



# L'entreprise

# Guide de l'architecte pour

# IA conversationnelle



Découvrez comment démarrer rapidement avec la plateforme d'extensibilité Creator Studio de Moveworks.

Le monde évolue rapidement, et avec lui les interfaces dans lesquelles les humains et les systèmes interagissent également. De la simple ligne de commande à l'interface utilisateur graphique révolutionnaire, la façon dont nous interagissons avec la technologie ne s'est transformée que quelques fois au cours des dernières décennies. Mais aujourd'hui, un changement de paradigme encore plus profond est en train de se produire.

La langue devient l'interface universelle et elle change tout.

Prenons l'exemple du modeste chatbot. Autrefois considérés comme une nouveauté, ces simples robots sont désormais en train de devenir le premier endroit où les employés du monde entier s'adressent pour obtenir de l'aide. Grâce au traitement du langage naturel (NLP) et à l'apprentissage automatique (ML), les chatbots peuvent interpréter le sens des mots humains et répondre en temps réel avec des informations précises et pertinentes. Fini les arborescences téléphoniques frustrantes ou les réponses génériques par e-mail. Les chatbots sont l'avenir du service aux employés, et ce n'est qu'un début.

Mais ce n'est pas seulement le service aux employés qui change.

Le langage devient l'interface universelle pour toutes sortes de systèmes, de la domotique aux soins de santé.

Imaginez parler à l'assistant IA de votre maison, lui demandant d'augmenter le chauffage, de mettre de la musique ou de commander des courses. Ou imaginez parler à l'assistant IA de votre médecin, lui demandant de prendre rendez-vous, de revoir vos antécédents médicaux ou de diagnostiquer vos symptômes. Tout est possible, et tout cela grâce au pouvoir du langage.

La question est donc : êtes-vous prêt pour l'avenir de l'IA ?

En tant qu'architecte d'entreprise, il est primordial que vous commenciez à intégrer cette nouvelle interface dans la pile technologique de votre organisation. Les conseils d'administration du monde entier demandent à leurs PDG d'intégrer l'IA conversationnelle dans toutes les facettes de leur entreprise : êtes-vous prêt ? Si tel est le cas, poursuivez votre lecture pour consulter votre guide d'utilisation de l'IA conversationnelle en entreprise.

# Une brève introduction à IA conversationnelle

L'IA conversationnelle est une technologie émergente qui utilise des algorithmes de traitement du langage naturel (NLP) et d'apprentissage automatique (ML) pour interagir avec les gens de manière conversationnelle. L'IA conversationnelle se présente sous diverses formes telles que les assistants vocaux, les chatbots, les agents virtuels, etc. Pour l'architecte d'entreprise, l'IA conversationnelle a le potentiel de révolutionner la manière dont les systèmes peuvent être unifiés en une interface unique pour les employés, les clients et les autres parties prenantes.

## Les avantages de l'IA conversationnelle

### Il y a plusieurs avantages de la conversation

Une IA qui en fait un élément irremplaçable de l'arsenal des architectes d'entreprise. Les meilleures plateformes d'IA conversationnelle peuvent aider les entreprises à augmenter leurs ventes, à accélérer leurs performances marketing, à améliorer la productivité des employés, à réduire les coûts, et bien plus encore. Lisez la suite pour en savoir plus sur certains d'entre eux les principaux avantages de l'IA conversationnelle :

#### Augmentation des ventes : IA conversationnelle

peut aider les entreprises à générer plus de prospects et à augmenter leurs ventes en fournissant des recommandations et des offres personnalisées aux clients.

#### Marketing accéléré : conversationnel

L'IA peut offrir aux employés la possibilité d'interagir avec de nombreux systèmes technologiques utilisés dans les efforts de marketing quotidiens, tels que Marketo et d'autres outils. Cela permet aux spécialistes du marketing de accélérer la génération de pipelines et la notoriété de leur entreprise.

#### Productivité améliorée des employés :

L'IA conversationnelle peut aider à automatiser les tâches de routine et fournir une interface unique pour toutes les questions des employés, permettant ainsi aux employés de se concentrer sur des tâches plus complexes et d'améliorer la productivité globale.

#### Coûts réduits : IA conversationnelle

peut aider les entreprises à réduire leurs coûts en automatisant des tâches qui nécessiteraient autrement des processus manuels ou humains ressources.

## Composants d'une plateforme d'IA conversationnelle

L'IA conversationnelle doit être considérée comme la nouvelle interface permettant aux humains et aux systèmes d'interagir. Dans toute interaction bidirectionnelle, la manière dont elle est initiée constitue un cadre clé pour la décomposer en composants.

Ainsi, pour un système d'IA conversationnelle, il existe deux types d'interactions :

1. Interactions initiées par l'utilisateur
2. Interactions initiées par le système

Par la suite, la plate-forme d'IA conversationnelle dans laquelle vous investissez doit offrir des capacités étendues et approfondies pour chaque type d'interaction.

Comment ce modèle fonctionne-t-il avec la plateforme de Moveworks, Creator Studio ?

Nous proposons trois espaces de travail :

**Paths Workspace** : un générateur de conversations personnalisées lancé par l'utilisateur

**Queries Workspace** : un générateur de recherches de données lancé par l'utilisateur

**Events Workspace** : un générateur d'automatisation d'alertes lancé par le système

Ces espaces de travail vous permettent de créer n'importe quel cas d'utilisation imaginable – c'est pourquoi il est si difficile de penser à quoi construire ! C'est pourquoi nous vous proposons ci-dessous un flipbook, organisé par les systèmes que vous utilisez quotidiennement, pour vous lancer dans l'IA conversationnelle.

---

# IA conversationnelle

## Cas d'utilisation

Tant que votre système dispose d'une API REST, les espaces de travail de Creator Studio peuvent s'y connecter.

