

Cas A : transcriptions des sessions d'accompagnement

Six sessions de travail entre Azuro AI et l'équipe dirigeante du client, de la découverte à la mise en service (juin à septembre 2026)

Transcriptions brutes, anonymisées, avec retrait des passages sans rapport avec le logiciel (signalés). L'attribution des locuteurs provient de l'outil d'enregistrement et reste imparfaite.

Sessions d'accompagnement AIOS : Client A (support client externalisé)

Ce document rassemble les transcriptions des six sessions de travail tenues entre Philémon Gavoty (Azuro AI, éditeur de l'AIOS) et l'équipe dirigeante de Client A, une entreprise française de support et de gestion administrative externalisés pour PME. Ces sessions sont réelles : elles couvrent une dizaine de semaines, de la première prise de contact jusqu'à la mise en service d'une suite logicielle complète construite par le client lui-même avec son AIOS. Le lecteur y voit, à la source, comment le besoin a été formulé, comment l'IA a été pilotée, et à quelle vitesse les modules sont sortis.

Trois précisions avant lecture. **Anonymisation** : le nom de l'entreprise, ceux de ses dirigeants, de ses collaborateurs, de ses propres clients, ainsi que les adresses, domaines, lieux et montants ont été remplacés par des libellés entre crochets ou par la mention "Client A". Les noms d'outils tiers (Freshdesk, Twilio, Pennylane, Axonaut, Zoho, Mayday, Claude, etc.) sont conservés : ce sont des choix technologiques, pas des informations confidentielles. **Coupes** : tout ce qui ne concerne pas la conception, le développement, l'architecture ou l'usage du logiciel a été retiré (planning, tarifs, parrainage, congés, sujets d'équipe, situations de clients finaux, chiffres financiers, bavardage). Chaque coupe est signalée par la ligne [passage sans rapport avec le logiciel retiré]. **Attribution des locuteurs** : elle provient de Fireflies et reste imparfaite. Deux personnes côté client (le dirigeant, qui pilote l'AIOS au quotidien, et son associé) sont parfois fusionnées sous une même étiquette et parfois attribuées à tort à l'éditeur ; les erreurs les plus visibles ont été corrigées à la main, mais l'ensemble des interventions du client est présenté sous un libellé unique, "Client A". Les noms d'outils mal retranscrits par la reconnaissance vocale ont été normalisés.

Session 1 : cadrage de l'activité, des irritants et des priorités (juin 2026, 70 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[01:46] Client A : Alors nous, au Client A, on accompagne nos clients sur des besoins d'externalisation de la gestion administrative de leur entreprise.

[01:56] Client A : Gestion administrative, c'est assez large, mais on l'a principalement catégorisé ou axé autour de 4 grands blocs.

[02:05] Client A : Il va y avoir l'administration des ventes avec toute la partie facturation, devis, commandes, relance client, etc.

[02:13] Client A : Il va y avoir également la partie administration des achats Donc là, c'est plus le volet fournisseur avec le suivi de la dette fournisseur, suivi des dépenses, suivi des prestataires.

[02:29] Client A : On peut aller jusqu'à la mise en paiement des différentes dépenses si on a des accès dits délégués au compte bancaire de nos clients.

[02:36] Client A : Donc toute cette partie-là, on la prend en charge.

[02:39] Client A : On va avoir une partie administration RH, donc ça va être volé, admin RH, entrée, sortie des collaborateurs, suivi des éléments variables de paie.

[02:49] Client A : On n'édite pas de bulletin de salaire parce que c'est très spécifique et on n'a pas cette compétence en interne.

[02:54] Client A : Par contre, on fait régulièrement le lien avec des cabinets sociaux, que ce soit prise en charge auprès de cabinets d'expertise comptable quand cela est pris en charge du côté expert comptable ou alors auprès de plateformes comme Payfit ou d'autres prestataires dédiés à l'AP.

[03:12] Client A : Donc, nous, sur cette partie-là, on intervient en tant que maillon entre le dirigeant, les salariés et le cabinet social pour s'assurer que les bulletins de salaire soient édités en temps et en heure et on peut aller jusqu'à la mise en paiement des salaires si on a des accès aux comptes bancaires de nos clients.

[03:33] Client A : Et dernier point, c'est reporting financier et rapprochement bancaire.

[03:36] Client A : Donc là, ça va être toute la partie de s'assurer que toutes les lignes bancaires soient justifiées via une pièce comptable, que ce soit une facture de vente, que ce soit une dépense ou autre.

[03:52] Client A : Et l'objectif aussi, c'est de communiquer avec l'expert comptable, le cabinet comptable de notre client pour transmettre tous les éléments.

[04:00] Client A : On va s'intégrer dans des outils qui font aujourd'hui place auprès de beaucoup de nos clients, ça va être du Pennylane, l'Axonaut, donc des outils de gestion ou de facturation pour des choses un peu plus simples.

[04:16] Client A : On va retrouver du Pennylane, Axonaut, Zoho ou des outils de ce type, Odoo aussi pour un peu plus minoritaire, mais c'est des choses sur lesquelles on intervient auprès de nos clients.

[04:29] Client A : Si nos clients n'ont pas d'outils, on va pousser des outils, on va être force de proposition sur des outils qui sont utilisés.

[04:37] Client A : Je t'ai fait le tableau des services qu'on propose.

[04:45] Client A : Après, on peut avoir de l'administratif plus sur mesure, spécifique au métier de nos clients, parce que forcément, une activité dans le BTP et une activité de conseil, ça n'a pas les mêmes contraintes.

[04:57] Client A : Donc là, on va faire des surmesures auprès de nos clients sur tous ces aspects-là.

[05:03] Client A : Sur notre business model, nous, on forfaitise notre approche.

[05:08] Client A : Donc, on a une calculatrice en ligne qui permet d'avoir une première approche tarifaire, une estimation en ligne qui est faite par nos prospects.

[05:16] Client A : Et après, on l'affile au fur et à mesure de nos discussions.

[05:19] Client A : Mais on a un forfait mensuel qui est ensuite déterminés en fonction du périmètre des missions qu'ils souhaitent externaliser.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[05:49] Client A : Nous, on a des collaborateurs qui sont On n'est pas une plateforme d'intermédiation entre des freelance, des clients finaux, etc.

[05:57] Client A : Nous, on n'a pas cette vision-là de la gestion admin.

[06:03] Client A : Et on a une cheffe de projet en interne qui s'occupe de toute la partie on-board pour clients, donc entraîne nos nouveaux clients pour formaliser les process, pour aussi formaliser les modes opératoires, faire l'interface avec nos clients sur toute la partie diagnostique aussi de leur gestion admin en premier lieu avant de monter avant de récupérer tout simplement les missions que nos clients souhaitent externaliser.

[06:31] Client A : Et ensuite, elle s'occupe de l'interface entre un chargé de compte qui est dédié côté Client A et nos clients pour la montée en compétence de nos collaborateurs.

[06:45] Client A : En termes d'outils métiers, en interne, on utilise Freshdesk, de la suite Freshworks.

[06:54] Client A : Freshdesk, un peu détourné de l'usage qui peut être normalement fait auprès d'agences, de sociétés informatiques sur la maintenance, etc.

[07:07] Client A : Donc c'est des systèmes de tickets que nous on utilise aussi en interne pour suivre toutes les actions qu'on effectue chez nos clients, pour suivre les temps qui sont passés aussi parce que sur la partie offre, on a des clients avant historique qu'on facturait à l'heure avec un taux horaire Aujourd'hui on a changé nos modalités de tarification où est-ce qu'on facture au forfait.

[07:33] Client A : Donc les deux cohabitent aujourd'hui et quoi qu'il arrive on saisit tous les temps qui sont passés auprès de nos clients pour mener à bien toutes les missions dans l'outil Freshdesk.

[07:46] Client A : Ça nous permet aussi de prioriser les différentes missions, ça nous permet aussi de suivre des itérations avec mon client, avec aussi les tiers de nos clients, fournisseurs, etc.

