



Le Proof of Concept OWI

Toutes les infos utiles pour
réussir votre PoC



1. Intro : La check-list du PoC en 5 points
2. Définir un cas d'usage "IA Relation Client"
3. Evaluer la performance de la solution sur le cas d'usage cible
4. Qualifier le projet de mise en œuvre, avec ROI
5. Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage de la solution
6. Identifier des améliorations à apporter à votre relation client

1 INTRO

La check-list en 5 points



→ Vous avez certainement déjà été confronté à une de ces problématiques :

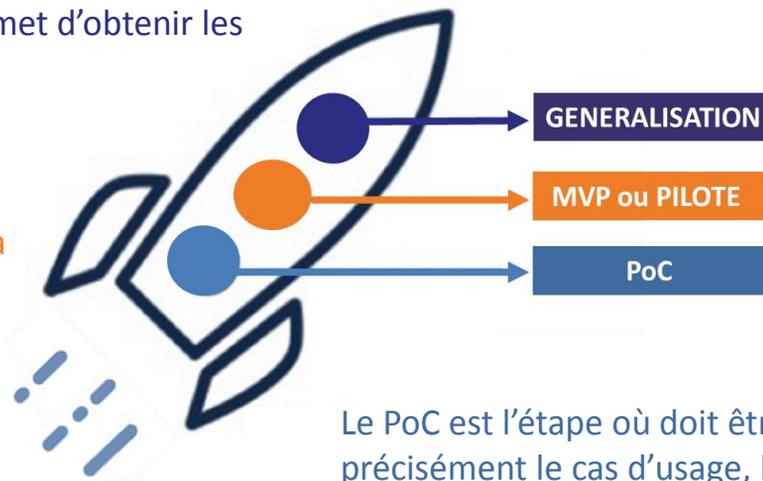


- « Le cas d'usage n'est pas assez clairement défini »
- « La technologie choisie n'a pas la performance nécessaire »
- « Le projet glisse et les coûts dépassent le budget »
- « Par manque d'indicateurs de pilotage ou peut-être parce que l'organisation n'est pas adaptée, le bénéfice du projet n'est pas à la hauteur des attentes »

A chaque étape son utilité : le PoC est crucial

La généralisation permet d'obtenir les bénéfices attendus

Le pilote sert à adapter la solution à l'utilisation réelle, et à mettre en place l'organisation qui va faire vivre ce cas d'usage



Le PoC est l'étape où doit être défini précisément le cas d'usage, le planning et le budget du projet, ainsi que les bénéfices attendus et l'organisation



La check-list du Proof of Concept

1. Définir un cas d'usage « IA Relation Client »
2. Evaluer la performance de la solution sur le cas d'usage cible
3. Qualifier le projet de mise en œuvre, avec ROI
4. Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage de la solution
5. Identifier des améliorations à apporter à votre RC

→ A chaque point correspond un **guide pratique**

Contactez-nous pour en savoir plus



2 formules de PoC OWI

→ Je veux déployer un cas d'usage IA et...

«... Je veux m'assurer de l'efficacité de la solution avant de lancer un pilote »

«...Je veux connaître rapidement ce qui est possible, avant un appel d'offre »

« ...J'ai une contrainte forte de budget et de délai »

« ...Mon organisation est agile et saura s'adapter, en progressant par itérations »

« ... Une équipe métier peut se rendre disponible »

« ... Le cas d'usage doit être défini très précisément »

« ... L'adhésion des métiers et la validation de l'informatique sont des facteurs clés de réussite »

« ... Mon organisation est engagée dans un transformation digitale : je veux disposer de KPI précis et pouvoir mesurer le ROI »



PoC PACKAGE



PoC SUR MESURE

2 Définir un cas d'usage "IA Relation Client"

Règle n°1 : La définition de votre cas d'usage est cruciale !

Les 2 clés de réussite :

- Définition **METIER** du cas d'usage
- Cadrage **TECHNIQUE**



Les DO

1. Donnez le pouvoir aux métiers

C'est de leur côté que se trouve le bénéfice. Impliquez un décideur dans le pilotage. Faites participer des conseillers dans les ateliers, et suivez leurs indications. Favorisez le dialogue direct entre eux et votre prestataire IA.

2. Osez !

Vous craignez que l'impact sur les S.I. ou l'organisation ne soit trop fort ? Que l'objectif soit irréaliste ? Au contraire : ce PoC vous permettra de mesurer précisément les risques. Pour l'heure, soyez ambitieux : l'IA permet des gains énormes !