Que vous souhaitiez créer une conversation personnalisée avec Paths, créer une recherche de données structurée avec Requêtes ou automatiser une alerte critique pour votre entreprise avec Événements, vous

trouverez ci-dessous un sous-ensemble de ce qui peut être fait avec Creator Studio pour les systèmes suivants :

[Systèmes de gestion des applications](#)

---

[Systèmes de collaboration](#)

---

[Systèmes de gestion de la relation client](#)

---

[Systèmes de gestion financière](#)

---

[Systèmes de gestion des identités et des accès](#)

---

[Systèmes d'exploitation informatiques](#)

---

[Systèmes de ressources humaines](#)

---

[Systèmes de commercialisation](#)

---

[Systèmes d'approvisionnement](#)

---

[Systèmes de gestion de projet](#)

---

Utilisez ce document pour des séances de brainstorming seul, avec vos équipes, ou pour commencer à créer des cas d'utilisation dès aujourd'hui. Les possibilités sont vraiment illimitées !

# Application

## Les systèmes de gestion

Les systèmes de gestion d'applications (AMS) sont un ensemble d'outils et de méthodologies utilisés pour gérer, surveiller et maintenir les applications logicielles tout au long de leur cycle de vie. Ils fournissent une plate-forme centralisée pour le développement, les tests, le déploiement, la maintenance et le support, améliorant ainsi la qualité des applications, réduisant les coûts et rationalisant les processus. AMS est essentiel pour le développement et la gestion de logiciels modernes.

Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

#### Conversations personnalisées

utilisation de l'espace de travail Chemins

**Demander l'accès aux applications** : permettez aux employés de demander rapidement l'accès à des applications spécifiques, améliorant ainsi la gestion des accès et la sécurité.

**Signaler un problème d'application** : permettez aux employés de signaler facilement les problèmes liés aux applications, améliorant ainsi la prise en charge des applications et minimisant les temps d'arrêt.

**Vérifier l'état des applications** : permettez aux employés de vérifier l'état des applications en temps réel, offrant ainsi une visibilité sur la disponibilité du système et minimisant les interruptions.

**Demander une mise à niveau de l'application** : permettez aux employés de demander des mises à niveau d'application, en garantissant qu'ils ont accès aux dernières fonctionnalités et améliorations.

**Demander la suppression d'une application** : rationalisez le processus de suppression des applications qui ne sont plus nécessaires, améliorant ainsi les performances du système et réduisant l'encombrement.

Recherches de données à l'aide

Espace de travail des requêtes

**Afficher l'état de l'application** : permettez aux employés de vérifier l'état d'une application en temps réel, offrant ainsi une visibilité sur la disponibilité du système et minimisant les interruptions.

**Vérifier les journaux d'application** : permettez aux employés d'afficher les journaux d'une application spécifique, facilitant ainsi le dépannage et la résolution des problèmes.

**Rechercher des utilisateurs d'applications** : offrez aux employés un moyen de rechercher les utilisateurs d'une application particulière, rationalisant ainsi la gestion des accès et la sécurité.

**Vérifier la configuration de l'application** : permettez aux employés d'afficher les paramètres de configuration d'une application, facilitant ainsi le dépannage et la personnalisation.

**Afficher l'utilisation des applications** : permettez aux employés d'afficher les statistiques d'utilisation d'une application spécifique, fournissant ainsi des informations sur l'adoption et l'utilisation.

Automatisation des alertes à l'aide

Espace de travail des événements

**Rappels de maintenance des applications** : envoyez des notifications proactives au personnel informatique pour effectuer des tâches de maintenance de routine sur les applications d'entreprise.

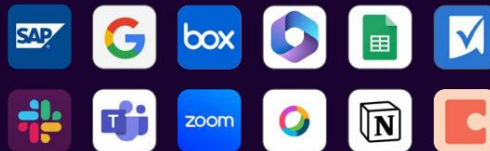
**Pannes d'applications à venir** : tenez les employés informés des pannes d'applications planifiées, des fenêtres de maintenance planifiées et de tout temps d'arrêt du système qui en résulte.

**Rappels de soumission de formulaires** : rappelez aux employés de remplir et de soumettre les formulaires requis avant la date limite pour éviter les problèmes de conformité.

# Systemes de collaboration

Les systemes de collaboration sont des outils et des plates-formes qui permettent aux individus et aux equipes de travailler ensemble et de diffuser des informations de maniere transparente, quel que soit leur emplacement ou leur fuseau horaire. Ces systemes incluent generalement des fonctionnalites telles que la videoconference, la messagerie, le partage de documents, la gestion de projet et l'automatisation des flux de travail. Ils facilitent la communication et la collaboration en temps reel, permettant aux equipes de travailler plus efficacement et reduisant le besoin de reunions en personne.

## Exemples d'outils



## Exemples de cas d'utilisation

### Conversations personnalisées

utilisation de l'espace de travail Chemins

**Organiser une réunion :** guidez les employés dans l'organisation d'une réunion en leur demandant des informations telles que la date, l'heure, les participants, le lieu et toute exigence particulière.

**Créer une équipe :** aidez les employés à créer une nouvelle équipe en leur demandant des informations telles que le nom de l'équipe, son objectif, ses membres et toutes les autorisations nécessaires.

**Résoudre les problèmes techniques :** aider les employés à résoudre les problèmes techniques liés à la collaboration

plateforme en posant des questions pour affiner le problème, en présentant des articles de la base de connaissances ou en proposant de se connecter au support informatique.

### Recherches de données à l'aide

Espace de travail des requêtes

**Rechercher la disponibilité des salles de réunion :** aidez les employés à trouver rapidement les salles de réunion disponibles et à planifier des réunions.

