



Proof of Concept

Formule packagée & sur mesure



OWI

8 rue de la Renaissance

92 160 ANTONY

contact@owi-tech.com



Pourquoi mener un Proof of Concept

Définir un cas d'usage « IA relation client »

Evaluer la performance de la solution

Qualifier le projet de mise en œuvre

Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

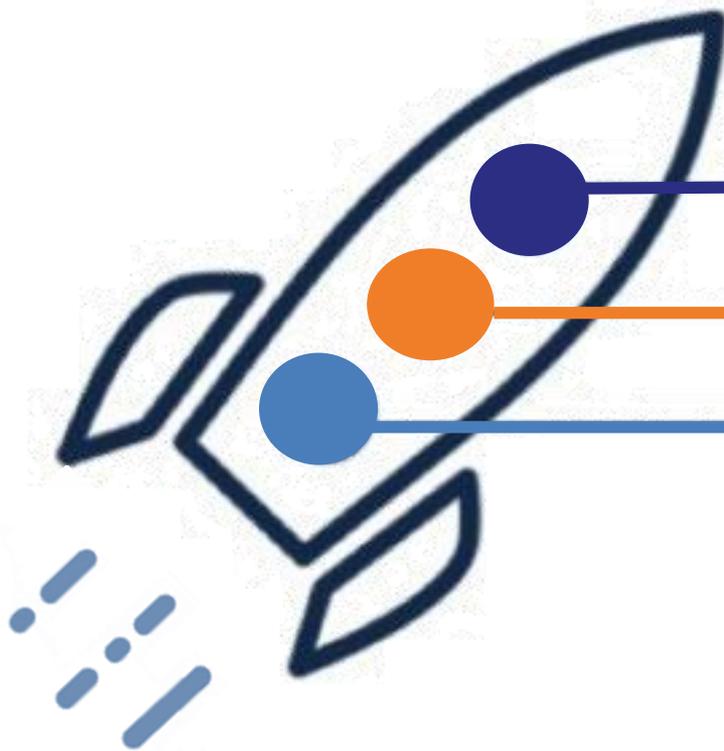
Identifier des améliorations à apporter

Démarche



Proof of Concept :

