

PAR OÙ COMMENCER AVEC L'IA · N° 3

Les demandes clients récurrentes

Un assistant de réponse aux demandes clients, introduit en deux étapes : il aide d'abord les conseillers à répondre, puis répond seul sur les motifs standards autorisés.

Étape 1 · le conseiller répond, avec l'aide de l'IA

Étape 2 · l'IA prend le standard, les conseillers les exceptions



POURQUOI COMMENCER ICI

Les quatre critères d'un bon premier workflow sont réunis

✓ Répété souvent

Des milliers de demandes par mois, sur quelques motifs.

✓ Porteur clair

La direction du service client, déjà responsable.

✓ Livrable net

Une réponse exacte, qui cite sa source.

✓ Irritant ressenti

Côté conseillers comme côté clients.

Des sources fermées. L'assistant répond à partir de données et de textes que l'entreprise possède déjà. Le risque ne disparaît pas. Il devient plus visible, mesurable et gouvernable lorsque les sources, le périmètre et les règles de transmission sont définis.



À UNE CONDITION

Un faible risque, dans un périmètre strict seulement

- 1 Des demandes d'information**
statut de commande, conditions, mode d'emploi.
- 2 Des données de commande**
consultées en lecture seule, client authentifié.
- 3 Aucune décision commerciale**
ni remboursement ni geste confié à l'IA.
- 4 Les réclamations, litiges et cas sensibles**
transmis à un conseiller.

Hors de ce périmètre, le cas n'est plus le même, et son niveau de risque non plus.



LE WORKFLOW, TEL QU'IL SE FAIT AUJOURD'HUI

Six étapes, toutes à la main

Exemple Équipements SA · 600 collaborateurs · société fictive

1	Demande reçue par e-mail, formulaire ou téléphone	
2	Lecture et qualification dans la file commune du service	● File d'attente qui s'allonge
3	Recherche de l'information commandes, suivi transporteur, conditions	● Trois systèmes à consulter
4	Rédaction de la réponse au cas par cas	● La même réponse réécrite
5	Avis d'un responsable quand le cas sort de l'ordinaire	● Transmission sans contexte
6	Envoi et clôture réponse au client	● Motifs mal renseignés

≈ **3 000**
demandes par mois

≈ **60 %**
portent sur trois motifs

≈ **1 jour**
de délai de première
réponse

● point de friction · chiffres illustratifs

Cas illustratif : société fictive, chiffres donnés comme ordres de grandeur.



AVANT DE COMMENCER

Préparer les sources

Le travail commence par les sources : valider les réponses types, résoudre les contradictions entre conditions, FAQ et modes d'emploi, attribuer un propriétaire à chaque document et définir les données de commande accessibles. L'outil vient ensuite.

1

Valider les réponses types

2

Résoudre les contradictions

3

Un propriétaire par document

4

Définir les données accessibles

L'outil vient ensuite.



ÉTAPE 1 · L'HUMAIN DANS LA BOUCLE

L'assistant propose, le conseiller décide

La demande arrive

dans la même file qu'aujourd'hui.



L'assistant prépare un projet de réponse

avec la source ou la commande citée.



Un conseiller décide

il relit, corrige si besoin, puis envoie.



Chaque correction est notée

motif par motif.

Ce que l'étape produit : une mesure, motif par motif, de la qualité des réponses proposées.

Durée indicative : 8 à 12 semaines.