**Rechercher la disponibilité des employés :** permettez aux employés de vérifier la disponibilité de leurs collègues avant de planifier des réunions ou d'attribuer des tâches.

### Recherche de fichiers partagés :

permettez aux employés de rechercher et d'accéder facilement aux fichiers partagés sur les systèmes de collaboration.

### Automatisation des alertes à l'aide

Espace de travail des événements

**Rappels de réunions :** envoyez des rappels automatisés aux employés avant les réunions programmées pour réduire les absences et améliorer les taux de présence.

**Notifications de tâches :** informez de manière proactive les employés des tâches à venir et des délais pour améliorer la productivité et réduire les missions manquées.

**Mises à jour des documents :** informez les employés des mises à jour des documents importants ou des articles de connaissances pour garantir qu'ils ont toujours accès aux dernières informations.

### Mesures de collaboration :

envoyez des mises à jour régulières sur les mesures de collaboration telles que les performances de l'équipe, l'avancement du projet et les modèles de communication pour aider les employés à rester informés et à identifier les domaines à améliorer.

**Intégration des nouveaux employés :** envoyez des messages de bienvenue et des notifications aux nouveaux employés pendant le processus d'intégration pour les aider à se sentir les bienvenus et faciliter une transition en douceur dans la culture de l'entreprise.

# Relation client

## Les systèmes de gestion

Les systèmes de gestion de la relation client (CRM) sont des outils logiciels et des stratégies que les entreprises utilisent pour gérer leurs interactions et leurs relations avec les clients. Ils stockent les informations sur les clients, suivent les interactions avec les clients et automatisent les processus de vente et de marketing pour améliorer la satisfaction et la fidélisation des clients. Les systèmes CRM aident les entreprises à mieux comprendre leurs clients et à prendre des décisions éclairées pour stimuler la croissance et la rentabilité.

### Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées  
utilisation de l'espace de travail Chemins

**Mettre à jour les informations client** : permettez aux employés de mettre facilement à jour les informations client dans le système CRM, garantissant ainsi des enregistrements précis et à jour.

**Qualifier les leads** : rationalisez le processus de qualification des leads en guidant les employés à travers une série de questions pour déterminer si un lead correspond bien aux produits ou services de l'entreprise.

**Résoudre les problèmes des clients** : aidez les employés à résoudre rapidement les problèmes des clients en les guidant à travers une série de questions pour recueillir les informations nécessaires, puis en leur proposant des solutions recommandées ou des voies de remontée d'informations.

**Planifiez des appels de suivi** : permettez aux employés de planifier facilement des appels de suivi avec les clients dans le système CRM, garantissant ainsi que les clients reçoivent une communication rapide et cohérente.

**Créer des devis clients** : guidez les employés tout au long du processus de création d'un devis client dans le système CRM, en vous assurant que toutes les informations nécessaires sont capturées et que le devis est exact.

Recherches de données à l'aide  
Espace de travail des requêtes

**Rechercher des informations client** : permettez aux employés de rechercher rapidement des informations client, telles que les coordonnées, l'historique des commandes et les tickets d'assistance, pour fournir un meilleur service client.

**Vérifier les tickets d'assistance ouverts** : permettez aux employés de récupérer facilement une liste des tickets d'assistance ouverts pour un

client spécifique, afin qu'ils puissent effectuer un suivi et fournir une assistance en temps opportun.

**Vérifier l'état de la commande** : offrez aux employés un moyen simple de vérifier l'état de la commande d'un client, y compris les informations de suivi et les dates de livraison.

Automatisation des alertes à l'aide  
Espace de travail des événements

**Alertes d'étape de transaction** : informez les commerciaux lorsqu'une transaction atteint une étape clé, comme la signature d'un contrat ou la réception d'un paiement.

**Rappels de réunions** : envoyez des rappels automatisés aux employés pour les réunions clients à venir, réduisant ainsi le risque de réunions manquées et améliorant les relations avec les clients.

**Demandes de commentaires des clients** : inviter les employés à demander des commentaires aux clients après une réussite

interaction ou vente, contribuant à améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.

**Mises à jour des lancements de produits** : informez les employés des mises à jour et des modifications liées aux lancements de produits à venir, afin de garantir que tout le monde est sur la même longueur d'onde et prêt pour le jour du lancement.

**Mises à jour du statut des prospects** : alertez les commerciaux lorsqu'un prospect sur lequel ils travaillent a un changement de statut, par exemple devenir un prospect qualifié ou passer à une nouvelle étape de l'entonnoir de vente.

# Direction financière

## Systemes

Les systèmes de gestion financière (FMS) font référence à un ensemble d'outils et de processus logiciels que les entreprises utilisent pour gérer leurs opérations financières, notamment la comptabilité, la budgétisation, le reporting et l'analyse. FMS fournit une vue complète des performances financières d'une organisation et aide les entreprises à prendre des décisions éclairées pour améliorer leur rentabilité, gérer les risques et se conformer aux réglementations.

Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

#### Conversations personnalisées

utilisation de l'espace de travail Chemins

**Soumettre les notes de frais** : simplifiez le processus de soumission des notes de frais en guidant les employés à travers les étapes nécessaires, garantissant ainsi l'exactitude et le remboursement en temps opportun.

**Approuver la demande d'achat** : permettez aux responsables d'examiner et d'approuver rapidement les demandes d'achat, en rationalisant le processus d'approvisionnement et en garantissant la livraison en temps opportun des biens et services nécessaires.

**Gérer le budget** : fournissez une interface conviviale permettant aux employés de gérer les budgets de leur service, ce qui facilite le suivi des dépenses et la prise de décisions éclairées.

**Ajustez les retenues sur salaire** : permettez aux employés de mettre à jour leurs retenues sur salaire pour les impôts, les assurances et autres avantages sociaux, réduisant ainsi les frais administratifs et garantissant des paiements précis.