Etape clé de votre transformation digitale



GENERALISATION

REX du pilote
Adaptation de l'organisation et des processus

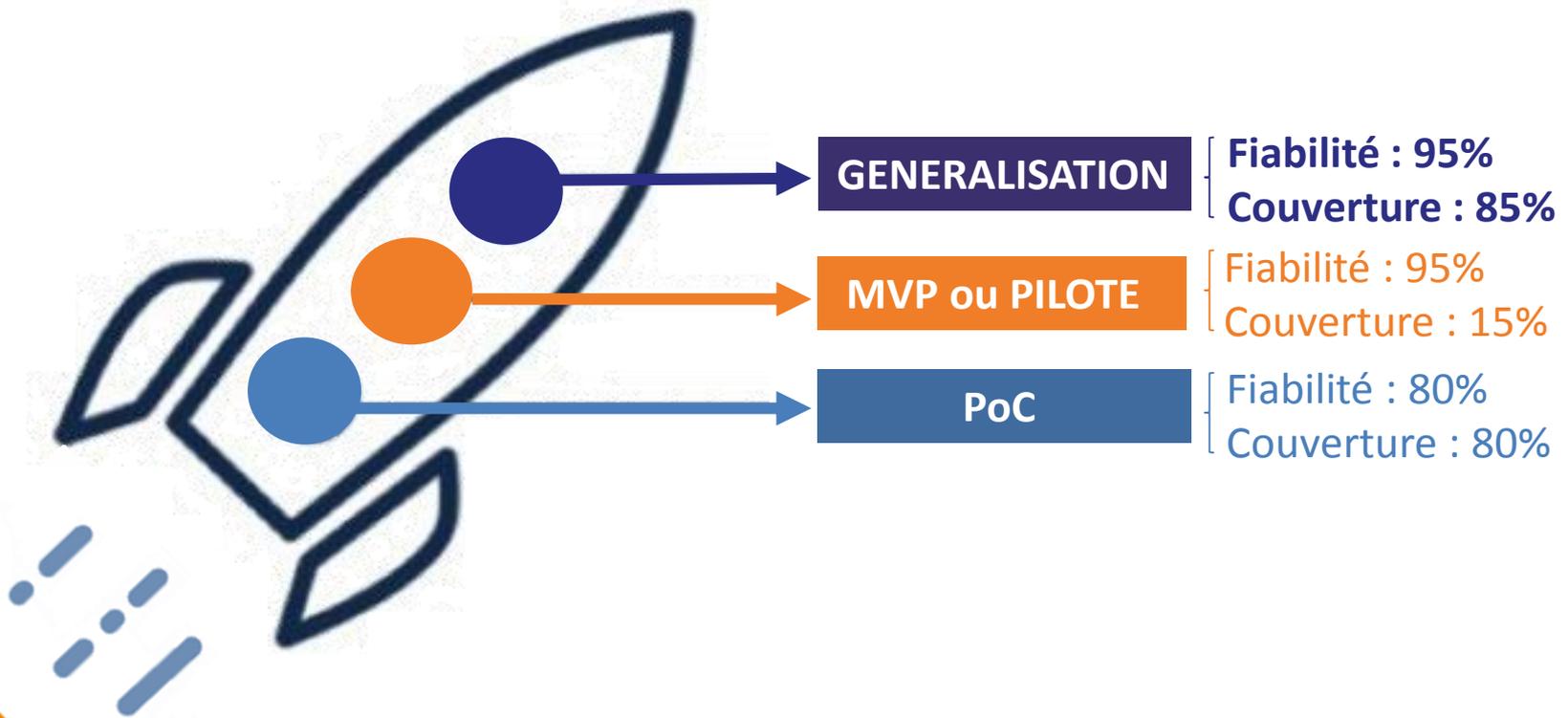
MVP ou PILOTE

RACI et processus de pilotage
Indicateurs de qualité et de pilotage

PoC

Définition du cas d'usage
Budget et planning du projet
Maquette
Validation informatique
Mesure de la fiabilité
Adhésion des métiers
Etablissement du ROI

Apprentissage par étapes pour une performance maximale



Pourquoi réaliser un Proof of Concept ?

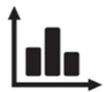
Si l'un au moins de ces objectifs vous concerne



Définir ou valider un **cas d'usage** « IA relation client »



Qualifier le **projet de mise en œuvre** d'un cas d'usage, avec mesure de ROI



Evaluer la **performance de la solution OWI** sur un cas d'usage



Identifier des améliorations à apporter rapidement à votre relation client ()*



Définir précisément l'**organisation et les indicateurs de pilotage** du futur cas d'usage

(*) Limité à quelques insights, voir détails plus loin

Deux formules de Proof of Concept

→ 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 »



Livrables par objectif

Objectif	Livrable	PoC Packagé	PoC Sur mesure	Page
Définir un cas d'usage « IA relation client »				
	Définition métier du cas d'usage	Simplifiée	Détaillée	P.9
	Cadrage technique	Standard	Spécifique	P.10
Evaluer la performance de la solution sur le cas d'usage cible				
	Mesures des taux de couverture et de fiabilité	Catalogue	Spécifique	P.12
	Maquette du cas d'usage cible	Adaptation	Spécifique	P.13
Qualifier le projet de mise en œuvre, avec ROI				
	Chiffrage des gains attendus (ROI)	Catalogue	Spécifique	P.15
	Adhésion des métiers	-	Inclus	P.16
	Solution cible & validation informatique	-	Inclus	P.17
	Budget et planning du projet	-	Inclus	P.18
Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage de la solution				
	RACI (rôles et responsabilités) et montée en compétences	Catalogue	Spécifique	P.20
	Indicateurs de qualité et de pilotage	Catalogue	Spécifique	P.21
Identifier des améliorations à apporter à votre relation client				
	Matrice des motifs de contacts	-	Complet	P.23
	Enseignements pour des améliorations immédiates	-	Découverte	P.24