ÉTAPE 2 · L'ASSISTANT PREND LE STANDARD

Il répond sur les motifs autorisés, les conseillers prennent les exceptions

L'ASSISTANT RÉPOND LORSQUE

- La demande relève d'un motif autorisé
- Le client est authentifié et la donnée est à jour
- La réponse peut citer sa source ou la commande

IL TRANSMET AU CONSEILLER LORSQUE

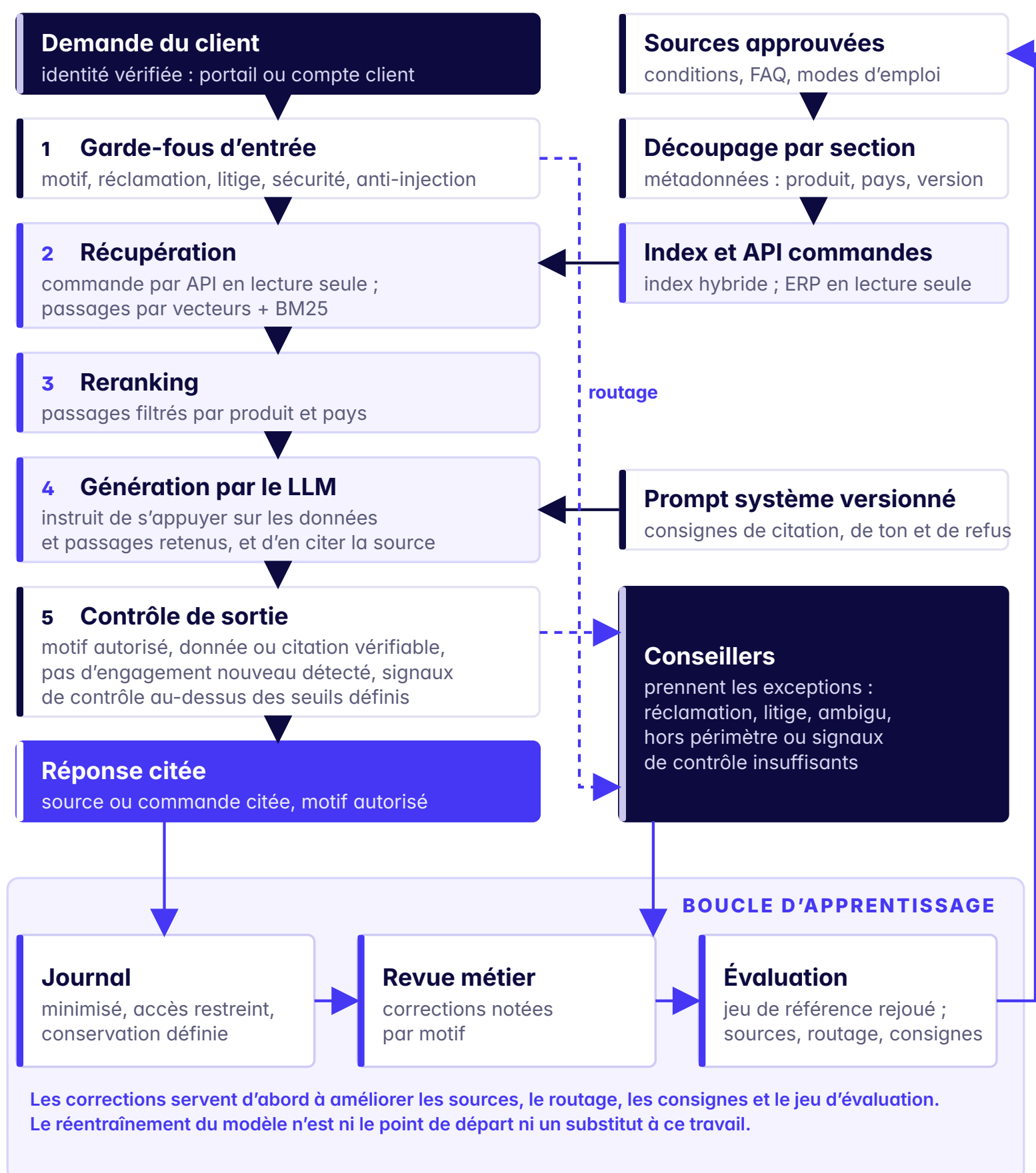
- Il s'agit d'une réclamation, d'un litige ou d'un cas ambigu
- La source ou la donnée est absente, contradictoire ou ancienne
- La demande touche notamment un remboursement, un geste commercial, un dommage ou la sécurité d'un produit

Chaque semaine, le service client relit un échantillon de réponses et tient les sources à jour.



