**TRANSFORMER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR L'INNOVATION**

**Titre** : Système de traitement des réclamations clients amélioré par l'IA

1. **Points clés :** Préparer un pitch pour une application de traitement des réclamations :
2. **Définition du concept :**

* **Objectif** : Définir clairement l'objectif de l'application. Cela inclut la manière dont l'IA peut aider à traiter plus efficacement les réclamations des clients.
* **Public cible** : Identifier qui utilisera l'application (par exemple, les agents du service clientèle, les gestionnaires) et qui bénéficiera de ses résultats (par exemple, les clients, la direction de la banque).
* **Recueil des besoins** : Organiser des réunions ou des enquêtes avec les utilisateurs potentiels afin de recueillir les caractéristiques et les exigences essentielles.

1. **Recherche et planification :**

* **Analyse des concurrents** : Examiner les solutions existantes pour identifier les fonctionnalités disponibles et celles qui pourraient être améliorées.
* **Technology Stack** : Décider de la technologie (AI framework, programming languages, base de données, etc.) en fonction des exigences de l'application, du budget et de l'infrastructure informatique existante.
* **Calendrier du projet** : Créer un calendrier pour les étapes de développement, y compris les jalons pour l'achèvement de la maquette, le produit final et les phases de révision.

1. **Pitch :**

* **Scénario de présentation** : Rédiger une histoire convaincante qui décrit le problème, la solution proposée et les avantages de l'application. Indiquer comment l'IA améliore le processus de traitement des réclamations
* **Données et preuves** : Présenter des données ou des études de cas qui justifient la nécessité de cette application et l'efficacité de l'IA dans ce contexte.

1. **Exemple de présentation :**

**Introduction :**

**Vue d'ensemble** : Brève introduction de l'objectif.

**Ordre du jour** : Décrire les points clés qui seront abordés :

1. Le problème
2. Solution proposée
3. Avantages de l'intégration de l'IA
4. Démonstration de la maquette cliquable
5. Plan de mise en œuvre
6. Résultats attendus et retour sur investissement
7. Q&R

**Problème :**

* **Défis actuels** : Souligner les problèmes actuels liés au processus de traitement des réclamations (par exemple, lenteur des réponses, insatisfaction des clients).
* **Impact sur l'entreprise** : Discuter de l'impact de ces questions sur les indicateurs de l'entreprise tels que la fidélisation des clients, la réputation de la marque et les coûts opérationnels.
* **La voix du client** : Inclure des citations directes des commentaires des clients qui soulignent la nécessité d'une amélioration.

**Solution proposée :**

* **Aperçu de l'application** : Décrire brièvement l'application proposée et ses principales fonctionnalités.
* **Intégration de l'IA** : Expliquer comment l'IA sera utilisée pour automatiser les réponses, analyser les modèles de plaintes et fournir des informations exploitables aux agents du service client.
* **User-centric Design** : Insister sur le fait que la conception de l'application est axée sur la facilité d'utilisation et l'accessibilité pour tous les utilisateurs.

**Avantages de l'intégration de l'IA :**

* **Efficacité** : Montrer comment l'IA réduit le temps de résolution des plaintes en automatisant les tâches de routine.
* **Précision et personnalisation** : Illustrer comment l'IA peut fournir des réponses personnalisées en fonction de l'historique et des préférences du client.
* **Scalabity** : Expliquer comment le système peut facilement évoluer pour traiter des volumes croissants de plaintes sans coûts supplémentaires importants.

**Démonstration de la maquette cliquable – Clickable Mockup Demo :**

* **Démonstration en direct** : Faire une démonstration en direct de la maquette cliquable. Mettre en évidence les principales fonctionnalités et interactions.
* **Flux d'utilisateurs - User Flow** : démontrer un parcours d'utilisateur typique pour un agent du service clientèle et un responsable utilisant l'application (par exemple)
* **Intégration de feedback** : Mentionner comment le feedback des utilisateurs a été intégré dans la conception.

**Plan de mise en œuvre :**

* **Calendrier** : Fournir un calendrier détaillé du développement au déploiement.
* **Milestone** : Définir les étapes clés, y compris l'achèvement du produit final, les phases de test et la date de mise en service.
* **Ressources nécessaires** : Décrire les ressources nécessaires, y compris les rôles de l'équipe, les besoins technologiques et le budget.

**Résultats attendus et retour sur investissement :**

* **Avantages quantitatifs** : Fournir des projections sur la manière dont l'application réduira les coûts, augmentera la satisfaction des clients et améliorera les temps de réponse.
* **Avantages qualitatifs** : Discuter des améliorations attendues en matière de satisfaction des employés et d'image de marque.
* **Calcul du retour sur investissement** : Présenter une analyse simple du retour sur investissement pour justifier l'investissement dans le projet.

1. **Lignes directrices pour l'élaboration d'une maquette cliquable – Clickable Mockup :**

**Phase de conception :**

* **Conception de l'interface utilisateur (UI)** : Esquisser la conception de base de l'application en se concentrant sur l'expérience de l'utilisateur. Des outils comme Adobe XD, Sketch ou Figma pour la conception UI/UX.
* **Flux de l'expérience utilisateur (UX)** : définir la manière dont les utilisateurs navigueront dans l'application. Établir des parcours d'utilisateurs pour différents scénarios.
* **Feedback** : Impliquer les parties prenantes dans l'examen des conceptions UI/UX et intégrer leurs commentaires.

**Développement d'une maquette cliquable :**

* **Sélection de l'outil** : Choisir un outil pour créer la maquette cliquable. Les options les plus courantes sont les suivantes :
  + **Figma** : Permet la conception collaborative et est idéal pour créer des prototypes dynamiques et cliquables.
  + **Adobe XD** : connu pour son interface fluide et son intégration avec d'autres logiciels Adobe.
  + **Axure** : Idéal pour les interactions complexes, les prototypes dynamiques davantage axés sur les données.
* **Création de maquettes** : Développer la maquette en s'assurant qu'elle communique visuellement la fonction, la conception et le flux de l'application.
* **Tests et itérations** : Tester la maquette en interne pour vous assurer que la navigation et les fonctionnalités correspondent aux attentes des utilisateurs. À ajuster en fonction des feedbacks**.**

**Outils et ressources :**

* **Outils de conception et de maquette** : Figma, Adobe XD, Axure.
* **Outils de gestion de projet** : Jira, Trello ou Asana pour la gestion des tâches et des délais.
* **Plateformes de développement de l'IA** : TensorFlow, PyTorch, ou Google Cloud AI pour l'intégration des fonctionnalités d'IA.