3. Assumez le changement

Le plus souvent, l'IA apporte de la valeur parce qu'elle permet des changements d'organisation. N'esquivez pas cette question, même s'il sera ensuite important de séparer les projets pour les réussir.

Un exemple de PoC réussi : Mails fournisseurs d'un très grand opérateur

- Périmètre : service comptabilité qui gère 400 000 fournisseurs
- Projet mené par les équipes métiers
- Travail spécifique sur l'ergonomie et les process
- Support des équipes centrales et DSI sur les aspects contractuels et techniques: accès à distance, infrastructure dédiée
- En parallèle, 2 autres PoCs sur 2 autres cas d'usage avec 2 autres technologies concurrentes

→ **Bénéfices mesurés grâce au PoC OWI:** Temps moyen de traitement d'un mail passé de 8 minutes à 2 minutes

1. **N'utilisez pas de méthodes « toutes faites »**

Chaque technologie d'IA a son propre mode d'apprentissage. Adaptez votre démarche aux préconisations de l'éditeur.

2. **N'imposez pas exactement la même expression de besoins à toutes les technologies que vous évaluez**

Elles sont le plus souvent assez peu comparables. Imaginez plutôt le meilleur bénéfique que vous pouvez tirer de chacune, et choisissez un couple « cas d'usage – technologie ».

3. **Ne confondez pas PoC et pilote**

Le PoC permet de valider le projet. Le pilote permettra de mettre au point la solution déployée.

4. **Ne ratez pas votre vente**

Formalisez les attentes des décideurs internes et devenez l'expert sur ces critères clés pour votre entreprise.



Retour d'expérience d'un échec :

- La DSI d'une grande compagnie d'assurance veut expérimenter la solution OWI.Mail, en parallèle avec une autre solution.
- Plusieurs PoC concurrents sont lancés, qui doivent permettre de quantifier l'ensemble des motifs de contacts, d'identifier les automatisations que pourrait prendre en charge l'IA, et de vérifier la fiabilité des solutions.
- Les métiers sont impliqués, sous une gouvernance de la DSI.
- Il apparaît rapidement que les métiers reclassent les mails reçus selon des principes différents de ceux documentés et suivis par la DSI, et sans que les informations ne soient suivies dans le S.I.
- La règle de mesure de la fiabilité décidée par la DSI est de comparer les résultats produits par OWI.Mail avec les résultats enregistrés dans le S.I. pour ces mêmes mails.
- L'avis des métiers n'est pas pris en compte, ce qui se traduit par leur désengagement du PoC.
 - Face à cette double impasse (mesure impossible, retrait des métiers), et bien qu'on nous ait annoncé que nous avions gagné le comparatif, le PoC a été un échec.

3

Evaluer la performance de la solution sur le cas d'usage cible

Règle n°2 : Évaluez la performance de votre solution IA sur un échantillon représentatif



Retrouvez notre vidéo sur la règle n°2 sur [notre chaine YouTube](#) (ou sur notre site Internet dans la [rubriques Ressources](#))

4 Qualifier le projet de mise en œuvre

Règle n°3 : Qualifiez le projet de mise en œuvre

Vous voulez vendre votre projet IA en interne ?
On vous donne toutes les clés pour ne rien oublier !

Un projet d'IA se prépare comme un projet informatique habituel... ou presque. Chiffrage des gains, définition technique, budget et planning... toutes ces étapes vous sont familières.

Mais attention ! Un projet IA a des particularités : des risques et des atouts spécifiques. Dans tous les cas, vous devez en tenir compte pour réussir.



METIERS

- Gains chiffrés
- Gains qualitatifs
- Adhésion des métiers



INFORMATIQUE

- Architecture
- Intégration
- Tests



PROJET

- Budget
- Planning
- Gouvernance

Particularités IA de votre projet



1 Les particularités IA

- L'IA repose toujours sur des statistiques. Plus les **volumes concernés** seront faibles et plus le **coût relatif** pour mettre au point le moteur d'IA sera élevé, comparé aux bénéfices.
- Il peut arriver que les **échantillons d'apprentissages** ne soient pas assez représentatifs de la future réalité en production. Prévoyez, dans votre planning, la possibilité de compléter cet apprentissage pour un déploiement « zéro défaut ».

2 Les livrables

→ Chiffrage des gains

- Formalisation des objectifs prioritaires
- Croisement de la matrice des motifs de contacts avec les fonctionnalités de la solution : définition des gains possibles
- Définition et paramétrage des indicateurs de pilotage
- Analyse automatique de l'échantillon de message
- Contrôles conjoints des résultats



→ Mesurer l'adhésion des équipes

Notre recommandation

- Dans les organisations de taille moyenne, cette mesure mérite d'être formalisée et communiquée en interne.
- Dans de grandes organisations, cette mesure devra être faite à nouveau lors de la phase pilote. Au moins autant que d'une « note globale » d'adhésion, il sera important de tenir compte des aspects qualitatifs.