Pourquoi mener un Proof of Concept

 Définir un cas d'usage « IA relation client »

Evaluer la performance de la solution

Qualifier le projet de mise en œuvre

Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

Identifier des améliorations à apporter

Démarche



Définir un cas d'usage « IA relation client »

→ Définition métier du cas d'usage



1 To do

- **Prérequis**
 - Documentation sur les produits, l'organisation, les process
 - Echantillon de mails analysables sur serveurs OWI
 - La démarche détaillée fait l'objet d'une présentation spécifique
- **Participants**
 - Chef de projet Client, conseillers experts
 - Charge : 3 ateliers (3 h) + préparations/validations

2 Livrables

- **Documentation**
 - Flux couverts : canaux (mails, chat, téléphone...), émetteurs (clients, partenaires, collaborateurs...)
 - Plan d'analyse : arborescence de tous les concepts utiles à votre organisation
 - Matrice des motifs de contacts : par famille de produits (ex : carte de paiement, épargne, crédit...), par nature de demande (ex : demande de document, d'information, d'acte de gestion...), par criticité (ex : mécontentement, réclamation...). Voir objectif « Améliorations à apporter »
 - Besoins en données du S.I.
 - 1^{ère} ébauche du Parcours Client, voire de la Base de Connaissance, en fonction des objectifs
 - Ces résultats seront utilisés (voir plus loin) pour le tableau de bord avec KPIs, pour le démonstrateur, et pour les mesures de performances

3 Exemple

- **Plan d'analyse, avec motifs de contacts**
- **Règles du Parcours Client**
- **Arborescence de la base de connaissance**

Formule
« Sur mesure »
uniquement



Définir un cas d'usage « IA relation client »

→ Cadrage technique



1 To do

• Participants et déroulement

- Chef de projet Client, architectes S.I.
- Communication par OWI et le Client de la documentation technique
- Atelier de présentation et explication des schémas d'intégration et d'exploitation possibles
- Analyse détaillée de l'intégration, par OWI, le Client, et les Prestataires éventuels
- Ateliers complémentaires en fonction des besoins

Formule
« Sur mesure »
uniquement

2 Livrables

• Documentation

- Mode d'exploitation envisagé (SaaS, on premise, Hébergement par un tiers)
- Schéma global d'intégration
- Listes des données échangées, pour chaque interface
- Description détaillée des interfaces spécifiques éventuelles
- Plannings et budgets en cas de développements spécifiques
- SLAs techniques sur le fonctionnement cible
- Le cas échéant, points techniques devant faire l'objet d'une validation et mode de validation envisagé

3 Exemple

- Schéma d'intégration
- SLAs

Pourquoi mener un Proof of Concept

Définir un cas d'usage « IA relation client »

 **Evaluer la performance de la solution**

Qualifier le projet de mise en œuvre

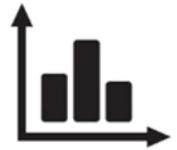
Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

Identifier des améliorations à apporter

Démarche



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



→ Mesure des taux de couverture et de fiabilité

1 To do

- **Protection de vos données**
 - Utilisation de la solution OWI en ligne (serveurs sécurisés, localisés en France)
 - Anonymisation possible des messages, et conformité RGPD des équipes OWI
- **Utilisation de la démarche OWI : PAEFR* (annexe A)**
 - Division en 4 lots des messages d'apprentissage (amorçage, enrichissement, fiabilisation, mesure)
 - 2 ateliers avec les métiers pour définir les notions utilisées et comprendre les cas complexes
 - 2 passages
- **2 passages pour la mesure finale**
 - Lot 4 pour mise au point finale de la démarche
 - A partir de la totalité des messages déjà fournis, ou avec un nouvel échantillon d'au moins quelques milliers de messages, extraction aléatoire ou exhaustive
 - Vérification des résultats, avec validation conjointe entre les métiers et les équipes OWI
 - Mesure des taux de couverture et de fiabilité

2 Livrables

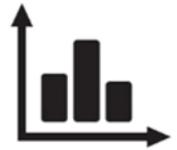
- **Statistiques de couverture et de fiabilité, et fichiers détaillés de tous les résultats**