[07:56] Client A : Donc vraiment c'est notre colonne vertébrale pour toute la partie suivie production.

[08:02] Client A : On a des capillaires qui sont dans cet outil, notamment sur les sur toute la partie ticket, nombre de tickets ouverts, enfin sur toute la partie production et charge qui est en lien avec nos collaborateurs, donc tickets ouverts, tickets en attente, etc.

[08:21] Client A : Tout ça pour te dire qu'aujourd'hui, en outil interne de suivi de production, on a cet outil-là, ça rejoindra les enjeux de cette visio et notre volonté aussi sur une partie de suivi de la production et suivi des capillaires qui pourrait être éventuellement fait via ta solution.

[08:40] Client A : Donc voilà un petit peu pour, je ne sais pas si tu as des questions.

[08:44] Philémon (Azuro AI) : En fait, j'ai bien compris quelle problématique vous résolvez pour les entreprises.

[08:50] Philémon (Azuro AI) : Ce que je n'ai pas très bien compris, par contre, c'est comment vous les résolvez?

[08:53] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire, j'ai cru comprendre sur le site qu'en gros, il y avait deux volets.

[08:57] Philémon (Azuro AI) : Il y a une partie qui repose sur un travail de vos équipes et il y a une partie logicielle aussi.

[09:03] Philémon (Azuro AI) : Vous mettez à disposition une suite logicielle ou quelque chose, ce serait ça ma question.

[09:11] Philémon (Azuro AI) : Mieux comprendre techniquement ce que vous mettez à disposition de vos clients, même si j'ai bien compris comment c'est réparti en résolution du problème.

[09:20] Client A : C'est très simple en fait.

[09:22] Client A : Sur l'outil, Alors, nos clients ont un accès à Freshdesk.

[09:28] Client A : Donc, ils ont un accès pour suivre tout simplement le traitement de leur ticket, enfin de leur demande et pour suivre tout ça.

[09:39] Client A : Par contre, nous, on ne met pas d'autres solutions à disposition de nos clients.

[09:43] Philémon (Azuro AI) : On vend un service.

[09:46] Client A : Le truc, quand il y a la phase d'onboarding, On crée une base de connaissances pour nos clients.

[09:56] Client A : Généralement, leurs process ne sont pas définis.

[10:02] Client A : Et on le formalise sous forme de base de connaissances avec des process qui sont clairs, les outils qu'on utilise et les modes opératoires qui vont être faits par nos agents ici en interne.

[10:12] Client A : Donc en fait ce qu'il y a un point de bénéfice c'est qu'on structure leurs process administratifs qui généralement sont pas structurés ou pas suffisamment.

[10:21] Client A : Ça c'est la première partie du service parce que de toute façon c'est la condition sine qua non pour que nous on puisse délivrer correctement le service de gestion des flux achats, ventes et RH correctement pour chacun de nos clients.

[10:37] Client A : Après, tu as toutes les spécificités des différents outils avec lesquels il faut s'interpasser, différentes plateformes fournisseurs, etc.

[10:47] Philémon (Azuro AI) : Quand un client arrive chez vous, il y a une première partie où vous déployez votre expertise sur l'assainissement de leur processus administratif, on va dire.

[10:55] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, le client ils s'interfaçent avec vous via Freshdesk et ensuite les problématiques remontent du client vers Freshdesk et vous vous les traitez c'est ça?

[11:10] Client A : Généralement, je parle sous contrôle de [le dirigeant], on interconnecte une boîte mail [email] qui est déjà sa boîte existante ou pas.

[11:24] Client A : Et si tu veux, les itérations se font à travers cette boîte mail qui génère automatiquement des tickets chaque fois qu'il y a un mail entrant.

[11:32] Client A : Nous, ça nous permet d'avoir tout le tracking de toute l'activité.

[11:37] Client A : Quand on répond, ça envoie un mail, etc.

[11:39] Client A : Donc en gros, c'est ça le socle SI de la prestat.

[11:46] Client A : Et puis nous, on a des agents.

[11:48] Client A : En fait, on a des chargés de compte.

[11:51] Client A : Qui gèrent la relation, qui ont un portefeuille de clients à gérer, qui ont soit de la preuve propre, soit qui ont des agents pour faire de la preuve pour elles, sur leur dossier client.

[12:01] Client A : Et puis, il y a une chef de projet qui gère toutes les entrées de relations, tous les copils plus ou moins réguliers pour alimenter, pour entretenir la relation avec les clients.

[12:13] Client A : Sur les typologies de missions qu'on a, on a des missions récurrentes sur lesquelles on intervient en autonomie, parce qu'on sait que chaque mois on a telle ou telle mission à effectuer, ou alors quand on gère la facture on sait qu'on doit suivre les encaissements, qu'on doit suivre les revalences clients, etc.

[12:33] Client A : Et après on peut avoir des demandes plus ponctuelles, qui remonte, là c'est du cas par cas en fonction de nos clients, ou là en fonction des demandes entrantes, on a justement cette fameuse boîte mail, mais on a aussi une ligne téléphonique VOIP qui est dédiée à nos clients, qui permet de suivre les demandes entrantes de ce type.

[12:55] Client A : Et tout ça pour te dire, pour la partie SI, on a un autre outil, donc Airtable, qui nous permet de suivre toutes les missions récurrentes par portefeuille client et par agent, et ça déclenche automatiquement des tickets de notre côté pour pouvoir suivre toutes ces missions.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[15:18] Client A : Sur les enjeux de l'IA, c'est un peu toujours pareil, c'est-à-dire qu'il y a tout le continuum qui va de la prospection jusqu'à la fidélisation du client qui nous intéresse.

[15:32] Client A : Donc, c'est en mode aide à la prospection parce qu'en fait, on a en face de nous un marché qui est gigantesque puisque tout secteur d'activité, toutes les boîtes sont obligées d'avoir un bilan comptable.

[15:47] Client A : Donc, à partir de ce moment-là, rien que ça, ça fait qu'elles sont obligées de se cogner la pré-compta, enfin tout ce qu'on fait pour elles, tous ces faits administratifs.

[15:54] Client A : Donc, c'est énorme.

[15:55] Client A : Après, on se retrouve face à un frein culturel C'est-à-dire qui sont les prospects qui vont dire, ah oui, OK, super, je suis prêt à mettre un forfait qui, généralement, leur paraît beaucoup plus cher qu'un ETP ou SMIC ou un peu plus du SMIC, parce que, généralement, c'est comme ça qu'ils considèrent l'investissement à mettre dans un assistant administratif.

[16:18] Client A : Donc, s'ils sont sur une approche purement comptable, ils vont dire, oh là là, c'est cher, machin, etc.

[16:23] Client A : S'ils sont sur une approche plutôt développeur, les mecs vont se dire, moi je m'en fous que ça me coûte un peu plus cher en termes de coûts purement comptables, j'ai un gain qui est juste énorme par rapport à ça.

[16:35] Client A : Donc en fait, il faut qu'on aille chercher.

[16:37] Client A : Là aussi, il y a un travail de qualification de prospects pour aller chercher des prospects qui sont plutôt dans ce mindset.

[16:44] Client A : Alors comment faire ça?

[16:46] Client A : Nous, on a beaucoup travaillé au départ sur LinkedIn en faisant du push et maintenant, [le dirigeant] a passé beaucoup de temps, grâce à l'IA d'ailleurs, faire un énorme concours consémantique qui fait qu'on a un site qui commence à être bien positionné et qu'on a des prospects qui arrivent naturellement et qui sont plutôt déjà assez bien qualifiés.

[17:04] Client A : C'est-à-dire que le temps commercial est plutôt bien rentabilisé.

[17:08] Client A : Quand il y a des visios qui sont déclenchées, c'est pas...

[17:10] Client A : Généralement, c'est pas pour perdre du temps.

[17:11] Client A : Ça marche pas tous les coups, mais c'est plutôt...

[17:13] Client A : C'est plutôt beaucoup mieux qu'avant.

