

Comment une intelligence artificielle révolutionne la gestion des interventions techniques dans l'énergie

Dans le secteur de l'énergie, l'optimisation des opérations terrain est un enjeu majeur. Pour un opérateur clé disposant de 3.000 techniciens réalisant chacun 5 visites quotidiennes, la quantité de données générée est colossale : 15.000 comptes rendus de visites par jour, soit 300.000 par mois et plus de 3 millions chaque année. Ces rapports, saisis sur tablette et centralisés dans un CRM, constituent une mine d'or d'informations... à condition de pouvoir les analyser efficacement.

C'est dans ce contexte qu'une plateforme de cognition artificielle est intervenue pour transformer ces données textuelles en insights exploitables. En analysant ces millions de comptes rendus, elle a permis à l'entreprise de révéler des opportunités et d'optimiser ses opérations de manière spectaculaire.

Tout d'abord, la technologie a détecté plus de **25.000 demandes de devis pour des chaudières**, jusqu'alors passées inaperçues par les équipes commerciales. Cette découverte a ouvert de nouvelles perspectives de revenus tout en renforçant la réactivité face aux besoins des clients.

Elle a également mis en lumière **plus de 500 causes de déplacements inutiles** effectués par les techniciens. Ces inefficacités, une fois identifiées, peuvent être corrigées pour améliorer la productivité et réduire les coûts opérationnels.

Enfin, et surtout, la plateforme a repéré **des dizaines de clients en situation de risque sanitaire majeur**, notamment des fuites de monoxyde de carbone. Grâce à cette alerte précoce, des actions rapides ont pu être entreprises pour protéger la santé et la sécurité des usagers.

Cette expérience illustre à quel point l'intelligence artificielle appliquée à la classification des messages de service peut transformer une gestion complexe en un véritable levier stratégique, combinant gains opérationnels, satisfaction client, et sécurité. Voir la vidéo associée à ce cas d'usage :