3 Exemple

- **Fichier de contrôle**



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



→ Maquette du cas d'usage cible

Rappel : Aucune intégration informatique n'est nécessaire



PoC PACKAGE



PoC SUR MESURE

1 To do

1 échantillon de quelques **dizaines de mails**

1 Atelier (métiers) au cours duquel OWI présente une proposition de maquette (adaptation simple de cas d'usage disponible) ; puis échanges pour définir la maquette

1 échantillon de quelques **milliers de mails**

Atelier 1 (métiers) : définition de la maquette
Atelier 2 (métiers) : présentation de la 1^{ère} version paramétrée, puis ajustement pour définir la version finale de la maquette

2 Livrables

1. **Séance de restitution** avec une démo live de la maquette paramétrée
2. **Document qui décrit** ce que fait la maquette
3. **Une vidéo de démo** du cas d'usage pour le présenter en interne

1. Mise a disposition d'un **accès pour tester et faire fonctionner le cas d'usage paramétré**
2. Version beta de **la documentation** qui décrit le cas d'usage mis en œuvre
3. **Vidéo de démo**

3 Exemple

▶ Vidéo pour le traitement de mails en agences bancaires



Pourquoi mener un Proof of Concept

Définir un cas d'usage « IA relation client »

Evaluer la performance de la solution

 Qualifier le projet de mise en œuvre

Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

Identifier des améliorations à apporter

Démarche



Qualifier le projet de mise en œuvre d'un cas d'usage, avec ROI



→ Chiffrage des gains attendus (dont ROI)

Formule
« Sur mesure »
uniquement

1 To do

- **Avec l'équipe métier Client :**
 - Formalisation des objectifs prioritaires (réduction de coûts, amélioration de la qualité, focalisation des conseillers sur des tâches à forte VA...)
 - 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 (fiabilité, taux d'automatisation...)
 - Analyse automatique de l'échantillon de message
 - Contrôles conjoints des résultats

2 Livrables

- **Documentation**
 - Documentation des futurs KPIs métier de pilotage de la solution
 - Tableau de bord interactif (accès ouvert au Client) pour d'éventuels compléments d'analyse ou de vérification de fiabilité

3 Exemple

- **% d'automatisation de tâches à faible valeur ajoutée**

Demain, d'estimations pour la partie RELATION CLIENT PARTICULIERS



- Élimination de tâches à faible valeur ajoutée
- Réponses complètement automatiques : environ 70% du flux
- Routage direct : 100% du flux



Qualifier le projet de mise en œuvre d'un cas d'usage, avec ROI

→ Adhésion des métiers

Formule
« Sur mesure »
uniquement

1 To do

- **Pas de travail spécifique**
 - Il ne s'agit pas de créer une adhésion factice
 - Les sollicitations de leurs expertises (lors des ateliers) ou de leurs avis (lors d'une présentation éventuelle) permettent d'orienter la solution future et de prioriser leurs attentes
- **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 et, au moins autant que d'une « note globale » d'adhésion, il sera important de tenir compte des aspects qualitatifs

2 Livrables

- 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

3 Exemple de résultat :

PoC dans un réseau bancaire : solution notée positivement par **67% des collaborateurs** avec un **taux de recommandation de 78%**



Qualifier le projet de mise en œuvre d'un cas d'usage, avec ROI

→ Solution cible & validation informatique



Formule
« Sur mesure »
uniquement

1 To do

- Avec les architectes Client et en complément du premier cadrage

Atelier 1 :

- Atelier 1 de présentation technique de la solution, et des connecteurs
- Choix du type d'hébergement (SaaS, on premise) et du mode d'intégration
- Spécifications des interfaces (via connecteurs standards OWI)
- Dans le cas d'un Go / noGO technique, critères de validation

Atelier 2 :

- Echange sur la solution cible, sur les résultats déjà mesurés, et sur les modalités des mesures restant à faire

2 Livrables

- **Documentation**
 - Résultats obtenus sur les critères de validation, mesures restant à mener
 - Dossier d'architecture décrivant la solution cible, pour validation interne
 - Prérequis et recommandations techniques, pour un déploiement généralisé