[17:15] Client A : Ils arrivent aussi déjà avec leurs propositions commerciales, enfin, leurs estimations en ligne, un devis, donc ils savent à peu près le montant du forfait.

[17:23] Philémon (Azuro AI) : C'est sûr que s'ils ont pris le temps de faire la simulation sur les sites Internet, c'est excellent.

[17:28] Philémon (Azuro AI) : C'est un moyen de préqualifier et de garder le trafic sur le site Web en même temps, donc c'est un bon indicateur pour Google aussi.

[17:34] Client A : Et après, si tu veux, il y a de la BI dans Freshdesk qui est chiante, qui est compliquée à paramétrer, qui n'est pas très optimale.

[17:46] Client A : Donc là, on est plutôt sur les KPIs d'exploitation, c'est-à-dire vérifier qu'on n'a pas des tickets qui se baladent et qui se perdent dans le sable.

[17:54] Client A : C'est toute la notion de performance opérationnelle qui est derrière.

[18:00] Client A : Et puis après, il y a la couche métier.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[18:55] Client A : Voilà, donc là c'est sûr qu'avec l'IA, il y a tellement de choses récurrentes, répétitives, que sans doute il y a des automatismes qu'on peut déléguer à de l'IA.

[19:06] Client A : Après, voilà toute la question, c'est comment on l'entraîne, etc.

[19:09] Client A : Sachant que c'est quand même variation sur un même thème.

[19:12] Client A : C'est-à-dire qu'on fait tout le temps la même chose, mais chaque client est différent à ses spécificités, etc.

[19:17] Client A : Donc ça rajoute quand même, là, un peu de complexité dans l'histoire.

[19:20] Client A : Et je finirai en disant qu'à côté de ce flux, de cette activité très générique de la gestion administrative, notre ambition, c'est aussi de développer des back-office métiers spécifiques.

[19:34] Client A : Je m'explique, on a commencé avec une marque qui s'appelle [l'activité d'expertise construction], qui amène des services d'externalisation, cette fois-ci, sur le back-office de tous les cabinets d'expertise d'assurance-construction.

[19:50] Client A : Donc là, on est sur un marché assez spécifique, c'est le droit de la construction, et en fait, si tu veux, les experts d'assurance construction ont un workflow très normé, parce qu'on est dans l'assurance.

[20:07] Client A : Et ces gens-là, il y a deux catégories de population qui travaillent chez eux, c'est pas compliqué, c'est les experts et le back-office.

[20:14] Client A : Donc le back-office, il est pris en charge la plupart du temps par des nanas, qui sont enfermées dans un bureau pendant que les experts sont en visite toute la journée et elles collectent les infos que leur donnent les experts et elles font avancer les dossiers au fur et à mesure que l'expert avance dans son expertise.

[20:34] Client A : C'est hyper normé, là non plus ça ne pardonne pas l'erreur, c'est assez spécifique et on a essayé ça parce que moi j'avais eu des clients dans ce domaine-là quand j'étais consultant et puis petit à petit ça se développe.

[20:48] Client A : Dans l'assurance, là, on est sur une petite partie de l'assurance, c'est la construction, mais il est évident que dans l'assurance, il y a malheureusement des perspectives d'avenir florissantes, parce qu'il dit dérèglement climatique, il dit sinistralité qui va s'accélérer un peu dans tous les sens, je l'ai déjà vu avec mes clients quand je les accompagnais il y a quelques années, et ça ne fait que s'accélérer, donc c'est un exemple si tu veux, mais l'idée c'est à chaque fois de pouvoir s'appuyer sur l'IA, Parce que l'idée c'est d'avoir un peu une longueur d'avance sur nos clients qui un jour se diront mais comment l'IA peut nous aider.

[21:23] Client A : Donc si on arrive avec la couche servicielle, la couche IA qui est déjà intégrée, on aura une longueur d'avance sur la réflexion de nos propres clients et on pourra prendre des marchés.

[21:34] Philémon (Azuro AI) : OK, donc là on est juste sur la dernière partie, c'est vraiment l'ambition à long terme on va dire de créer des back-office qui sont spécialisés.

[21:43] Philémon (Azuro AI) : Et là, la première partie [l'activité d'expertise construction] est déjà en cours de création?

[21:49] Client A : Elle est en activité depuis 2-3 ans.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[22:00] Client A : Donc, on a des agents qui sont le plus dédiés à cette activité-là parce que ça demande des connaissances assuranciellées liées au process spécifique, au métier.

[22:15] Client A : Mais en fait, on sait qu'à terme, ça peut être très intéressant de développer ça.

[22:20] Client A : Mais ce n'est pas la priorité aujourd'hui.

[22:22] Client A : Après, il y a un petit facteur aussi, là je reviens non pas sur ces activités qu'on pourrait aller chercher et développer, mais sur le cœur même de ce qu'on voit aujourd'hui sur la partie gestion administrative.

[22:36] Client A : Il y a une réglementation qui est la facturation électronique qui vient quand même mettre un peu plus de cadre sur les outils qui doivent être utilisés, qui devaient être agréés, notamment sur les plateformes agréées, qui fait qu'aujourd'hui, nos clients qui n'étaient pas forcément adeptes des outils de facturation en ligne et qui faisaient tout à la bidouille sur Excel, sur Word, etc., le cadre légal faisant, ils sont obligés et contraints de prendre un outil de facturation.

[23:12] Client A : Potentiellement dans le volet commercial, c'est plutôt en faveur de Client A.

[23:17] Client A : Et en plus de ça, tout comme l'IA, ces outils-là font qu'aujourd'hui, une assistante administrative que tu pourrais avoir en interne, tu vas commencer à te poser la question de comment tu vas faire pour la nourrir, notamment quand tu as une PME avec pas forcément des gros flux administratifs.

[23:35] Client A : Donc au bout d'un moment, quand t'as le choix entre soit tu recrutes quelqu'un sur un tiers-temps ou un mi-temps, tu te poses vite la question de pourquoi j'externaliserais pas cette partie-là.

[23:45] Client A : Donc voilà, dans les phénomènes de développement, on pourrait te notifier sur cette partie-là.

[23:54] Client A : Il y a un enjeu assez fort autour de ça aussi.

[23:57] Philémon (Azuro AI) : OK.

[23:59] Philémon (Azuro AI) : Très clair, beaucoup d'informations.

[24:03] Philémon (Azuro AI) : Juste pour structurer un petit peu l'appel, Moi, de ce que j'ai compris, il y a un peu trois sujets principaux plus un sujet long terme.

[24:11] Philémon (Azuro AI) : C'est le premier que tu as évoqué [l'associé], c'était la prospection au sens large, on va dire, avec la fidélisation du client, etc.

[24:19] Philémon (Azuro AI) : Après, il y a toute la partie KPI d'exploitation, plus la partie juste exploitation de Freshdesk.

[24:26] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est la deuxième partie.

[24:28] Philémon (Azuro AI) : Et après, là, il faudrait être un petit peu plus clair sur On a parlé de la couche métier, la tolérance à l'erreur, etc.

[24:37] Philémon (Azuro AI) : Concrètement, à quoi tu pensais vis-à-vis du produit que je t'ai montré la dernière fois ou plus largement de la mise en place de l'IA dans Client A?

[24:50] Philémon (Azuro AI) : C'était quoi les angles auxquels tu faisais référence?

[24:52] Client A : Je vais répondre sur le contrôle de [le dirigeant] qui compétera peut-être parce qu'il connaît mieux le métier que moi.

[24:58] Client A : En fait, l'administratif, ça consiste à manipuler pour faire des trucs qui ne sont pas très compliqués à faire.

[25:08] Client A : Soit tu peux avoir du contrôle, par exemple, on parlait tout à l'heure du flux achat.

[25:14] Client A : Tu vas contrôler par exemple que des factures fournisseurs sont bien en rapport avec la commande ou avec le contrat cadran.

[25:21] Client A : Tu vas générer des facturations qui sont en rapport avec des tableaux Excel qu'on va te donner, qu'on va t'envoyer.