ET TECHNIQUEMENT ? · DONNÉES, RAG ET BOUCLE D'APPRENTISSAGE

Architecture de référence : comment le dispositif reste contrôlé



ET TECHNIQUEMENT ? · CONTRÔLE ET SÉCURITÉ

Les contrôles nécessaires avant toute réponse autonome

1 Évaluation

Jeu de référence d'environ 150 demandes réelles anonymisées. Métriques : exactitude, fidélité aux sources et aux données, citation correcte, taux de détection et de bonne transmission des réclamations, litiges et cas hors périmètre. Rejoué à chaque changement de modèle, de prompt ou de sources.

2 Observabilité

Pour chaque requête, journal des seuls éléments nécessaires : demande minimisée, références des données et passages récupérés, réponse, signaux de contrôle, décision de routage. Accessible aux seules personnes autorisées et conservé pour une durée définie.

3 Identité et droits

Client authentifié avant toute donnée de commande. Accès limité à ses propres commandes, appliqué dès la lecture, pas après la génération.

4 Données

Hébergement et transferts de données vérifiés selon la solution retenue ; conditions contractuelles de non-utilisation des données pour l'entraînement ; chiffrement ; durée de conservation et accès au journal définis ; analyse nLPD documentée pour le traitement réellement déployé.

5 Sécurité applicative

Protection contre l'injection de prompt, y compris dans les e-mails reçus. L'orchestration limite les actions de sortie à deux : répondre ou transmettre.

Trois voies : le module d'IA de l'outil de service client en place, une plateforme RAG managée reliée aux commandes, ou un développement sur mesure (orchestration, base vectorielle, API de modèle). Le choix se fait après l'audit des sources, pas avant.



PASSER DE L'ÉTAPE 1 À L'ÉTAPE 2

Une décision prise sur des observations, motif par motif

Le passage à l'étape 2 ne devrait pas être décidé à l'avance. Il dépend de ce que le service client observe durant l'étape 1 : la qualité des réponses proposées, les corrections nécessaires et la capacité du système à reconnaître les demandes qui sortent de son périmètre.

CE QUE LE SERVICE CLIENT OBSERVE

- Exactitude de la réponse et de la source citée
- Corrections nécessaires, par motif
- Transmission correcte des exceptions
- Pas d'incident significatif observé sur le périmètre testé
- Des sources à jour, chacune avec un propriétaire

Le statut de commande peut passer à l'étape 2 pendant que les modes d'emploi restent à l'étape 1.



CE QUE L'ON CHERCHE, ET COMMENT ON LE MESURE

L'objectif n'est pas de remplacer les conseillers. Il est de réduire le délai de réponse sur les demandes d'information, d'éviter que les mêmes réponses soient réécrites et de permettre aux conseillers de consacrer davantage de temps aux clients qui ont besoin d'écoute et de jugement.

Délai de première réponse sur une demande standard

≈ 1 jour —→ **≈ 10 min**

aujourd'hui (illustratif)

cible à l'étape 2

Suivi aussi : la part des demandes traitées sans conseiller, **40 à 50 %** (cible illustrative)

Protection des données

nLPD : clients informés, données traitées, hébergement et transferts clarifiés avant le lancement.

Gouvernance

La direction du service client porte le résultat et relit chaque semaine un échantillon.



Dans cet exemple, l'IA n'intervient pas pour remplacer le conseiller.

Elle intervient d'abord là où une donnée ou une règle écrite suffit à répondre.

La question utile n'est donc pas : « Quel outil faut-il acheter ? »

Elle est : « Quel travail répété pouvons-nous faire assister, mesurer, puis déléguer de manière contrôlée ? »

Quel travail répétitif, dans votre entreprise, répond déjà à ces conditions ?



Sergio Castagna Consulting.

sergiocastagna.com · info@sergiocastagna.com · Genève