3 Vérification

- **Environnement « bac à sable »**
 - Nous mettons à disposition des architectes un environnement dédié avec une configuration permettant de faire des tests et de réaliser une première intégration



Qualifier le projet de mise en œuvre d'un cas d'usage, avec ROI



→ Budget et planning du projet

1 To do

- **Sous la responsabilité du chef de projet Client**

Volet métier : 1 atelier

- Objectifs et critères de mesure de leur atteinte
- Planning détaillé avec estimations de charges
- Bénéfices attendus, avec quantification pour chaque apport (automatisation, réduction des erreurs, augmentation du taux de résolution au 1^{er} contact...)
- Points de validation

Volet technique : 1 atelier

- Planning détaillé, synchronisé avec le planning métier

2 Livrables

- **Documentation**

- Dossier projet : description précise des chantiers métier et technique, avec charges internes et coûts externes (OWI)
- Présentation des gains attendus, et des indicateurs cible pour les mesurer
- L'estimation financière des gains et des économies est sous la responsabilité du Client

3 Exemple

- **Voir gains attendus dans un contexte de crédit à la consommation**



Formule
« Sur mesure »
uniquement

Pourquoi mener un Proof of Concept

Définir un cas d'usage « IA relation client »

Evaluer la performance de la solution

Qualifier le projet de mise en œuvre

 Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

Identifier des améliorations à apporter

Démarche



Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage du futur cas d'usage



→ RACI et montée en compétences

1 To do

- **Présentation par OWI et choix par le Client**
 - RACI possibles, processus et SLAs associés
 - Parcours de montées en compétences
 - Possibilités d'accompagnement
 - Indicateurs de pilotage

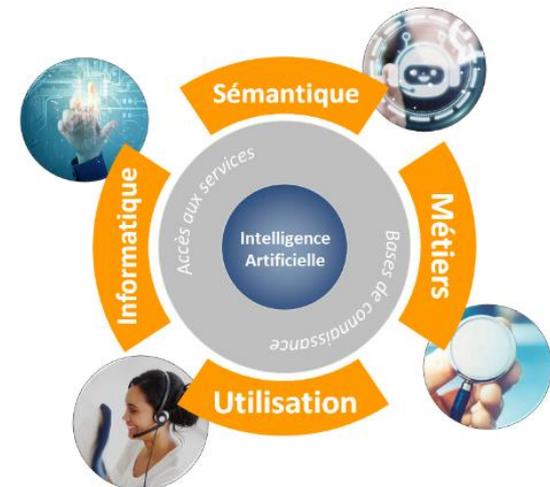
2 Livrables

- **Documentation**
 - Organisation cible, avec estimations de charges (approximatives)
 - Contrats de services
 - Programme de formations

3 Exemple

- **Programme de montée en compétences**

Formule
« Sur mesure »
uniquement





Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage du futur cas d'usage



→ Indicateurs de qualité et de pilotage

1 To do

- **5 familles d'indicateurs**
 - ROI (déjà établis lors du chiffrage des gains attendus)
 - Adoption de la solution par les utilisateurs (conseillers ou clients)
 - Performance métier de la solution (couverture, fiabilité)
 - Performance technique (disponibilité, temps de réponse)
 - Traitement des demandes (réactivité, résolution)
- **Comités et communication**
 - Définition des outils et processus de signalement d'incidents, de problèmes, et d'escalade
 - Définition des instances de coordination et de pilotage

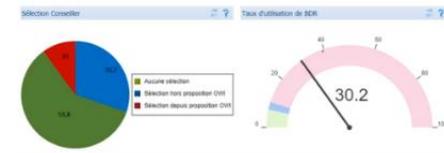
Formule
« Sur mesure »
uniquement

2 Livrables

- **Documentation**
 - Tableau de bord avec indicateurs paramétrés
 - Objectifs chiffrés retenus, modalités de mesure et de communication, et actions en cas de non atteinte de ces objectifs

3 Exemple

- **Tableau de bord OWI.Mail avec Formulaire intelligent dans une grande banque de détail**