[25:27] Client A : Et puis, tu vas balancer ta facture et tu vas éditer ta facture en fonction de données brutes qu'on va t'envoyer, que le client va te fournir.

[25:35] Client A : Je veux dire, on est vraiment dans le flux fondamental qui est vraiment le niveau zéro.

[25:40] Client A : De comment je transforme de la donnée en livrable, qui sont quasiment formatés, et donc on paye de l'argent, de la masse salariale, pour faire des choses dont on pense que 60, 70%, 80% pourraient être faits par des...

[25:58] Client A : C'est lié à ça que je pensais.

[26:00] Philémon (Azuro AI) : OK, très clair.

[26:02] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, là-dessus, c'est vraiment un sujet intéressant pour ce que nous, on a proposé, c'est pile dans le thème.

[26:10] Philémon (Azuro AI) : En général, juste pour faire une petite parenthèse sur ce sujet là, mais peut-être on les reprendra dans l'ordre plutôt,.

[26:16] Client A : Les.

[26:16] Philémon (Azuro AI) : Humains se retrouvent comme des contrôleurs du travail de l'IA, ce qui est pas mal puisque l'IA va très vite et que ça évite d'avoir à faire la main, mais on garde quand même le contrôle qualité et c'est l'humain qui appuie ou qui tape ou qui dit, peu importe, sur envoyer pour donner une validation finale.

[26:32] Philémon (Azuro AI) : Comme ça, on a le meilleur des deux mondes en quelque sorte.

[26:38] Client A : Et là-dessus, il y a un enjeu hyper stratégique pour nous.

[26:44] Client A : Parce qu'on ne va pas être les seuls à vouloir faire ça.

[26:48] Client A : Il y en a déjà.

[26:49] Philémon (Azuro AI) : C'est ce qu'on fait beaucoup pour les entreprises, effectivement.

[26:53] Client A : Comment?

[26:54] Philémon (Azuro AI) : C'est ce qu'on fait beaucoup, nous aussi, pour les entreprises.

[26:57] Philémon (Azuro AI) : La dernière fois, justement, pour parler un peu du produit de l'AIOS, ça me permet aussi d'en parler un peu à [le dirigeant].

[27:03] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas à quel point tu t'es plongé dedans.

[27:05] Philémon (Azuro AI) : Mais l'approche qui est intéressante avec l'AIOS, c'est qu'on limite l'usage du LLM central uniquement là où il est utile, c'est-à-dire pour créer des solutions qui sont déterministes.

[27:15] Philémon (Azuro AI) : Donc notamment, ça sert à pouvoir fabriquer un process de gestion de données, peu importe à quel point il est complexe.

[27:22] Philémon (Azuro AI) : Et une fois que ce process-là est en place, c'est du Python, c'est du déterministe à 100%, donc ça laisse pas de marge d'erreur.

[27:28] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire que nous, ce qu'on propose, c'est pas une grosse IA où on lui envoie un tableur Excel, il lit tout et après ça passe par la technologie LLM et c'est déterministe et ça sort d'une sortie, c'est pas du tout ça, on passe pas par un système prompt.

[27:40] Philémon (Azuro AI) : L'IA qui est au cœur du système, sa mission c'est de mettre en place des processus qui eux sont déterministes et une fois qu'ils sont là, comme je disais à [l'associé] la dernière fois, même si Anthropic sur laquelle on se base disparaît du jour au lendemain, le processus il est là, c'est du Python, c'est du code, c'est exécuté par le serveur et c'est terminé.

[27:57] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, En termes de traitement de données, bouger des chiffres dans des tableurs Excel, c'est excellent et au final on en arrive toujours à juste contrôler.

[28:11] Philémon (Azuro AI) : Nous, on ne garantit pas qu'à la semaine 1, ça va coller parfaitement à vos processus.

[28:17] Philémon (Azuro AI) : Par contre, ce qu'on garantit, c'est qu'on vous met à disposition un...

[28:19] Client A : C'est raisonnable.

[28:21] Client A : On ne peut pas garantir ça.

[28:22] Philémon (Azuro AI) : Non, non, c'est pas ça.

[28:23] Client A : On nous a dit que même sans cahier des charges, quasiment...

[28:27] Client A : Ça faisait tout.

[28:28] Client A : Ça faisait tout, le truc, il fait.

[28:29] Philémon (Azuro AI) : Tout, même le café.

[28:30] Client A : Il traîne les vaches le matin et il fait le café.

[28:32] Philémon (Azuro AI) : Après, ça fait beaucoup de choses, quand même.

[28:34] Philémon (Azuro AI) : Je ne vais pas rougir du produit qu'il propose, mais...

[28:39] Philémon (Azuro AI) : Mais ce que je veux dire c'est qu'on garantit pas d'avoir un truc qui colle parfaitement au process jour 1 et par contre ce qu'on met à disposition permet d'avoir votre process idéal si vous continuez à l'utiliser voilà pendant en général ça prend 2-3 semaines parce que vous allez faire une V1 vous allez dire voilà moi ce que je veux c'est ça, tel tableur ça va ici ensuite tu vas chercher tel mail, tu vas chercher sur tel outil le dossier client tu fais ça en sortie on attend ça il fait une V1 en général Au bout d'une semaine ou deux, on contrôle à chaque fois les sorties.

[29:10] Philémon (Azuro AI) : On se rend compte qu'il y a ce cas particulier là qu'on n'avait pas anticipé.

[29:14] Philémon (Azuro AI) : Ce n'est même pas la faute de l'IA, c'est juste qu'on ne peut pas anticiper tous les cas qui existent dans l'entreprise.

[29:18] Philémon (Azuro AI) : Et comme ça, on affine un petit peu avec le temps.

[29:21] Philémon (Azuro AI) : Et au bout d'un moment, on se retrouve avec un process qui roule naturellement.

[29:24] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça vaut pour le traitement des données automatisées, on va dire.

[29:30] Philémon (Azuro AI) : Ça vaut aussi pour la prospection puisque c'est un sujet aussi.

[29:32] Philémon (Azuro AI) : Nous, par exemple, j'aime bien parler de prospection puisque c'est quelque chose dans lequel je suis assez impliqué au sein de ma boîte.

[29:39] Philémon (Azuro AI) : On a un process qu'on a mis en place avec l'AIOS qui permet d'aller chercher des cibles qui sont à la fois dans l'ICP qu'on recherche, donc des chefs d'entreprise, de tel type d'entreprise, telle taille, tel emplacement géographique, peu importe, et qui ont une intention, donc ça veut dire qu'ils ont liké des postes qui sont en rapport avec l'automatisation IA, etc., dans notre cas.

[29:59] Philémon (Azuro AI) : Donc on croise ça.

[30:02] Philémon (Azuro AI) : Ce que je veux dire, c'est que le process lui-même s'améliore au fur et à mesure du temps.

[30:07] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire que, par exemple, sur une V1 de ce process-là, on va se rendre compte qu'on a 5 ou 10 des leads qui sortent qui sont en fait des concurrents.

[30:16] Philémon (Azuro AI) : Parce que c'est la niche de l'IA, donc forcément, il y a des entreprises qui font comme nous, qui likent des posts et qui sont des chefs d'entreprise.

[30:22] Philémon (Azuro AI) : Donc, on va dire, OK, on rajoute une petite couche où on exclut les concurrents, etc.

[30:26] Philémon (Azuro AI) : Et c'est en travaillant avec l'AIOS qu'au final, on a un process qui colle parfaitement avec ce qu'on attend.

[30:32] Philémon (Azuro AI) : Et on continue à le peaufiner, mais voilà, c'est des micro-corrections tous les six mois si on a envie.

[30:37] Philémon (Azuro AI) : C'est un peu ça la philosophie du produit en fait.

[30:41] Philémon (Azuro AI) : Donc nous, là où on apporte notre...

[30:43] Philémon (Azuro AI) : Puisque [l'associé], tu m'avais dit que tu étais intéressé pour l'accompagnement notamment.