**Résoudre les litiges de paiement** : aidez les employés à résoudre les écarts de paiement, tels que des montants de paiement incorrects ou des paiements manquants, en collectant les informations nécessaires et en les acheminant vers l'équipe d'assistance appropriée.

#### Recherches de données à l'aide

Espace de travail des requêtes

**Vérifier l'état du budget** : permettez aux employés de consulter rapidement l'état actuel du budget de leur service et des fonds restants.

**Rechercher les détails d'une facture** : offrez aux employés un moyen pratique de rechercher et d'afficher les détails d'une facture spécifique, tels que le montant, la date et le fournisseur.

**Vérifier le statut du paiement** : permettez aux employés de vérifier le statut d'un paiement, par exemple s'il a été approuvé, traité ou payé.

**Rechercher des bons de commande** : permettez aux employés de rechercher un bon de commande spécifique et d'afficher des détails tels que le fournisseur, la date et le montant total.

**Rechercher les détails des dépenses** : offrez aux employés un moyen pratique de rechercher et d'afficher les détails d'une note de frais spécifique, tels que le montant total, la date et les informations sur l'approuvateur.

#### Automatisation des alertes

utilisation de l'espace de travail Chemins

**Rappel de la date limite du budget** : envoyez des rappels automatiques aux chefs de service des prochaines dates limites de soumission du budget afin de garantir une budgétisation précise et en temps opportun.

**Notification d'approbation de facture** : avertissez les responsables lorsqu'une facture est en attente d'approbation pour éviter les retards dans le traitement des paiements.

**Alertes de paiement dû** : alertez les employés lorsqu'un paiement est dû, afin qu'ils puissent garantir des paiements à temps et éviter tout frais de retard.

**Rappel de soumission des notes de frais** : envoyez des rappels automatiques aux employés pour qu'ils soumettent leurs notes de frais avant la date limite, rationalisant ainsi le remboursement.

**Notification de publication de rapports financiers** : informez les parties prenantes concernées lorsque les rapports financiers sont publiés afin de garantir un examen et une prise de décision en temps opportun.

# Identité et accès

## Les systèmes de gestion

Les systèmes de gestion des identités et des accès (IAM) sont des outils et processus logiciels que les entreprises utilisent pour gérer les identités des utilisateurs et l'accès aux ressources de leur réseau. Les systèmes IAM garantissent que les utilisateurs disposent d'un accès approprié aux ressources en fonction de leurs rôles et responsabilités, tout en maintenant les normes de sécurité et de conformité.

Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées  
utilisation de l'espace de travail Chemins

**Réinitialiser le mot de passe** : guidez les employés tout au long du processus de réinitialisation de leur mot de passe, en minimisant le besoin d'assistance informatique et en garantissant un accès sécurisé aux systèmes de l'entreprise.

**Mettre à jour les informations de profil** : accompagnez les employés dans la mise à jour de leurs informations personnelles, en vous assurant que leurs comptes sont à jour et qu'ils reçoivent des communications pertinentes.

**Demander un accès** : aidez les employés à demander l'accès à des applications ou à des systèmes spécifiques, en garantissant une autorisation appropriée et en réduisant les risques de sécurité.

Recherches de données à l'aide  
Espace de travail des requêtes

**Rechercher l'accès des utilisateurs** : permettez aux employés de rechercher et d'afficher les détails de l'accès d'un utilisateur spécifique à différents systèmes et applications.

**Afficher les demandes d'accès** : offrez aux employés un moyen pratique d'afficher l'état de leurs demandes d'accès pour différents systèmes et applications.

**Vérifier l'expiration du mot de passe** : permettez aux employés de consulter rapidement la date d'expiration de leurs mots de passe pour garantir qu'ils restent à jour avec les protocoles de sécurité.

Automatisation des alertes à  
l'aide de l'espace de travail d'événements

**Mises à jour de l'état des demandes d'accès** : envoyez des mises à jour aux employés concernant l'état de leurs demandes d'accès, y compris les approbations ou les rejets, pour les tenir informés de l'avancement de leurs demandes.

**Demandes d'authentification multifacteur** : invitez les employés à effectuer une authentification multifacteur lorsqu'ils accèdent à des systèmes ou à des applications sensibles, afin de contribuer à la protection contre les accès non autorisés.

**Rappels de formation à la conformité** : informez les employés des prochaines sessions de formation à la conformité, y compris la date, l'heure et le lieu, et fournissez-leur des liens vers des ressources pertinentes pour se préparer à la formation.

**Alertes d'incident de sécurité** : envoyez des notifications aux employés en cas d'incident de sécurité (par exemple, violation de données, tentative de phishing) et fournissez-leur des instructions sur la manière de se protéger et de signaler toute activité suspecte.



# Systèmes d'exploitation informatiques

Les systèmes d'exploitation informatiques (ITOps) sont un ensemble d'outils logiciels et de pratiques que les entreprises utilisent pour gérer leur infrastructure et leurs opérations informatiques. Les systèmes ITOps incluent généralement des fonctionnalités de surveillance, d'alerte et de gestion des incidents pour garantir que les services informatiques sont disponibles, fiables et performants. Ils aident les entreprises à optimiser leurs opérations informatiques et à réduire les temps d'arrêt, améliorant ainsi l'efficacité globale des services informatiques.

## Exemples d'outils



## Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées à l'aide de l'espace de travail Paths

**Dépanner les erreurs d'API** : aidez les employés à diagnostiquer et à corriger rapidement les erreurs qui se produisent lors de l'appel des API, améliorant ainsi la fiabilité du système et réduisant les temps d'arrêt.

**Configurer les variables d'environnement** : aidez les employés à configurer les variables d'environnement pour les applications, en garantissant qu'ils ont accès aux ressources et services appropriés.