→ Les méthodes utiles

- ✓ Sondage sur le souhait de voir la solution mise en œuvre, et sur le degré de priorité.
- ✓ Vote à mains levées lors de réunions larges, notamment sur le choix entre plusieurs solutions.



1 Les particularités IA

- Mise au point du projet et des évolutions ultérieures, apprentissage automatique : **les paramètres doivent pouvoir être transférés** simplement entre les environnements de recette et de production. **Testez et validez** ces mécanismes pour la solution que vous retiendrez.
- Elimination de saisies inutiles, automatisation totale : c'est en créant de **nouvelles connexions entre vos applications** que l'IA apportera le plus de valeur.
- N'oubliez pas d'étudier spécifiquement l'impact de l'**ergonomie** sur le poste de travail dès cette étape de PoC.

2 Les livrables



→ Définition technique de la solution

Avec les architectes et en complément du premier cadrage, obtenez des réponses aux questions suivantes :

- Choix du type d'hébergement (SaaS, on premise) et du mode d'intégration ?
- Spécifications des interfaces ?
- Dans le cas d'un futur Go / no GO technique, quels en seront les critères ?

→ Les environnements bac à sable :

Assurez-vous de disposer, pour vos architectes, d'un environnement dédié avec une configuration permettant de faire des tests et de réaliser une première intégration.



1 Les particularités IA

- Soyez accompagné d'un chef de projet expérimenté dans la mise en œuvre de la techno choisie.
- Les gains les plus importants sont souvent les plus faciles à obtenir : n'hésitez pas à lotir votre projet pour vous appuyer sur un premier succès et améliorer ensuite votre cas d'usage.
- Attention à ce que le projet ne soit pas réduit à une simple vitrine technologique. Intégrez dès le PoC un décideur métier.

2 Les livrables

→ Budget et planning du projet

Lotissement

- Macro-planning et définition des étapes
- Mesures prévues après chaque mise en production
- Conditions de déclenchement des étapes suivantes

Chantier métier

- Spécifications, paramétrage, et recette
- Plan de déploiement
- Accompagnement, formations

Chantier technique

- Définition de la solution cible
- Développement des éventuelles interfaces spécifiques
- Tests d'intégration
- Mise en production



5

Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage de la solution

Règle n°4: N'attendez pas pour préparer le pilotage de votre IA

C'est pendant le PoC que doit se préparer le pilotage de votre solution. Pour en obtenir le maximum de valeur, votre organisation devra s'adapter.

Retour d'expérience : chez un grand assureur IARD

Contexte :

- OWI.Mail déployé sur l'ensemble des services (gestion, indemnisation...)
- La DSI agit en facilitateur, et fait réussir les projets sans les diriger
- Les métiers sont motivés... et très exigeants

Concrètement, que signifie piloter ? Et pour quel résultats ?

- Indicateurs spécifiques de mesure de la performance et de l'utilité de la solution
- Mesure automatique de ces indicateurs, deux fois par mois
- Au début de la mise en œuvre, pas de réponses automatiques, et les routages sous contrôle, pour minimiser les risques
- Augmentation progressive du niveau d'automatisation
- Les premières années, administration de la solution prise en charge par OWI
- Prise en mains de plus en plus directe de la solution par les métiers, et OWI en support et expertise

Performances atteintes :