[30:47] Philémon (Azuro AI) : Donc là où on apporte notre expertise de ces trois dernières années d'accompagnement d'entreprise, ça va être au tout début, donc pour la mise en place, la grosse V1 qui dégrossit bien le sujet.

[30:56] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, ce sera tout simplement via l'interface, vous pourrez faire des petites corrections pour affiner les processus.

[31:02] Philémon (Azuro AI) : Sachant que notre force, évidemment, comme on ne met pas à disposition un logiciel ou un workflow en dur au sein de l'entreprise, la force même de cette approche-là, c'est le fait de pouvoir faire évoluer les process et de les faire matcher, non seulement ce que vous attendez au plus proche, et dans le temps, faire évoluer le process puisque une boîte, ça a vocation à grossir.

[31:25] Philémon (Azuro AI) : Les enjeux changent, le personnel change, les outils changent, etc.

[31:28] Philémon (Azuro AI) : Donc ça permet, sans changer d'outil, de changer les process et de les mettre en adéquation avec l'actualité de l'entreprise.

[31:36] Client A : J'avais une question finalement sur la partie métier, l'automatisation, etc.

[31:41] Client A : Tout ce qu'on évoquait il y a cinq minutes.

[31:44] Client A : En fait, notre problématique, c'est que chaque dossier client, en fait, il faudrait quasiment, je ne sais pas comment ça marche structurellement ton truc, il faut quasiment entraîner l'IA pour que pour le dossier A, elle bosse comme ça, sur les flux, achats, ventes, etc.

[32:04] Client A : Puis sur un dossier d'un autre client, c'est pas tout à fait la même chose.

[32:07] Client A : Ça veut dire qu'il faut pouvoir délivrer différents process automatisés pour toute l'orthopédie.

[32:15] Philémon (Azuro AI) : Concrètement, les variations de manière de traiter les données, elles dépendent de quelles variables concrètement?

[32:23] Philémon (Azuro AI) : Pourquoi, toi, quand tu regardes un dossier, pourquoi tu te dis je traite celui-là de telle manière et celui-là de telle autre manière?

[32:30] Client A : Parce que même si les flux administratifs restent toujours les mêmes dans une structure, la spécificité des activités de nos clients font que le traitement des données n'a rien à voir entre une entreprise dans le BTP, où est-ce que tu vas avoir de la facture de situation, tu vas être en lien avec des sous-traitants, tu auras peut-être du chorus pro pour toute structure qui est...

[32:54] Client A : Qui travaillent pour des entités publiques.

[32:56] Client A : Après, tu vas avoir une entreprise qui, par exemple, suit des médias en ligne où leur revenu, c'est du méta, c'est du Snapchat.

[33:05] Client A : Donc, il y a des choses qu'il faut s'approprier.

[33:07] Client A : Ou est-ce que sur les médias en ligne, c'est des auto-factures.

[33:12] Client A : Donc, toi, tu ne factures pas, mais tu as quand même des encaissements.

[33:14] Client A : Il y a plein de particularités qui font que tu ne peux pas dupliquer un process sur une entité A et qu'il sera exactement le même sur une entité B.

[33:21] Client A : C'est des variations à l'infini.

[33:22] Client A : On ne l'a jamais, nous, on n'a jamais constaté, même si c'est le même outil Pennylane ou du Axonaut, in fine, tes flux n'ont rien à voir, tu n'as pas les mêmes entrées.

[33:32] Client A : Tu vas avoir, par exemple, un cabinet de portage en assurance.

[33:35] Client A : Oui, tu as des encaissements, mais tu as des reversements.

[33:38] Client A : C'est tellement diversifié que c'est impossible à dupliquer.

[33:42] Philémon (Azuro AI) : OK.

[33:43] Philémon (Azuro AI) : Donc là-dessus, Concrètement, la manière dont on automatise des process, ça se fait avec des blocs d'outils qui sont réutilisables.

[33:54] Philémon (Azuro AI) : Donc les parties qui sont réutilisables, on peut les réutiliser.

[33:58] Philémon (Azuro AI) : Donc concrètement, ça peut être une méthodologie que vous avez, même si le workflow lui-même d'automatisation est complètement différent.

[34:05] Philémon (Azuro AI) : J'imagine qu'il y a quand même un fil conducteur peut-être ou autre.

[34:09] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça va pouvoir, pas forcément sur la partie métier, on peut aussi dire sur la partie prospection.

[34:16] Philémon (Azuro AI) : Dans un exemple concret, moi, à la fin des appels, je crée une landing page qui est basée sur le site et j'héberge la documentation de l'AIOS dessus.

[34:25] Philémon (Azuro AI) : Et j'envoie ça par email automatiquement à la fin des appels de prospection.

[34:30] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est un process que mon AIOS connaît, c'est-à-dire qu'à la fin de l'appel, quand je lui dis fait le process post-call, je viens d'avoir un call, il va regarder mon dernier transcript, il va chercher mon dernier transcript, il va dans ma boîte mail, il rédige le mail, il crée le site internet, il héberge les trucs, la documentation AIOS, personnaliser pour le client parce qu'il connaît son nom, etc.

[34:50] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est un process qu'il connaît et qu'il a appris.

[34:53] Philémon (Azuro AI) : Maintenant, tout ce qui est de l'ordre de la personnalisation, encore une fois c'est la force de l'approche par l'IA, c'est qu'on va pouvoir lui dire prend les grandes lignes du process qu'on a défini ensemble.

[35:06] Philémon (Azuro AI) : Mais par contre, attention, parce qu'il y a ça et ça qui est différent.

[35:09] Philémon (Azuro AI) : Moi, encore une fois, en exemple concret, quand je mets à disposition avec l'AIOS un client, le process pour héberger l'AIOS est assez largement automatisé.

[35:21] Philémon (Azuro AI) : Notamment, on va ouvrir un serveur privé chez notre partenaire Hostinger, etc.

[35:25] Philémon (Azuro AI) : Parfois moi j'ai des VPS qui traînent, qui sont sur d'autres projets, que je peux réutiliser.

[35:31] Philémon (Azuro AI) : Donc le process de base c'est on va acheter un VPS, on met l'AIOS dessus, mais si je lui dis prends le process habituel, mais attention, petit cas particulier, ce client là c'est un Kazakh, il parle Kazakh, il parle pas français, et on va utiliser le VPS que j'ai déjà qui est à tel IP, il va prendre la documentation du process classique, mais il va faire attention aux spécificités concrètement ça tombe pile poil dans le use case de l'outil c'est le fait que ce n'est pas un workflow en dur et que c'est créé et ensuite managé on va dire par une IA qui fait la souplesse et l'ergonomie de la solution mais ça encore une fois dans tous les cas nous c'est pour ça que je vous avais proposé la dernière fois mais je comprends qu'on peut un peu diguer le sujet Mais comme on propose un essai gratuit de 7 jours, vous allez vous en rendre compte assez rapidement en travaillant avec moi.

[36:27] Philémon (Azuro AI) : Quand on va se mettre les mains dans le cambouis, parce que là c'est un peu théorique pour moi vis-à-vis de votre boîte et pour vous vis-à-vis de l'outil dont je parle.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[36:49] Philémon (Azuro AI) : Mais quand on sera tous les deux avec [le dirigeant], sur les problématiques concrètes, on verra ce qui est réutilisable, ce qui n'est pas réutilisable, et ce qui est réutilisable, on en fera une documentation que l'IA pourra lire quand elle traitera un sujet.

[37:02] Philémon (Azuro AI) : Ce qui est totalement qu'on peut graver dans le marbre, on le mettra en algorithmique avec des scripts de pitons, et ce qui est précis et qui doit être changé à chaque dossier client, il suffira à chaque fois qu'il y a une action à faire qui sort de la documentation de lui préciser dans le compte.

[37:20] Philémon (Azuro AI) : Enfin tout simplement, je sais pas, mais en tout cas, c'est comme ça que ça se passe.

[37:26] Philémon (Azuro AI) : Donc peut-être pour faire un tour rapide sur moi, ce que j'envisage à ce stade.

