CAS D'USAGE !

DIGITAL FlashUP

Cas d'usage

KIT SUPPORT CLIENT

Un concentré d'idées claires et utiles

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Extended Monaco Entreprise

MONACO BUSINESS OFFICE

DIGITAL FlashUP

Anatomie d'un kit de test IA

Un kit de test IA bien structuré facilite l'expérimentation rapide et mesurable. Chaque kit suit une structure cohérente qui guide les équipes de l'idée initiale à l'évaluation des résultats concrets.

Objectif métier

Définit clairement le problème à résoudre ou l'opportunité à saisir pour l'entreprise

Utilisateurs concernés

Identifie les personnes impactées et qui participeront au test

Ce qui est testé

Précise le périmètre exact de l'expérimentation et les hypothèses validées

Outils suggérés

Recommande des solutions techniques adaptées, sans imposer de choix exclusif

Prompts de départ

Fournit 5 à 10 exemples concrets pour démarrer rapidement les tests

KPI principal

Établit la métrique clé pour mesurer le succès de l'expérimentation

Limites connues

Anticipe les contraintes techniques ou contextuelles à prendre en compte

Exemple concret : Kit Support Client

Cas d'usage

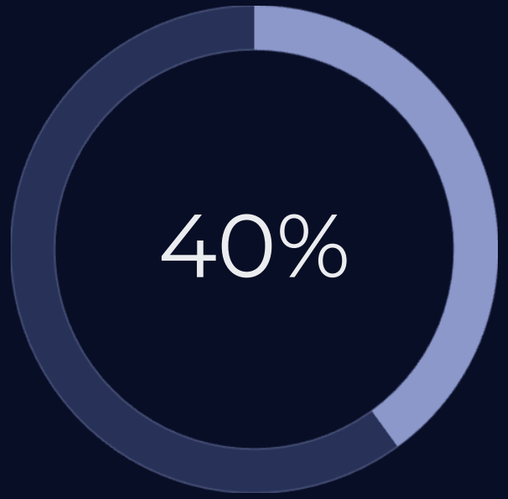
Génération de réponses standard et tri intelligent des demandes entrantes. L'IA assiste les agents mais ne remplace pas l'intervention humaine.

Mode de test

Réponse assistée uniquement — l'agent valide et ajuste chaque suggestion avant envoi au client.

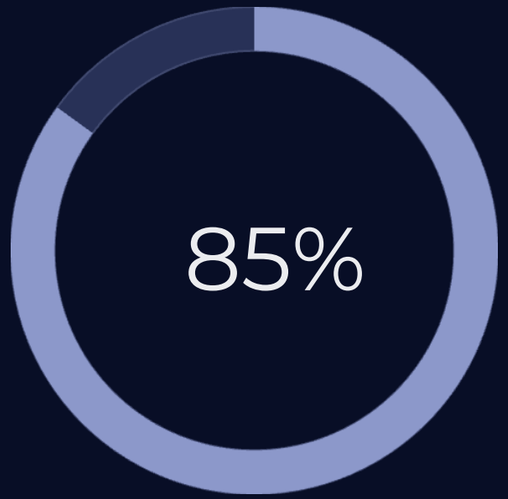
Bénéfices attendues

- Traitement plus rapide des demandes récurrentes
- Cohérence accrue dans les réponses fournies
- Agents focalisés sur les cas complexes à forte valeur



Réduction du délai

Temps de réponse moyen diminué grâce aux suggestions pertinentes



Satisfaction interne

Niveau d'appréciation des agents utilisant l'assistance IA

DIGITAL FlashUP

RESTEZ CONNECTÉS

& Boostez vos compétences numériques sur

EME.GOUV.MC

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

Extended Monaco Entreprise

MONACO BUSINESS OFFICE