Pourquoi mener un Proof of Concept
Définir un cas d'usage « IA relation client »
Evaluer la performance de la solution
Qualifier le projet de mise en œuvre
Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

 Identifier des améliorations à apporter

Démarche



Identifier des améliorations à apporter à votre relation client



→ Matrice des motifs de contacts

- **Comment sont établis les motifs de contacts**
 - Par famille de produits (ex : carte de paiement, épargne, crédit...)
 - Par nature de demande (ex : demande de document, d'information, d'acte de gestion...)
 - Par criticité (ex : mécontentement, réclamation...)
 - Arborescence sur 4 niveaux de tous les concepts utiles
- **A quoi sert la matrice des motifs**
 - OWI détecte dans les messages tous les concepts présents (messages multi-tagués)
 - Les données relatives aux clients, contrats ou dossiers peuvent enrichir les messages
 - Toutes les informations peuvent être croisées entre elles pour faire apparaître les enseignements et les axes d'améliorations

- **Exemple en banque de détail :**

Banque au quotidien	Demande sur Espèce	Demande sur Espèces/Monnaie
		Remise /Dépôt d'espèces
		Billets
	Demande sur Carte	Carte bloquée en paiement ou en retrait
		Changement de plafond
		Code carte
		Souscription
		Modification de carte
		Clôture
		Demande d'info sur carte en cours
		Opposition /Vol/ Perte / dégradation de CB
		Carte d'achat virtuelle
		Utilisation de carte à l'étranger / levée de filtre

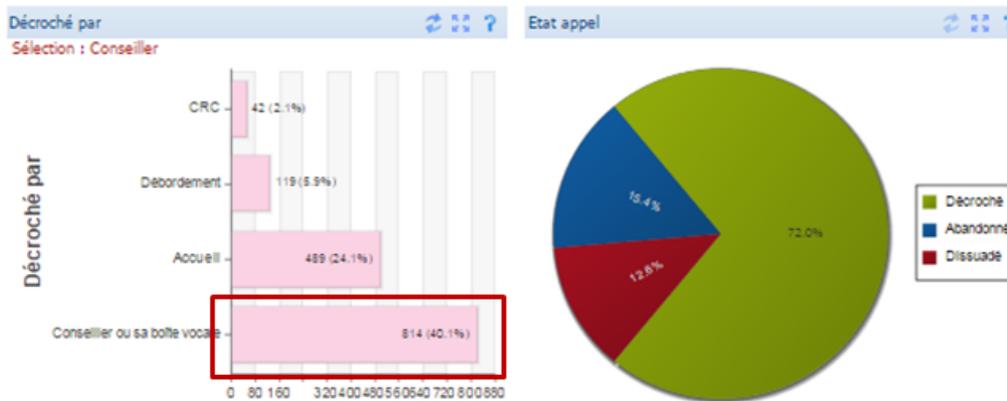


Identifier des améliorations à apporter à votre relation client

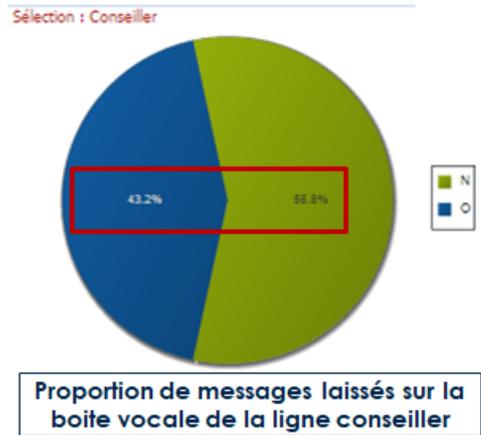


→ Enseignements pour des améliorations immédiates

- Exemple sur les appels téléphoniques de clients en banque de détail



- 40% des appels vers une ligne conseiller sont décrochés par un conseiller ou une boîte vocale
- Sur ces 40% d'appels décrochés, 43% font l'objet d'un dépôt sur la messagerie vocale
- Il y a donc seulement 23% (soit 463) des appels entrants sur les lignes directes conseiller qui font l'objet d'un échange Client-Conseiller



Les conseillers sont très difficilement joignables. Les conséquences directes sont multiples : plus d'appels sortants, répétition d'appels entrants, insatisfaction client...