[37:34] Philémon (Azuro AI) : Encore une fois, je préfère travailler avec les problématiques en main et qu'on commence à compter, etc.

[37:40] Philémon (Azuro AI) : Mais on peut faire un tour rapide.

[37:42] Philémon (Azuro AI) : Sur la prospection, il y avait deux choses que tu m'as dit.

[37:47] Philémon (Azuro AI) : [l'associé], je n'étais plus trop sûr.

[37:49] Philémon (Azuro AI) : Tu m'as dit qu'en gros vous aviez un problème c'est d'éviter les gens qui pensent que c'est trop cher.

[37:56] Philémon (Azuro AI) : Vis-à-vis de l'offre que vous proposez, et ensuite t'as parlé des développeurs, et j'ai pas compris si vous cherchiez à cibler des développeurs ou à ne pas cibler des développeurs justement.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[40:06] Philémon (Azuro AI) : Donc, avec les mots, Sur la prospection, ça c'est vraiment un sujet central de ne pas avoir peur d'enlever énormément de leads pour se concentrer sur les bons leads.

[40:19] Client A : C'est presque plus un travail de disqualification que de qualité.

[40:22] Philémon (Azuro AI) : Oui en fait c'est ça.

[40:24] Philémon (Azuro AI) : Donc ça par exemple, c'est vraiment des choses qu'on peut faire, on peut mettre en place un process avec potentiellement de l'A-B testing parce qu'il faut jamais se décorrélér de la réalité du marché non plus et jamais perdre des vrais leads.

[40:36] Philémon (Azuro AI) : Mais on peut mettre en place un process on va dire qu'on part des leads qui viennent du site pour commencer, parce qu'après il y a d'autres manières, on peut faire du scrapping sur LinkedIn, faire du call calling, etc.

[40:45] Client A : Mais là on est prêt à tout.

[40:47] Philémon (Azuro AI) : Voilà, on pourra en parler, comme je l'ai dit, moi je suis à fond dans ça, mais prenons un truc précis, sur ceux qui viennent du site internet, je sens un peu une frustration de certains qui font perdre du temps, Par exemple, si on a des critères de disqualification en amont, par exemple, celui-là, on aurait pu anticiper parce qu'il fait tant de CA ou parce qu'il n'y a pas assez d'employés ou parce qu'il vient de tel pays, éventuellement, on peut se permettre de discriminer, etc.

[41:19] Philémon (Azuro AI) : Ça, on peut le mettre en place d'une manière qui est automatisée, c'est-à-dire qu'on peut mettre un filtre automatique, tout simplement, l'IA le met en place, ça nous prend 30 minutes de poser ça.

[41:28] Philémon (Azuro AI) : Se poser un script qui fait ça, et une fois que c'est en place, c'est en place, ça passe plus par deux liens.

[41:32] Philémon (Azuro AI) : Et si on se rend compte que, ah mince, là, on a perdu quelques leads, il faudrait peut-être affiner dans l'autre sens, ou au contraire, là, celui-là, il était chiant, on le renseigne et le process s'adapte.

[41:41] Philémon (Azuro AI) : Moi, je fonctionne vraiment comme ça avec l'AiOS, c'est-à-dire, j'ai un call, je remplis mes commentaires sur le CRM, et de temps en temps, je prends mon AIOS sous l'angle de la lead génération et je lui dis, regarde les calls que j'ai passés, Il y en a tant qui n'étaient pas qualifiés parce que c'était des concurrents, il y en a tant qui n'étaient pas qualifiés parce que c'était des solopreneurs, par exemple, qui ne sont pas du tout notre cible, etc.

[42:04] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, on dit comment est-ce qu'on peut un poil affiner le process de lead generation, même s'il est à 99% ou bien, pour qu'il y ait moins ces personnes-là et plus des bonnes cibles.

[42:13] Philémon (Azuro AI) : En gros, on travaille comme ça.

[42:14] Philémon (Azuro AI) : Donc, la disqualification, c'est un sujet totalement traitable et qui tombe pile dans le use case de l'utilisation.

[42:24] Philémon (Azuro AI) : Sur les KPI, peut-être pour en dire deux mots, sur Freshdesk.

[42:30] Philémon (Azuro AI) : Donc vous, c'est votre dashboard d'exploitation principale, en gros, c'est Freshdesk, et vous déduisez des KPI que vous voyez les orientations à prendre dans les prochains mois.

[42:41] Client A : Alors ça, c'est un peu moi qui suis l'utilisateur en priorité pour animer l'équipe de chargé de compte.

[42:48] Philémon (Azuro AI) : OK.

[42:48] Client A : Et ça va intéresser aussi les chargés de compte pour manager leurs agents.

[42:53] Client A : Donc en gros, c'est des indicateurs de suivi, de délai de traitement, de durée de traitement des tickets, de vérifier que tu as deux gros statuts.

[43:08] Client A : C'est le statut de ticket ouvert quand il arrive et le ticket en attente parce qu'il y a des relances, il y a des itérations, tu attends des retours, etc.

[43:16] Client A : Et en fait, il faut perdre personne en chemin.

[43:20] Client A : Donc là, on a déjà pas mal de choses spécifiées.

[43:24] Client A : Enfin, notre besoin métier est plutôt assez précis.

[43:28] Client A : Mais on n'est pas déçu, mais on trouve que Freshdesk n'est pas très bon maintenant.

[43:34] Client A : C'est pas super manipulable, c'est pas super ergonomique, c'est pas super pratique.

[43:39] Client A : Donc on aurait besoin de la couche Dashboard qui serait beaucoup plus facile à manipuler que ce que propose Freshdesk.

[43:50] Client A : Donc c'est d'aller taper la donnée et la traiter autrement qu'elle n'est traitée dans Freshdesk.

[43:55] Philémon (Azuro AI) : Mais elle remonterait quand même via Freshdesk?

[43:59] Philémon (Azuro AI) : On ne parle pas d'enlever complètement...

[44:00] Client A : Il faut aller dans Freshdesk pour aller la chercher.

[44:03] Philémon (Azuro AI) : Mais faire peut-être une interface plus simple.

[44:08] Client A : Une interface qu'on pourrait un peu générer à façon, faire évoluer comme on l'entend.

[44:13] Client A : Et à terme, si tu veux, derrière les KPI de performance opérationnelle, il y a aussi...

[44:19] Client A : Pour l'instant, on ne travaille pas assez là-dessus parce qu'on n'a jamais eu le temps, mais le niveau de satisfaction de nos clients.

[44:25] Philémon (Azuro AI) : OK.

[44:26] Client A : L'idée c'est d'avoir un dashboard un peu sur notre excellence opérationnelle et que ce soit un outil, ça c'est super important pour nous, parce que c'est cette promesse là qu'on fait à nos clients et donc si on veut se développer, ça fait 6-7 ans qu'on existe, je crois qu'on arrive enfin à la fin de notre période d'apprentissage et on aimerait bien se caler un peu.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[45:56] Client A : Par contre, c'est sûr que si on leur met entre les pattes des dashboards, je pense notamment charger le compte, ils leur permettent de vraiment avoir une super visibilité sur la production de leurs agents, le niveau de performance qu'elles ont sur leur portefeuille, le niveau de satisfaction de leurs clients, le niveau de règles variables qu'elles vont se faire, et je peux te dire que si ça bosse bien, elles vont se faire en or au fur et à mesure.

[46:22] Client A : On est vers les énergies et on a un vrai levier de scalabilité pour supporter.

[46:31] Philémon (Azuro AI) : Ok donc ça c'est vraiment un sujet qu'on peut aborder ensemble parce que je sais que le développement entre guillemets de plateforme ça fait un peu peur à nos clients donc on pourra le faire ensemble régulièrement il n'y a aucun problème.

[46:46] Philémon (Azuro AI) : Juste la manière dont ça se passe de développer un outil interne via l'AiOS concrètement dans votre abonnement, dans ce qu'on vous met à disposition, vous avez un espace d'hébergement sur Internet.