**Déployer une application** : rationalisez le processus de déploiement pour les employés en fournissant un flux de travail guidé

qui automatise les étapes de déploiement, réduisant ainsi les erreurs et le temps consacré aux processus manuels.

**Code de débogage** : aidez les employés à identifier et à corriger les bogues dans leur code en posant des questions ciblées sur le problème et en fournissant la documentation pertinente ou ressources.

**Provisionner l'infrastructure** : guidez les employés tout au long du processus de provisionnement de la nouvelle infrastructure, en vous assurant que les ressources sont correctement allouées et configurées pour l'application.

Recherches de données à l'aide de l'espace de travail des requêtes

**Afficher l'état du serveur** : permettez aux employés de vérifier rapidement l'état des serveurs et leur utilisation pour améliorer la disponibilité et les performances du système.

**Rechercher la configuration du système** : permettez aux employés de récupérer des informations sur les configurations du système pour diagnostiquer et résoudre les problèmes techniques.

**Récupérer les détails de l'accès au réseau** : permettez aux employés de rechercher et de récupérer facilement des détails sur leur accès au réseau et leurs autorisations, simplifiant ainsi les opérations informatiques.

**Afficher le calendrier de garde** : permettez aux employés de consulter le calendrier de garde de leur équipe ou de leur service, garantissant ainsi une couverture adéquate et réduisant le risque d'alertes manquées.

**Vérifier l'utilisation des licences** : offrez aux employés un moyen de visualiser le nombre de licences utilisées pour des logiciels ou des services spécifiques, contribuant ainsi à optimiser les coûts de licence.

**Rechercher les détails des actifs** : permettez aux employés de rechercher et d'afficher des informations détaillées sur les actifs de l'entreprise, tels que les ordinateurs, les imprimantes ou les appareils mobiles.

Automatisation des alertes à l'aide de l'espace de travail des événements

**Notifications de maintenance programmée** : informez les employés des fenêtres de maintenance planifiées pour les systèmes et applications informatiques afin de minimiser les interruptions et les temps d'arrêt.

**Alertes de panne du système** : envoyez des alertes en temps réel aux équipes informatiques et aux employés concernés lorsqu'un système ou une application critique est en panne pour permettre une réponse et une résolution rapides.

**Lancements de nouveaux services informatiques** : annoncez le lancement de nouveaux services ou applications informatiques aux employés et dirigez-les vers des articles de connaissances pertinents pour une adoption rapide.

**Mises à jour sur les incidents** : tenez les employés informés de l'état des incidents informatiques en cours et fournissez des mises à jour pertinentes et les prochaines étapes.

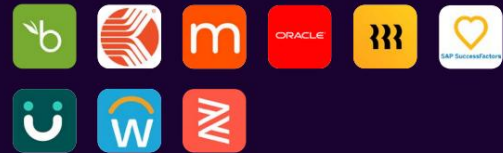
**Rappels de garde** : rappelez aux employés de garde leur horaire de travail et fournissez-leur les ressources pertinentes pour garantir une résolution rapide des incidents.

# Ressource humaine

## Systemes

Les systèmes de ressources humaines (SIRH) sont des outils logiciels et des processus que les entreprises utilisent pour gérer leur main-d'œuvre, notamment le recrutement, l'intégration des employés, l'administration des avantages sociaux, la paie, la gestion des performances et la conformité. Les systèmes RH aident les entreprises à gérer leur capital humain plus efficacement, à réduire la charge administrative et à améliorer l'engagement et la rétention des employés.

### Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées  
utilisation de l'espace de travail Chemins

**Mettre à jour les informations personnelles** : guidez les employés tout au long du processus de mise à jour de leurs informations personnelles, telles que les coordonnées et les contacts d'urgence, afin de garantir des dossiers précis et une communication efficace.

**Intégration** : offrez une expérience d'intégration simplifiée aux nouvelles recrues en les guidant à travers les documents nécessaires, la formation et le matériel d'orientation.

**Signaler un incident** : guidez les employés tout au long du processus de signalement des incidents sur le lieu de travail ou des problèmes de sécurité afin de garantir une résolution rapide et le respect des politiques de l'entreprise.

**Modifier l'inscription aux avantages sociaux** : permettez aux employés de modifier facilement les détails de leur inscription aux avantages sociaux sans avoir besoin d'une intervention des RH.

**Rechercher des informations sur l'assurance maladie** : offrez aux employés un moyen simple d'accéder à des informations importantes sur leurs prestations d'assurance maladie, y compris les détails de la couverture et les informations sur le fournisseur.

**Vérifier le solde du plan de retraite** : permettez aux employés de consulter rapidement le solde de leur compte de retraite et d'autres détails importants concernant leur plan de retraite.

Recherches de données à l'aide  
Espace de travail des requêtes

**Afficher le résumé des avantages** : permettez aux employés de vérifier leurs avantages sociaux actuels et les détails de leur régime, tels que les soins médicaux, dentaires et visuels.

**Recherchez le solde 401k** : offrez aux employés un moyen pour vérifier leur solde actuel sur leur compte 401k.

**Recherche de prestataires d'avantages sociaux** : aidez les employés à trouver des prestataires d'avantages sociaux en réseau en recherchant des médecins, des dentistes ou d'autres professionnels de la santé dans leur région.

**Rechercher le statut d'intégration** : permettez aux employés de vérifier l'état de leur processus d'intégration, y compris les tâches terminées et les tâches restantes.

**Rechercher des informations sur la paie** : permettez aux employés d'accéder facilement à leurs informations de paie, telles que les fiches de paie ou les documents fiscaux.

**Vérifier l'état de l'évaluation des performances** : permettez aux employés de vérifier l'état de leur processus d'évaluation des performances, y compris les échéances à venir et les évaluations terminées.