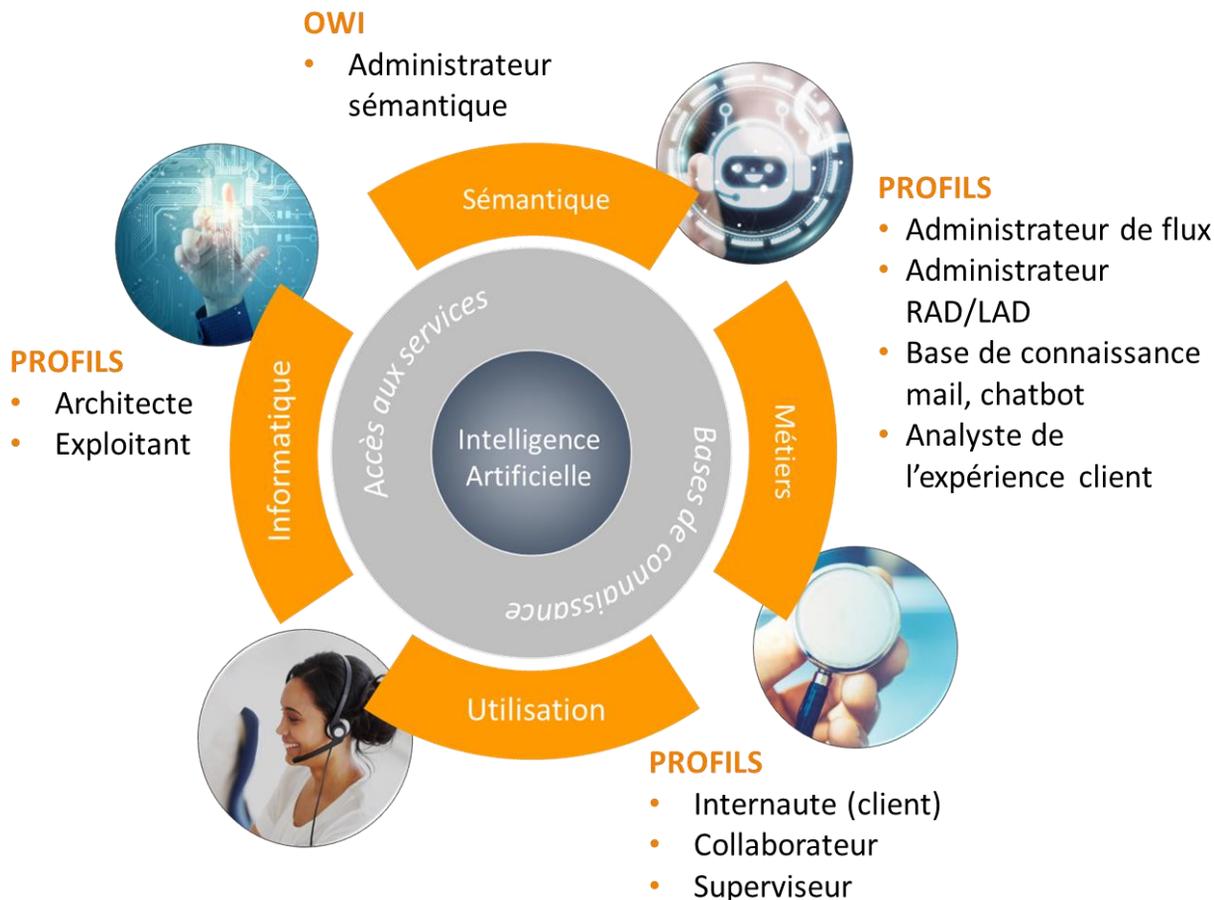
→ Taux de fiabilité moyen de 95 %, et supérieur à 98 % pour les automatisations totales.

- Automatisation : tout le routage, toute l'indexation et l'alimentation de la GED, et des réponses complètement automatiques pour 15 à 20 % du flux
- 5 à 10 évolutions de processus par an, pour des améliorations constantes de l'organisation interne, appuyées sur l'IA OWI



OUTILS POUR DEFINIR L'ORGANISATION

La matrice des rôles pour une valeur maximale de l'IA



RACI* dynamique

Nous mettons à votre disposition un « RACI dynamique » adapté à votre contexte.

Cet outil vous permet d'organiser le travail de vos équipes et les parcours de montée en compétences.

Objet	Description	Profil administrateur	Client	OWI	Client	OWI	Client	OWI
Plan d'analyse	Conférence de concertation et validation (partie de la matrice) pour les livrables. Conférence de concertation et validation (partie de la matrice) pour les livrables. Conférence de concertation et validation (partie de la matrice) pour les livrables.	Administrateur sémantique Pas d'administrateur sémantique	Consulté et validé	Réalisé	Consulté et validé	Réalisé	Consulté et validé	Réalisé
Parcours client	Spécification des parcours client (incluant les livrables de l'analyse) et mise en œuvre des parcours client (incluant les livrables de l'analyse).	Pilote de processus	Consulté et validé	Réalisé	Réalisé et validé	Support	Administré	Support
Analyse de pistes-jointes	Spécification des pistes-jointes (incluant les livrables de l'analyse) et mise en œuvre des pistes-jointes (incluant les livrables de l'analyse).	Administrateur RAD/LAD	Consulté et validé	Réalisé	Réalisé et validé	Support	Administré	Support
État de connaissance	Spécification de l'état de connaissance (incluant les livrables de l'analyse) et mise en œuvre de l'état de connaissance (incluant les livrables de l'analyse).	Administrateur des connaissances	Consulté et validé	Réalisé	Produit le savoir-faire	Support	Administré et consulté en continu	Support
Analyses (logiques)	Spécification des analyses (incluant les livrables de l'analyse) et mise en œuvre des analyses (incluant les livrables de l'analyse).	Analyste de l'expérience client	Consulté et validé	Réalisé	Produit les tableaux de bord	Support	Administré et consulté en continu	Support
Pilotage de la qualité fonctionnelle	Spécification du pilotage de la qualité fonctionnelle (incluant les livrables de l'analyse) et mise en œuvre du pilotage de la qualité fonctionnelle (incluant les livrables de l'analyse).	Responsable de service	Consulté et validé	Finalisé	Réalisé	Support et expertises à la demande	Réalisé	Support et expertises à la demande

