

01 / Situation & périmètre

Répondre plus vite, avec une information fiable.

Commerces / Belgique

Ces cas montrent comment nous appliquerions notre méthode à différentes situations métier. Les profils d'entreprise, pays, durées et gains sont des hypothèses illustratives. Il ne s'agit pas de missions clients réalisées.

Un commerce de 11 personnes répond aux mêmes questions en magasin et en ligne. Les équipes recherchent informations produit et politiques de retour dans plusieurs supports.

Calendrier simulé	8 semaines
Accompagnement prévu dans le scénario	10 jours de conseil
Mobilisation interne supposée	4 jours-personnes

Les jours de conseil sont répartis sur le calendrier, et ne correspondent pas à une présence à temps plein. Les jours internes s'ajoutent. Le périmètre et le devis restent à définir pour une mission réelle.

Périmètre de l'audit proposé

Préparation de réponses aux questions courantes, sans décision autonome de remboursement ou promesse de stock.

Ce que nous examinerions

100 demandes anonymisées, catalogue à jour, politiques approuvées et réponses de référence.

02 / Processus & décisions

Le processus, département par département

Relation client

Situation de départ simulée	Recherche répétée des mêmes informations
Processus proposé	Brouillon sourcé à valider avant réponse
Validation humaine	Conseiller client

Achats & stocks

Situation de départ simulée	Disponibilité demandée à plusieurs collègues
Processus proposé	Consultation du stock à jour ou escalade
Validation humaine	Responsable de magasin

Finance & comptabilité

Situation de départ simulée	Demandes de remboursement mal orientées
Processus proposé	Classification et transfert au valideur
Validation humaine	Responsable administratif

L'approche à comparer

Assistant de recherche et de rédaction sur le catalogue et les politiques approuvées. Comparer à des réponses types ; interroger le stock actuel par une connexion contrôlée.

Ce qui reste entre les mains du métier

Le conseiller vérifie prix, stock, engagements et réponse finale. Les réclamations sensibles et les exceptions passent directement à un responsable.

03 / Chronologie & livrables

De l'audit à l'autonomie de l'équipe

Une chronologie de mission simulée, avec une décision et un livrable à chaque étape. Le déploiement dépend des résultats du test.

Semaine 1 | 2 jours de conseil - Observer & mesurer

100 demandes anonymisées, catalogue à jour, politiques approuvées et réponses de référence.

Livrable proposé : Cartographie du flux, mesure de référence et registre des irritants.

Semaine 2 | 1 jours de conseil - Cadrer & arbitrer

Comparer simplification, fonctions déjà disponibles et IA. Fixer le périmètre, les accès, le coût complet et les critères d'arrêt avant de construire.

Livrable proposé : Rapport d'audit, matrice de priorités et protocole de test.

Semaines 3-5 | 3 jours de conseil - Prototyper

Assistant de recherche et de rédaction sur le catalogue et les politiques approuvées. Comparer à des réponses types ; interroger le stock actuel par une connexion contrôlée.

Livrable proposé : Prototype limité, jeu d'essai et circuit de validation.

Semaines 6-7 | 2 jours de conseil - Tester & décider

Aucun prix, stock ou engagement inventé ; réponse bloquée lorsque l'information nécessaire manque.

Livrable proposé : Bilan comparatif : poursuivre, ajuster ou arrêter.

Semaine 8 | 2 jours de conseil - Former & transmettre

Former les utilisateurs sur des cas courants et des exceptions. Désigner un référent et documenter le retour au processus manuel. Si le test échoue, transmettre les conclusions et le plan de correction.

Livrable proposé : Guide d'usage, atelier équipe et plan de suivi à 30 jours.

Pendant les 30 jours suivant un pilote validé : suivre les indicateurs chaque semaine, revoir les exceptions et décider de maintenir, corriger ou élargir le périmètre. Cette période de suivi n'est pas comprise dans le calendrier ni les jours de conseil du scénario.

04 / Gains simulés & mesure

Gain net de temps simulé

27 h / mois

Rendre du temps aux vendeurs pour le conseil et les demandes complexes.

Volume mensuel supposé	600 réponses préparées
Temps initial par unité	7 min
Temps cible, contrôle humain inclus	4 min
Suivi et maintenance mensuels	3 h

$$600 \times (7 - 4) \div 60 - 3 = 27 \text{ h / mois}$$

Si seulement la moitié du volume bénéficie du processus, avec le même suivi mensuel : 12 h / mois

Ce calcul est une simulation, pas une mesure client. Le temps cible inclut les corrections et la relecture. Le temps dégagé n'est pas une économie de trésorerie démontrée ; il dépend du volume réel et du niveau d'adoption.

Comment nous vérifierions le résultat

Comparer les deux méthodes sur un lot distinct des exemples de préparation. Mesurer le temps total, les corrections, les erreurs critiques et l'usage réel. Conserver les cas difficiles dans le bilan ; suspendre si la qualité ou la confidentialité se dégrade.

Critère métier à tester : Aucun prix, stock ou engagement inventé ; réponse bloquée lorsque l'information nécessaire manque.

Chiffrer conseil, préparation des données, intégration, licences, formation et maintenance avant engagement. Le prix, le retour sur investissement et les effets sur le chiffre d'affaires restent à établir pour chaque mission.

Avant tout pilote, cadrer les données autorisées, les accès et leur éventuelle réutilisation par le fournisseur. Les règles propres au pays et au métier doivent être vérifiées pour la mission réelle.

Repère documentaire : CNIL, utilisation d'un système d'IA générative.

Étudier ce cas chez nous - ORCHESTRATEUR.AI