[46:59] Philémon (Azuro AI) : Donc, si là je lui dis, fais une landing page et héberge là sur Internet, ça va apparaître sur un lien qui est unique, mais qui est dans votre espace dédié.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[47:27] Philémon (Azuro AI) : Se connecter dessus et voir son dashboard, donc c'est très simple.

[47:30] Philémon (Azuro AI) : Sur la partie développement, on peut aider parce que c'est un langage qu'on maîtrise mais fondamentalement, il suffit d'expliquer ce qu'on veut et ça apparaît sur l'écran, concrètement c'est ça.

[47:43] Philémon (Azuro AI) : En langage naturel, il n'y a pas vraiment de code à faire, il faut juste être un peu méthodique, c'est-à-dire, avant on fait une petite session de brainstorm avec l'IA, on pose un cahier des charges, ce dont on a besoin, etc.

[47:54] Philémon (Azuro AI) : Ça nous fait un gros fichier texte lisible par un humain, on contrôle, ensuite on le lance sur la tâche, on a une V1, et ensuite comme j'ai dit, c'est un travail plus de, non pas de long terme, mais de régularité, d'adapter un petit peu l'outil au problème qu'on rencontre.

[48:11] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire, si on se rend compte que la première mise en page n'allait pas parce que le staff ne trouvait pas ce bouton, on le met en plus gros, etc.

[48:19] Philémon (Azuro AI) : Après, ça résout des problèmes au jour le jour.

[48:22] Philémon (Azuro AI) : En gros, ce qu'on constate, c'est qu'en à peu près une à deux semaines, on a une version qui est complètement fonctionnelle.

[48:29] Philémon (Azuro AI) : Et après, on est vraiment sur du détail pour matcher parfaitement avec ce qu'on attend.

[48:34] Philémon (Azuro AI) : Et voilà.

[48:35] Philémon (Azuro AI) : Donc nous, [l'associé], je t'avais montré la dernière fois, on a développé notre CRM dessus.

[48:39] Philémon (Azuro AI) : Entièrement, 100%, moi j'ai fait un SaaS dessus qui s'appelle un SaaS de l'éditeur que vous pouvez aller voir si vous voulez.

[48:46] Philémon (Azuro AI) : La web app de l'AIOS a été développée par l'AIOS lui-même aussi, donc en termes de capacité de développement il n'y a aucun problème.

[48:58] Philémon (Azuro AI) : Donc voilà, concrètement mon point c'est que c'est totalement faisable, il faut juste qu'on pose un cahier des charges un peu cohérent ensemble.

[49:07] Client A : Il faut qu'on y aille par ça.

[49:09] Client A : C'est bien de commencer par le gros.

[49:14] Philémon (Azuro AI) : Bloc central qui résout 80% du pain et après de rajouter des briques.

[49:18] Client A : Au départ, tu as le dashboard qui te permet de piloter ton exploitation et de le segmenter par chargé de compte, par client, par machin, etc.

[49:27] Client A : Et puis après, un truc qui sera vraiment corollaire de ça, voire complètement intégré à ça, c'est comment on a un outil d'aide à la priorisation.

[49:39] Client A : Parce qu'en fait, la difficulté pour nos collaboratrices, c'est de travailler pour plusieurs clients et donc de gérer un flux de priorités.

[49:54] Client A : Et puis, une de nos valeurs ajoutées, c'est de donner l'impression à nos clients qu'on est hyper réactif.

[50:03] Client A : Alors qu'en fait on en gère plein et que chacun est traité au tisonnement parce qu'on a une gestion des priorités qui est fine et qui est pertinente.

[50:11] Client A : Mais ça, ça sera dans un deuxième temps, mais je veux dire que ça va dans cet esprit de...

[50:16] Philémon (Azuro AI) : Nous, ce qu'on aime bien faire...

[50:19] Client A : Il y a aussi de l'aide à l'exploitation et à la production après.

[50:23] Philémon (Azuro AI) : Ce qu'on aime bien faire sur les outils internes, c'est mettre en place quelque chose où quand on se connecte, on a une liste Très simple, de choses à faire, d'actions concrètes qui sont rangées de la plus importante à la moins importante.

[50:36] Philémon (Azuro AI) : Pour reprendre l'exemple de notre CRM, moi quand je me connecte, si je vais dans la partie aujourd'hui, c'est mes tâches, ça me dit il y a ça à faire.

[50:45] Philémon (Azuro AI) : Là concrètement c'est envoyer des DM sur LinkedIn.

[50:50] Philémon (Azuro AI) : Je les descends une par une, là c'est les relances d'anciens leads que j'ai déjà contactés.

[50:56] Philémon (Azuro AI) : Et une fois que j'ai filmé ces actions, ça me dit, c'est super, t'as fait ces actions et je passe à la suite de ma journée.

[51:02] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, c'est des choses, nous, on le fait pour nous-mêmes, on le fait pour nos clients, donc on pourra vous aider, vous conseiller sur ça.

[51:08] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, la priorisation, tant qu'on peut identifier des critères objectifs, on va dire, de priorisation, d'ailleurs, même si c'est pas objectif, vu qu'on peut passer par des LLM à chaque fois qu'il y a des tâches à prioriser, même si on le conseille pas, il vaut mieux avoir, par exemple, faire rentrer des tâches dans des catégories et ensuite prioriser les catégories ou mettre un système de pondération entre la catégorie et la date de rendu, par exemple.

[51:33] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est un système de priorisation qui peut être imaginé.

[51:37] Philémon (Azuro AI) : Donc sur le détail, du moment qu'on a de la donnée, on peut classer tout ce qu'on veut.

[51:41] Client A : Nous, on est sur des choses assez...

[51:44] Client A : T'as compris, il y a variation sur un même thème, mais c'est quand même assez systématisable.

[51:50] Philémon (Azuro AI) : Oui, je pense qu'il n'y a pas besoin d'avoir recours à un LLM systématiquement.

[51:54] Philémon (Azuro AI) : Mais par contre, pour fabriquer la solution, on peut passer par le LM directement.

[51:59] Philémon (Azuro AI) : OK, donc ça, c'était sur les KPI.

[52:04] Client A : Dans les KPI, il y a aussi le suivi de la facturation du chiffre d'affaires courant le mois.

[52:13] Philémon (Azuro AI) : Justement, il y a un point que j'ai oublié là-dessus.

[52:16] Philémon (Azuro AI) : Parce que là, on a parlé de faire une superbe page hébergée.

[52:20] Philémon (Azuro AI) : Il faut aussi connecter aux outils.

[52:22] Philémon (Azuro AI) : Quelque chose qui est fait quasiment entièrement en autonomie par l'AIO, c'est-à-dire que par exemple Freshdesk il y a une API dessus, on lui dit la donnée va venir de Freshdesk, il va aller regarder la documentation de l'API qui est une API publique et il va tout connecter, il va juste vous demander le moment où il a besoin de vous, c'est-à-dire donne-moi une clé API Freshdesk et vous lui déposez la clé, il peut vous guider sur comment l'obtenir sur le compte, etc.

[52:47] Philémon (Azuro AI) : Vous la déposez, il va la ranger dans le fichier d'environnement et Sur.

[52:52] Client A : La partie API, comment ça se passe si jamais l'API est limitée côté logiciel à connecter, s'il y a des restrictions seulement en lecture, ou si ça n'existe tout simplement pas?

[53:06] Client A : Parce que je sais que sur Freshdesk, tout n'existe pas sur la récupération des données, donc on va forcément y être confronté parce que sur certains indicateurs qu'on voudra, on ne pourra pas les lire.

[53:16] Philémon (Azuro AI) : La meilleure manière de faire c'est via l'API, soit c'est une API ouverte, soit c'est une API fermée auquel cas on contacte le support et ils peuvent débloquent un accès éventuellement.

[53:27] Philémon (Azuro AI) : En dernier recours, si c'est vraiment pas possible et qu'il y a vraiment un besoin, on peut mettre en place un chromium ou autre, c'est-à-dire une manière d'explorer le web qui est maîtrisé par une machine.

