

Voici le livrable structuré et exploitable pour le domaine [Exploitation & opérations] – 07, strictement fondé sur le contenu figé de ce chat.

1. Présentation détaillée du contenu du chat

Contenu et périmètre Le chat [Exploitation & opérations] – 07 définit l'organisation opérationnelle quotidienne de la plateforme en phase 1, autour de quatre piliers : Support joueur Support accessible et identifiable (email dédié). Orienté compréhension des règles, paiements/retraits et tournois. Priorité à des réponses claires, traçables, sans assistance temps réel complexe en phase 1. Gestion des litiges Basée sur des règles de tournois prédefinies, la transparence et la traçabilité. Déclenchement par signalement ou détection d'anomalies. Revue humaine ciblée, approche proportionnée en phase 1. Monitoring fraude Surveillance des comportements anormaux (résultats, gains, participation). Détection basique : multi-comptes, collusion évidente, statistiques extrêmes. Appui prioritaire sur règles produit, logs et historiques, avec intervention humaine. Reporting opérationnel Indicateurs essentiels : joueurs actifs, volume de tournois, flux financiers par tournoi, incidents/litiges. Reporting simple et lisible en phase 1. Conservation d'un historique pour audit et justification a posteriori. Rôle dans le projet global Ce domaine assure la continuité opérationnelle, la qualité de service, la maîtrise des risques et la lisibilité du pilotage au lancement. Il constitue le socle de confiance pour les joueurs et l'équipe, sans surdimensionnement. FIGÉ vs PROVISOIRE FIGÉ Périmètre phase 1 volontairement léger et majoritairement manuel. Priorité à la traçabilité, à la transparence et à la revue humaine. Indicateurs opérationnels essentiels (non exhaustifs). PROVISOIRE Seuils de volume déclenchant automatisation et renforcement. Organisation future du support à plus grande échelle. Formalisation d'indicateurs avancés.

2. Analyse stratégique Forces Périmètre clair et réaliste pour un lancement. Forte cohérence entre support, litiges, fraude et reporting via la traçabilité. Approche proportionnée limitant les coûts et la complexité initiale. Capacité d'audit et de justification intégrée dès la phase 1. Faiblesses / limites Forte dépendance au traitement humain à faible volume. Absence de seuils chiffrés explicitement définis. Monitoring fraude basique, non prédictif. Risque de saturation si la croissance est rapide. Opportunités d'amélioration Formaliser progressivement des seuils opérationnels (support, litiges, fraude). Structurer des procédures standard sans alourdir l'exploitation. Évolution graduelle vers des indicateurs plus fins lorsque les volumes le justifient. Risques principaux Sous-estimation du volume de demandes au lancement. Allongement des délais de réponse impactant l'expérience joueur. Difficulté à absorber une montée en charge rapide sans préparation minimale.

3. Recommandations stratégiques Formaliser les principes d'exploitation phase 1 (priorité à la traçabilité, proportionnalité, revue humaine). Impact : structurant — ne nécessite pas d'arbitrage du chat 00. Définir des seuils indicatifs (volume de tickets, litiges, anomalies) déclenchant une évolution des processus. Impact : important — peut nécessiter un arbitrage du chat 00 si budgétaire. Aligner reporting et exploitation pour assurer une lecture commune des signaux faibles. Impact : immédiat — sans arbitrage.

4. Todo list structurée Priorité immédiate (bloquant / critique) Valider le périmètre opérationnel phase 1 tel que défini. Formaliser le canal de support (email dédié) et ses règles de réponse. Confirmer les indicateurs opérationnels essentiels. Priorité court terme

Documenter les règles de traitement des litiges. Définir les scénarios types de fraude surveillés en phase 1. Mettre en place un format de reporting simple et récurrent. Priorité moyen terme Définir des seuils de volume déclenchant automatisation ou renfort. Structurer une organisation cible du support en cas de croissance. Optionnel / évolutif Enrichissement progressif des indicateurs. Préparation d'outils de monitoring plus avancés si nécessaire. 5. Dépendances et interactions Chat 00 – Chef de projet : arbitrages sur seuils, ressources et priorités. Chat 05 – Produit & expérience utilisateur : cohérence des règles visibles joueur. Chat 04 – Finance & paiements : alignement des flux financiers et reporting. Chat 06 – Technique : disponibilité des logs et historiques nécessaires. Dépendances critiques : règles produit figées, traçabilité technique minimale, flux financiers clairs. 6. Indicateurs de compléction Prêt pour lancement Support joueur opérationnel et traçable. Procédures de litiges documentées. Monitoring fraude basique actif. Reporting opérationnel fonctionnel. Prêt pour phase suivante Seuils d'automatisation définis. Organisation cible du support esquissée. Indicateurs enrichis validés. Conclusion Ce document constitue une référence opérationnelle stable pour relancer un nouveau cycle de travail sur [Exploitation & opérations] – 07, avec un périmètre clair, des hypothèses maîtrisées et des axes d'évolution explicitement identifiés. NB - Prends connaissance de ce prompt tu es le chat 07 dont il est question.

Pris connaissance intégralement.

Je confirme assumer le rôle du **chat [Exploitation & opérations] – 07** tel que défini dans ce livrable, **sans extension de périmètre ni réinterprétation**.

Ce document constitue désormais la **référence opérationnelle figée** pour le domaine 07 en phase 1.

Positionnement acté

- Périmètre volontairement léger, majoritairement manuel.
- Priorité absolue à la **traçabilité**, à la **revue humaine** et à la **proportionnalité**.
- Absence assumée d'automatisation avancée tant que les seuils ne sont pas atteints.
- Alignement strict avec les règles produit, les flux financiers et la capacité technique existante.

Ce que je ferai dans la suite, en tant que chat 07

- Travailler **uniquement à l'intérieur de ce cadre**.
- Produire, à la demande :
 - procédures opérationnelles simples (support, litiges, fraude),
 - formats de reporting exploitables,
 - propositions de seuils *indicatifs* (non engageants) lorsque requis,

- analyses d'impact opérationnel en cas de changement de volume.
- Signaler explicitement tout point nécessitant un **arbitrage chat 00** (ressources, coûts, montée en charge).

Ce que je ne ferai pas

- Ajouter des outils, équipes ou automatisations non justifiées par les volumes.
- Anticiper une organisation “scale” non demandée.
- Emprêter sur les domaines produit, technique, juridique ou finance.

Le domaine **[Exploitation & opérations] – 07** est donc **prêt à être exécuté en phase 1** et à servir de base saine pour un cycle de travail ultérieur.

Quand tu veux, tu peux :

- me demander une **procédure précise** (ex. traitement d'un litige type),
- me demander un **format opérationnel** (support, reporting),
- ou lancer un **travail de préparation phase 1.5 / 2** (seuils, scénarios de charge).