Pourquoi mener un Proof of Concept

Définir un cas d'usage « IA relation client »

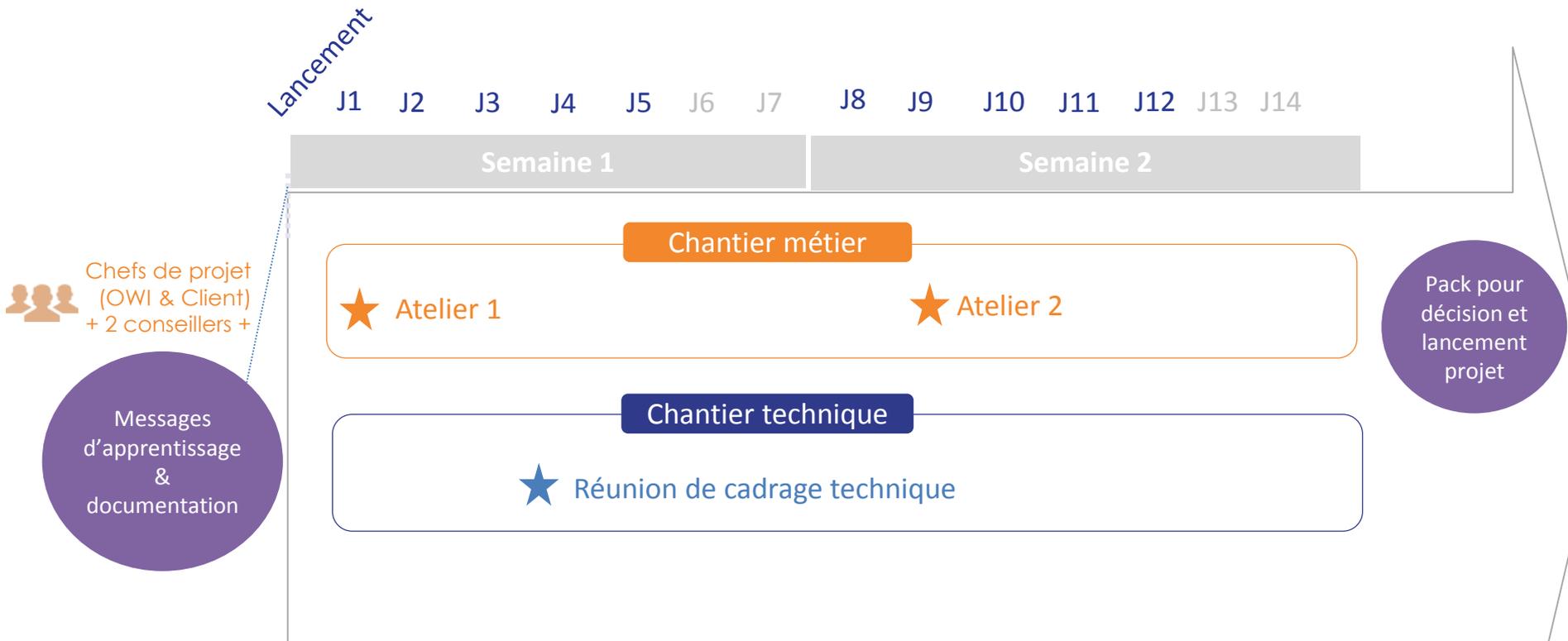
Evaluer la performance de la solution

Qualifier le projet de mise en œuvre

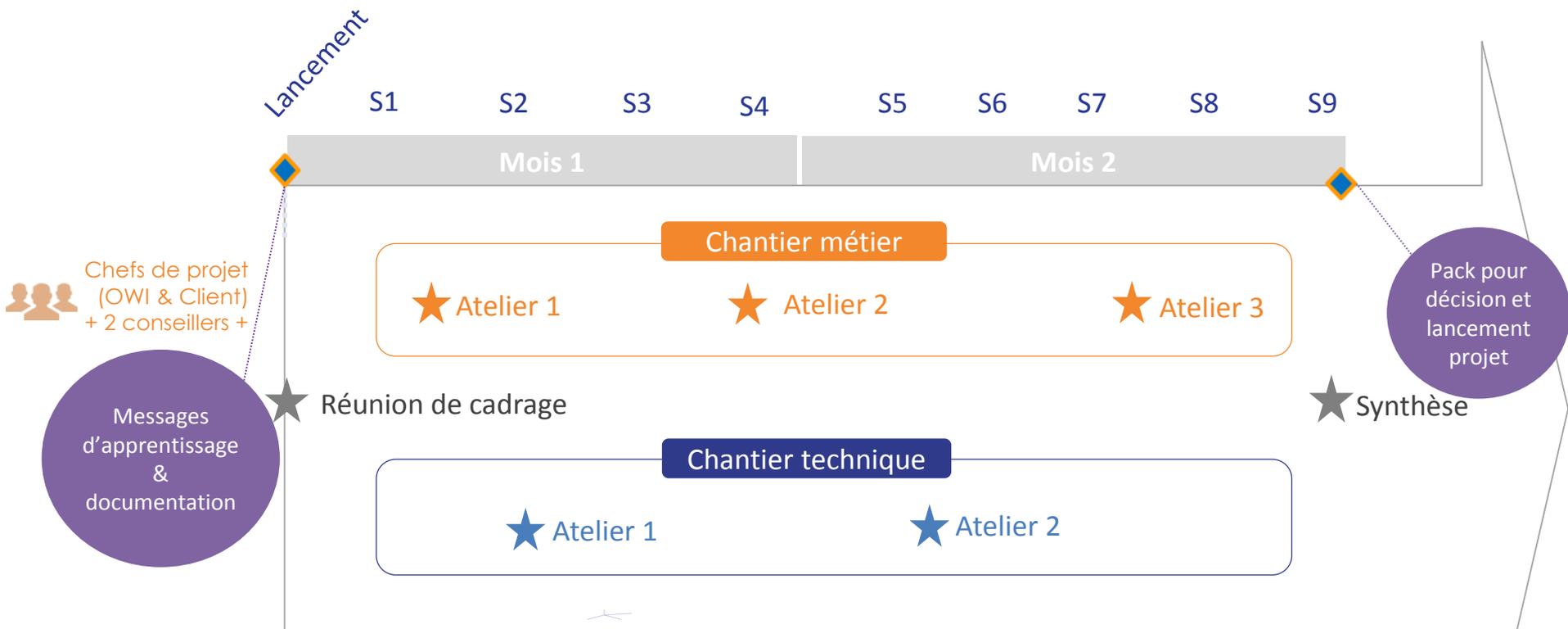
Définir l'organisation et les indicateurs de pilotage

Identifier des améliorations à apporter

Exemple de planning de Proof of Concept Packagé



Exemple de planning de Proof of Concept sur Mesure





ANNEXES

ANNEXE A : METHODOLOGIE PAEFR

Préparation :

- Phase de cadrage et lancement (organisation et planning)
- Collecte de documents (Besoin de mails, documents internes, etc.)
- Mise en œuvre de l'environnement projet

Amorçage :

- Formalisation des règles, définition des données et des mécanismes de valorisation (concepts sémantiques, données extraites, métadonnées issues du S.I.)
- Définition des premières versions (PAN, règles, base de co) avec les métiers

Enrichissement

- Validation de l'amorçage
- Paramétrage dans SigniMiner et AKB
- Objectif : maximiser la proportion de messages pour lesquels un résultat est trouvé
- Echange avec les métiers sur les premiers résultats obtenus

Fiabilisation

- Correction des erreurs du moteur, dans SigniMiner et AKB
- Objectif : maximiser la proportion de messages pour lesquels le résultat est correct
- Echange avec les métiers sur les résultats obtenus

Recette

- 3 jeux de tests, avec l'atteinte des objectifs de performance lors du 3^{ème} passage
- Constitution des jeux de Tests de Non Régression (TNR) pour le fonctionnement cible