LEGENDA

- R** Responsable : porteur de l'action, responsable de l'objectif
- A** Actif : contribue à la réalisation de l'action (à la demande)
- C** Consulté : intervient à la demande pour apporter de l'expertise
- I** Informé : doit être informé de l'avancement de l'action

*RACI : Responsable, Accountable, Consulted et Informed



Parcours de montées en compétences

- **Formations**

Pour chaque profil, nous proposons des formations, décrites dans notre catalogue

- **Prestations d'accompagnements**

Pour sécuriser votre montée en compétences, et vous permettre de tirer le maximum de valeur de notre IA, nous proposons des prestations très ciblées :

- Audit flash, sur une solution en production, pour en améliorer les performances
- Assistance au cadrage et à la validation, pour sécuriser vos projets et vos évolutions
- OWI en tandem, pour accompagner fortement vos équipes, au début de leur parcours

Nos partenaires

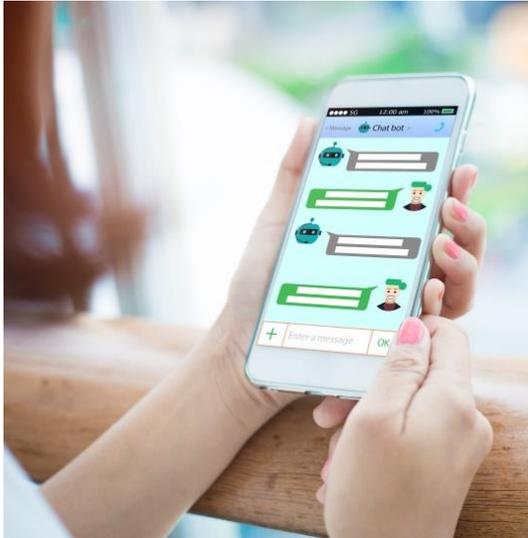
Cabinets de conseil et intégrateurs, nos partenaires sont formés et expérimentés sur nos solutions.

Ils vous conseilleront ou prendront en charge les chantiers (développements, paramétrages) ou les responsabilités (hébergement) qui rendront votre projet agile.





Retour d'expérience : OWI.Chatbot au sein d'une administration française, accompagnée par un partenaire, leader dans les projets de gestion des interactions.



Situation initiale :

- Trois chatbots déployés par notre partenaire, au cours des trois années passées
- Des difficultés croissantes, pour les évolutions, et une dégradation de la qualité
 - ✓ Une utilisation qui commence à baisser, et donc une charge de travail qui risque de se reporter sur les conseillers
 - ✓ Des doutes quant à la possibilité d'accélérer la transformation apportée par l'IA

Identification des actions à mener :

- Démarche conjointe du partenaire avec OWI, en transparence vis-à-vis du client
- « Audit flash » mené avec le partenaire, en deux jours. Mise en évidence d'un manque de maîtrise technique de la solution. Améliorations proposées, puis mises en œuvre :
 - ✓ Corrections simples et immédiates à apporter dans le paramétrage, pour remonter tout de suite la fiabilité
 - ✓ Structure des bases de connaissance à faire évoluer, à la fois pour rendre la solution plus fiable, et pour permettre des scénarios de dialogue plus naturels
 - ✓ Formation des administrateurs, directement sur les chatbots concernés, et en engageant la réflexion sur l'évolution de la structure et du paramétrage

Résultats :

- Fiabilité retrouvée
- Formalisation plus explicite des rôles et responsabilités (RACI) et des processus de pilotage (mesures, validations)
- Succès de l'opération : nouveaux projets commandés par le client au partenaire

6 Identifier des améliorations à apporter à votre relation client

Règle n°5 : Identifiez TOUT DE SUITE les améliorations à apporter à votre relation client



Retrouvez notre vidéo sur la règle n°5 sur [notre chaine YouTube](#) (ou sur notre site Internet dans la [rubriques Ressources](#))