration du parcours client, d'enrichissement de l'offre et de pertinence du conseil et des recommandations. L'agent virtuel a notamment vocation à **guider les visiteurs vers les options de consommation les plus responsables** et à délivrer une information précise et transparente 24h/24 dans un contexte de sortie de crise du marché de l'énergie.

Ce service s'inscrit pleinement dans la stratégie que s'est fixée Ohm Énergie depuis sa création : **mettre l'innovation au service de l'expérience et de la satisfaction de ses clients**, à l'appui de son engagement en faveur de la transition énergétique.

Brice Granaud, Directeur de la Relation Client chez Ohm Énergie, déclare :

« Avec notre agent conversationnel unique sur le marché, nous mettons en œuvre un nouveau cas d'usage de l'IA type ChatGPT, une technologie qui est encore loin d'avoir livré tout son potentiel. Le développement de l'IA dans les relations client va permettre d'apporter de la valeur à tous les utilisateurs, de répondre aux requêtes de manière toujours plus pertinente à grande échelle, et d'orienter nos clients vers des modes de consommation plus sobres et le choix d'options plus économiques. »

Dans les prochaines semaines, la solution se dotera de nouvelles fonctionnalités : la **personnalisation des réponses** en fonction du profil et de l'historique du client, et l'**assistance par la voix**. A la clé : une expérience client encore enrichie par la personnalisation et le confort d'utilisation d'un "voicebot".

A propos de OHM Energie :

Fournisseur alternatif d'énergie créé en 2018, Ohm Énergie se donne pour mission de réconcilier économies et écologie en proposant à ses clients particuliers et professionnels une énergie d'origine renouvelable et des offres d'électricité et de gaz parmi les plus compétitives du marché. Ohm Énergie affirme ainsi son engagement résolu en faveur des prix bas et de la défense du pouvoir d'achat des clients, et en faveur de la transition énergétique, des ENR et d'une consommation raisonnée de l'énergie. L'entreprise soutient les producteurs indépendants d'énergie verte pour proposer une électricité issue d'installations récentes en France et en Europe (éolien, solaire ou biomasse), Garanties d'Origine à l'appui.

Contact presse :

Bien Commun Advisory

Bénédicte Debusschere : b.debusschere@bcadvisory.fr - +33 (6) 48 56 70 71