Automatisation des alertes à l'aide  
Espace de travail des événements

**Rappel d'évaluation des performances** : envoyez des rappels automatiques aux employés et aux responsables lorsqu'il est temps d'effectuer des évaluations de performances, garantissant ainsi l'achèvement du processus dans les délais.

**Liste de contrôle d'intégration** : envoyez un e-mail quotidien aux nouvelles recrues avec une liste de contrôle des tâches qu'ils doivent accomplir pour être pleinement intégrés, en vous assurant que toutes les étapes nécessaires sont effectuées en temps opportun.

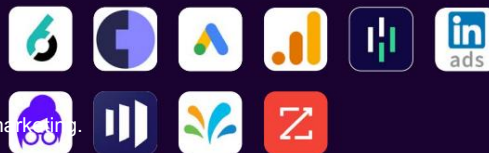
**Période d'inscription aux avantages sociaux** : informez les employés de l'ouverture de la période d'inscription aux avantages sociaux, en les guidant vers les formulaires et les ressources appropriés pour sélectionner les avantages souhaités.

**Formation à la conformité** : envoyez des rappels aux employés pour qu'ils suivent la formation de conformité requise, contribuant ainsi à garantir que les employés connaissent et respectent les politiques et procédures de l'entreprise.

# Systèmes de commercialisation

Les systèmes marketing sont un ensemble d'outils et de processus logiciels que les entreprises utilisent pour planifier, exécuter et analyser leurs campagnes marketing. Ils incluent généralement des fonctionnalités telles que la génération de leads, le marketing par e-mail, la gestion des médias sociaux et l'analyse pour aider les entreprises à atteindre leur public cible, à renforcer la notoriété de leur marque et à mesurer l'efficacité de leurs efforts marketing.

## Exemples d'outils



## Exemples de cas d'utilisation

### Conversations personnalisées

utilisation de l'espace de travail Chemins

**Demander une assistance pour la campagne** : guidez les employés à travers une série de questions pour comprendre leurs besoins en matière de campagne marketing, et présentez un article de connaissances ou mettez-les en contact avec l'équipe appropriée pour obtenir de l'aide.

**Trouver du matériel marketing** : aidez les employés à trouver le matériel marketing approprié (par exemple, brochure, dépliant, vidéo de produit) pour leur campagne en posant quelques questions simples et en les dirigeant vers les ressources appropriées.

**Créer une nouvelle campagne** : aidez les employés à créer rapidement de nouvelles campagnes marketing avec un parcours guidé qui collecte des informations clés telles que le public cible, le message et le budget.

**Dépannage des performances des campagnes** : fournissez un chemin de dépannage guidé aux employés pour identifier et résoudre les problèmes liés aux campagnes sous-performantes, améliorant ainsi le retour sur investissement global de la campagne.

**Demander des services créatifs** : rationalisez le processus de demande de services créatifs tels que la conception ou la rédaction, avec un parcours guidé qui collecte les informations nécessaires et incite l'équipe appropriée à répondre à la demande.

**Demander des publications sur les réseaux sociaux** : permettez aux employés de demander facilement des publications sur les réseaux sociaux pour des campagnes ou des événements à venir, avec un parcours guidé qui garantit que les messages et les visuels appropriés sont inclus.

Recherches de données à l'aide

Espace de travail des requêtes

**Indicateurs de performances des campagnes** : permettez aux employés d'accéder rapidement aux indicateurs clés des campagnes marketing, tels que les taux de clics, les taux de conversion et le retour sur investissement.

**Recherche du statut d'un prospect** : offrez aux commerciaux un moyen simple de rechercher le statut d'un prospect particulier, y compris les interactions récentes, les notes et les prochaines étapes.

**Liste des participants à un événement** : permettez aux coordinateurs d'événements d'établir rapidement une liste des participants à un événement particulier, ainsi que leurs coordonnées et toute exigence particulière.

**Recherche d'inventaire d'actifs** : permettez aux employés de rechercher des actifs marketing spécifiques, tels que des brochures, des bannières ou des cadeaux, et de voir les niveaux d'inventaire actuels.

**Analyse des concurrents** : offrez aux équipes marketing un moyen de recueillir rapidement des informations sur les principaux concurrents, telles que la part de marché, les prix et les offres de produits.

Automatisation des alertes à l'aide

Espace de travail des événements

**Notifications de lancement de campagne** : envoyez des notifications aux employés lorsqu'une nouvelle campagne marketing est lancée, y compris des détails clés tels que le public cible et les objectifs.

**Alerte de performance** : informez les équipes marketing des changements dans le trafic du site Web, les taux d'engagement ou d'autres KPI pour identifier les tendances et réagir rapidement à tout problème.

**Alerte de nouveau contenu** : tenez les équipes de contenu informées des nouveaux articles, vidéos ou autres ressources qui ont été ajoutés à la bibliothèque marketing de l'entreprise.

**Alerte de rapport d'analyse de site Web** : informez les principales parties prenantes lorsque des rapports d'analyse de site Web sont disponibles pour garantir un examen et une action en temps opportun sur les performances du site Web.

**Demande d'approbation de contenu** : informez les approbateurs de contenu lorsqu'un nouveau contenu marketing a été soumis pour examen et approbation.

# Systemes d'approvisionnement

Les systemes d'approvisionnement sont des outils et processus logiciels que les entreprises utilisent pour gerer leurs processus d'approvisionnement, y compris la gestion des fournisseurs, la gestion des contrats, les achats et la gestion des stocks. Ils aident les entreprises à rationaliser leurs operations d'approvisionnement, à reduire les couts et à ameliorer les relations avec les fournisseurs, garantissant ainsi que les biens et services sont achetes de maniere efficace et efficace.

Exemples d'outils



## Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées à l'aide de l'espace de travail Paths

**Demander un bon de commande** : guidez les employés tout au long du processus de demande d'un bon de commande, en rassemblant les détails et la documentation nécessaires et en soumettant la demande pour approbation.

**Suivre un bon de commande** : aidez les employés à suivre le statut d'un bon de commande, en fournissant des mises à jour en temps réel sur sa progression tout au long du processus d'approvisionnement.

**Trouver un fournisseur** : aidez les employés à trouver un fournisseur approprié pour un produit ou un service, en rassemblant les exigences et les préférences et en présentant une liste de fournisseurs recommandés parmi lesquels choisir.

**Signaler un problème d'approvisionnement** : guidez les employés tout au long du processus de signalement d'un problème d'approvisionnement, de collecte d'informations pertinentes et d'avis aux parties appropriées pour résoudre le problème.

**Orientation en matière de politique d'approvisionnement** : aider les employés à comprendre et à adhérer aux politiques d'approvisionnement de l'entreprise, y compris toute documentation ou approbation requise, afin de garantir la conformité et de minimiser les risques.

**Demande de paiement** : aidez les employés à suivre les paiements effectués aux fournisseurs, y compris les dates de paiement, les montants et tout écart, afin d'améliorer la transparence et l'exactitude des transactions financières.

Recherches de données à l'aide de l'espace de travail des requêtes

**Rechercher un bon de commande** : permettez aux employés de rechercher des bons de commande en saisissant le numéro de bon de commande ou le nom du fournisseur, et d'afficher le statut, la date de livraison et d'autres détails.

**Vérifier le statut des demandes d'achat** : permettez aux employés de vérifier rapidement le statut de leurs demandes d'achat, par exemple si elles ont été approuvées, rejetées ou en attente d'examen.

**Vérifier les informations sur le fournisseur** : permettez aux employés de rechercher des informations sur le fournisseur, telles que les coordonnées, les conditions de paiement et l'historique des achats, en saisissant le nom ou l'identifiant du fournisseur.

**Afficher les articles du catalogue** : permettez aux employés de parcourir et de rechercher des articles dans le catalogue d'approvisionnement, d'afficher leurs descriptions, leurs prix et leur disponibilité, et de les ajouter à leur panier pour les acheter.

**Afficher les contrats** : permettez aux employés de rechercher et d'afficher des contrats d'approvisionnement, tels que des accords avec des fournisseurs, des accords de niveau de service et des accords de non-divulgaration, ainsi que leurs termes et conditions.

**Rechercher l'inventaire** : permettez aux employés de rechercher des articles en stock en saisissant le SKU, le nom du produit ou la catégorie, et d'afficher leurs niveaux de stock, leurs emplacements et d'autres détails.

**Afficher la carte de pointage des fournisseurs** : permettez aux employés d'afficher les mesures de performance et les évaluations de leurs fournisseurs, telles que les délais de livraison, la qualité et la réactivité, et de les comparer à d'autres fournisseurs.

Automatisation des alertes d'utilisation de l'espace de travail d'événements

**Demandes d'approbation de bon de commande** : informez les responsables lorsqu'un nouveau bon de commande nécessite leur approbation, en fournissant un lien rapide vers le formulaire d'approbation.

**Mises à jour de livraison** : tenez les employés informés de l'état de livraison de leurs commandes d'approvisionnement, en leur fournissant des mises à jour proactives sur tout changement ou retard.

**Expirations de contrat** : alertez les équipes d'approvisionnement lorsqu'un contrat approche de sa date d'expiration, les incitant à prendre des mesures pour renouveler ou renégocier l'accord.

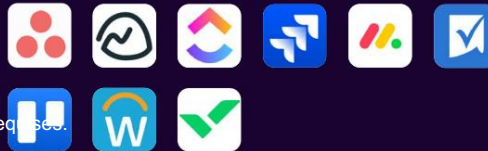
**Mises à jour de l'état des demandes** : tenez les demandeurs informés de l'état de leurs demandes d'approvisionnement, en envoyant des notifications proactives à mesure que leur demande progresse dans les processus d'approbation et d'exécution.

# Gestion de projet

## Systemes

Les systèmes de gestion de projet sont des outils et processus logiciels que les entreprises utilisent pour planifier, exécuter et surveiller leurs projets. Ils incluent généralement des fonctionnalités telles que la gestion des tâches, l'allocation des ressources, le suivi du budget et le reporting pour aider les entreprises à gérer leurs projets de manière efficace et efficiente, en garantissant qu'ils sont terminés à temps, dans les limites du budget et selon les normes de qualité requises.

Exemples d'outils



### Exemples de cas d'utilisation

Conversations personnalisées à l'aide de l'espace de travail Paths

**Créer un nouveau projet** : guidez les employés tout au long du processus de création d'un nouveau projet en posant des questions sur la portée, le calendrier, le budget et les membres de l'équipe du projet.

**Mettre à jour le statut du projet** : aidez les employés à mettre à jour le statut d'un projet en leur posant des questions sur les tâches terminées, les tâches en attente et tout problème ou risque qui doit être résolu.

**Attribuer des tâches** : permettez aux employés d'attribuer facilement des tâches aux membres de l'équipe en leur posant des questions sur la priorité de la tâche, la date d'échéance et qui devrait être responsable de son exécution.

**Planifier une réunion** : rationalisez le processus de planification d'une réunion liée à un projet en posant des questions sur les participants, l'ordre du jour, les plages horaires préférées et tout autre élément ressources nécessaires.

**Rapporter l'avancement du projet** : aidez les employés à rendre compte de l'avancement du projet aux parties prenantes en les guidant tout au long du processus de préparation d'un résumé du travail terminé, du travail en cours et des tâches à venir.

Recherches de données à l'aide de l'espace de travail des requêtes

**Rechercher des projets** : permettez aux employés de rechercher des projets par nom ou ID et d'afficher leurs détails clés tels que le propriétaire, le statut et la progression.

**Afficher les tâches assignées** : permettez aux employés d'afficher les tâches qui leur sont assignées pour un projet particulier, ainsi que leurs dates d'échéance et leurs priorités.

**Vérifier le budget du projet** : offrez aux employés un moyen rapide de vérifier l'état du budget d'un projet, y compris les dépenses, les revenus et le budget restant.

**Rechercher des contacts de projet** : permettez aux employés de rechercher des contacts de projet par nom, rôle ou organisation, et d'afficher leurs coordonnées et responsabilités.

Automatisation des alertes à l'aide de l'espace de travail des événements

**Rappel de date limite** : envoyez des notifications proactives aux membres de l'équipe pour leur rappeler les échéances à venir du projet.

**Notification d'affectation de tâches** : avertissez les membres de l'équipe lorsqu'une nouvelle tâche leur est assignée, y compris les détails de la tâche et la date d'échéance.

**Mise à jour des jalons du projet** : envoyez une notification au chef de projet lorsqu'un membre de l'équipe met à jour le statut d'un jalon du projet. La notification doit inclure le nom de l'étape, la date de la mise à jour et tout commentaire ou note du membre de l'équipe.

# Conclusion

## Résumé du cas d'utilisation de l'IA conversationnelle

Les possibilités d'utilisation de l'IA conversationnelle sont infinies. L'IA conversationnelle peut véritablement être mise en œuvre dans une variété de secteurs et de cas d'utilisation. Pour résumer, voici comment presque tous les cas d'utilisation de l'IA conversationnelle offrent des avantages organisationnels :

**Génération de revenus :** l'IA conversationnelle peut être utilisée pour générer des prospects, fournir des recommandations personnalisées et augmenter les ventes.

**Réduction des coûts :** l'IA conversationnelle peut être utilisée pour automatiser les tâches de routine, permettant ainsi aux employés de se concentrer sur des tâches plus complexes et d'améliorer la productivité globale.

## Meilleures pratiques pour l'IA conversationnelle

Pour assurer le succès d'une IA conversationnelle solution, les architectes d'entreprise doivent suivre les meilleures pratiques. Voici quelques-unes des meilleures pratiques pour créer une solution d'IA conversationnelle :

**Commencez par un cas d'utilisation clair et définissez les critères de réussite :** Définir le cas d'utilisation pour la solution Conversational AI et identifier les indicateurs clés de performance (KPI) qui seront utilisés pour mesurer son succès.

**Concevoir une expérience utilisateur naturelle et intuitive :** Concevez la solution d'IA conversationnelle avec une approche centrée sur l'utilisateur, garantissant que l'expérience utilisateur est naturelle et intuitive.

**Testez et itérez :** testez le conversationnel Solution d'IA avec les utilisateurs et basée sur l'itération

sur les commentaires pour améliorer son efficacité et son expérience utilisateur.

**Gérez régulièrement les cas d'utilisation :** assurez-vous que la plate-forme dans laquelle vous investissez propose des analyses afin de vous assurer que vos cas d'utilisation ont l'impact que vous espérez.

**Investissez dans une plateforme qui enchaîne les LLM :** Assurez-vous que la plate-forme que vous utilisez intègre toujours les derniers grands modèles de langage dans sa technologie afin que vos cas d'utilisation s'améliorent constamment.

## Considérations d'architecte d'entreprise pour l'IA conversationnelle

Lors de la création d'une solution d'IA conversationnelle, les architectes d'entreprise doivent prendre en compte plusieurs facteurs clés. Voici quelques-unes des considérations les plus importantes pour les architectes d'entreprise :

**Sécurité et confidentialité des données :** Les solutions d'IA conversationnelle doivent être conçues dans un souci de sécurité et de confidentialité des données. Les données des utilisateurs doivent être protégées à tout moment pour garantir la confiance des utilisateurs et le respect des réglementations telles que le RGPD et le CCPA.

**Évolutivité :** les architectes d'entreprise doivent s'assurer que l'IA conversationnelle La solution est évolutive pour gérer des volumes croissants d'interactions utilisateur à mesure que les affaires se développent.

**Intégration avec les systèmes existants :** Les solutions d'IA conversationnelle doivent être intégrées aux systèmes commerciaux existants tels que CRM, ERP et

logiciel de helpdesk pour offrir une expérience client fluide.

**Données de formation et maintenance des modèles :** Les architectes d'entreprise doivent s'assurer que la solution d'IA conversationnelle est formée sur des données de qualité et que les modèles ML sont régulièrement mis à jour pour améliorer les performances.

**Expérience utilisateur :** les solutions d'IA conversationnelle doivent être conçues avec une approche centrée sur l'utilisateur, offrant une expérience utilisateur naturelle et intuitive qui répond aux besoins des utilisateurs.

---

# Nous vous laissons avec ceci...

L'IA conversationnelle a le potentiel de révolutionner la façon dont les entreprises interagissent avec leurs clients, employés et autres parties prenantes. Pour créer une solution d'IA conversationnelle efficace, les architectes d'entreprise doivent prendre en compte plusieurs facteurs clés, notamment la sécurité et la confidentialité des données, l'évolutivité, l'intégration avec les systèmes existants, la maintenance des données de formation et des modèles, ainsi que l'expérience utilisateur.

En suivant les meilleures pratiques et en mettant en œuvre une expérience utilisateur naturelle et intuitive, les entreprises peuvent tirer parti de la puissance de l'IA conversationnelle pour améliorer le service client, augmenter les ventes et améliorer la productivité des employés.