[53:41] Philémon (Azuro AI) : Donc elle peut ouvrir une page internet, avoir un cliqueur, enfin une souris qu'elle peut manipuler, cliquer sur des boutons, se connecter, aller chercher la donnée.

[53:49] Philémon (Azuro AI) : Donc techniquement c'est moins fiable et réglé qu'une API, donc on essaiera toujours de passer par l'API.

[53:55] Philémon (Azuro AI) : Mais il y a quand même des solutions si on n'y arrive pas.

[53:58] Philémon (Azuro AI) : Éventuellement, on peut aussi remonter d'un cran, c'est-à-dire la donnée qui arrive dans Freshdesk, elle ne vient pas de Freshdesk a priori, elle vient des e-mails, elle vient de machin.

[54:09] Philémon (Azuro AI) : On peut éventuellement plutôt connecter les adresses mail et aller chercher dedans.

[54:13] Philémon (Azuro AI) : Enfin, il y a plein de choses à imaginer pour contourner les obstacles.

[54:16] Philémon (Azuro AI) : Je ne connais pas l'API Freshdesk sur le bout des doigts malheureusement, mais il y a juste à lui donner la documentation et il vous donnera la meilleure solution.

[54:24] Client A : OK, très bien.

[54:27] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, c'est pour la partie KPI, dashboard, etc.

[54:31] Philémon (Azuro AI) : La partie couche métier, on en a un petit peu parlé au début.

[54:34] Philémon (Azuro AI) : Pour moi, c'est vraiment le sujet le plus simple à traiter et celui qui crée le plus de valeur, donc on commencera peut-être par ça, si ça vaut combien.

[54:42] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas s'il y avait des questions là-dessus.

[54:44] Philémon (Azuro AI) : Je crois qu'on en a un peu parlé.

[54:46] Philémon (Azuro AI) : Je ne suis pas sûr qu'on puisse aller plus loin sur ce sujet-là, en tout cas, sans avoir le vrai process, en fait.

[54:52] Client A : C'est une bonne nouvelle que ce soit la partie la plus simple, parce que nous, on ne pensait pas.

[54:57] Client A : Donc non, on n'avait pas cette perception-là.

[55:01] Client A : Donc c'est sûr que c'est celle qui crée le plus de valeur là-dessus, mais on te rejoint complètement parce que si tu pouvais limiter un peu nos recrutements, là on serait ravis.

[55:10] Philémon (Azuro AI) : Alors peut-être pour, vu que c'est, moi je pense que c'est le sujet le plus important, juste pour les différentes étapes, d'où arrivent les données et où est-ce qu'elles arrivent en bout de processus et entre-temps toutes les étapes en quelques mots juste pour que je situe et par quels outils elles passent aussi.

[55:29] Client A : Vous pouvez répéter la question.

[55:34] Philémon (Azuro AI) : En gros, moi de ce que j'ai compris, il s'agit de faire passer de la donnée par différentes étapes de processus et vérifier que tout est bien parce qu'il y a une tolérance à l'erreur qui est faible.

[55:51] Philémon (Azuro AI) : J'ai pas les détails du process avec.

[55:54] Client A : Des données d'entrée et inévitable à la sortie.

[56:03] Client A : Généralement ça arrive dans les tickets, parce que ça transite par la boîte mail du client, [email] qui est interconnecté avec Freshdesk.

[56:14] Client A : Donc en gros ça arrive soit dans Outlook, enfin c'est pas soit, c'est et dans Outlook et dans Freshdesk.

[56:20] Client A : Et donc là t'as une pièce jointe, généralement avec un fichier Excel, un tableur, un machin, et puis en gros la demande c'est transforme-moi ça en facture client.

[56:32] Client A : Et comme le disait [le dirigeant]...

[56:34] Client A : PennyLane c'est votre solution de...

[56:37] Client A : Pas forcément, il y a Axonaut aussi.

[56:40] Philémon (Azuro AI) : Ah oui, ça dépend des clients tout simplement.

[56:43] Client A : Ça dépend des clients, de l'outillage des clients, quand on les prend.

[56:49] Client A : J'étais aussi en train de réfléchir, dans les priorités, parce que nous la partie pilotage, les trois sujets sont quand même importants, même si ce n'est pas la prospection qui est prioritaire Là, on est un peu en surcapacité de production.

[57:07] Client A : Il faut quand même qu'on fasse rentrer du lead, dans le sens où on a une équipe à qui il faut donner à manger.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[57:47] Client A : Je pense que malgré tout sur la partie pilotage il faut qu'on ait des outils.

[57:53] Client A : Et même si c'est super facile, tant mieux, si c'est une bonne nouvelle, si c'est facile, mais je pense qu'on...

[57:58] Client A : Encore une fois, tu me dis que t'es d'accord avec ça.

[58:02] Client A : Et à la rigueur, on se fera plaisir à voir que nos capillaires qu'on aura mis à poser vont tout d'un coup prendre un peu de boost dès qu'on mettra de l'IA sur le métier.

[58:10] Client A : Mais je pense que, vu notre trajectoire aujourd'hui et là où on en est, on a intérêt à le faire dans cet ordre-là.

[58:16] Client A : Prospection, compétence opérationnelle.

[58:20] Client A : Et après, c'est-à-dire pilotage.

[58:23] Client A : Au début, c'est normal.

[58:25] Philémon (Azuro AI) : En fait, l'ordre dans lequel tu as évoqué les sujets finalement, prospection, dashboard, couche métier.

[58:34] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, moi, sur la prospection, je suis assez performant parce que j'ai vraiment les deux pieds dedans dans ma boîte.

[58:41] Philémon (Azuro AI) : Donc, ce sera sûrement avec moi les premières séances.

[58:44] Philémon (Azuro AI) : Donc, c'est super.

[58:47] Client A : Cool.

[58:50] Philémon (Azuro AI) : Et sur la partie plus long terme, c'est dans plus longtemps j'imagine, le développement des back-office métiers?

[59:01] Client A : Quand on aura bien su faire sur la couche métier admin, qui est la couche générique qui conserve cet énorme marché, Fort de ça, on ira...

[59:14] Client A : Nous, ce qu'on aimerait, si tu veux, c'est se présenter auprès de nos clients, toujours avec la couche servicielle, donc des humains en face de vous, des chargés de compte, etc.

[59:25] Client A : Mais avec une bonne couche d'AI qui fait de 60 à 80 de la production.

[59:34] Philémon (Azuro AI) : OK.

[59:35] Client A : C'est un peu comme ça qu'on veut arriver vers nos clients et de pouvoir développer progressivement différentes spécificités métiers donc la première qu'on travaillera ça sera l'assurance expertise construction et rien que dans le monde de l'assurance après il y a pléthore de sujets et les assureurs vont se retrouver avec beaucoup de travail.

[59:58] Philémon (Azuro AI) : Là dessus je pense qu'en fait ça s'articule pas mal parce que vous aurez pris un peu d'expérience sur la manière dont on peut développer des choses avec l'AIOs.

[60:08] Philémon (Azuro AI) : Et je pense que ça, par contre, c'est peut-être le sujet le plus complexe, celui-là.

[60:12] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est bien que ça arrive en dernier, mais je pense que quand on.

[60:15] Client A : Y sera, ça sera tranquille.

[60:16] Philémon (Azuro AI) : Sur la prospection, je pense que ce qu'on fera, c'est qu'on fera un dossier partagé entre votre AIOs et le mien, et je pourrais vous mettre, c'est vraiment à titre de bonus, mais je pourrais vous mettre de la documentation sur notre process que nous, on a développé en interne, parce que je pense qu'il y a beaucoup de...

[60:32] Philémon (Azuro AI) : De similarité comme je t'ai dit [l'associé] la dernière fois même sur [un projet tiers] ça peut être pertinent parce qu'en fait c'est juste de la logique de

croiser les ICP avec les intentions c'est une méthode classique mais vu qu'on a déjà passé énormément de temps à développer ça pour en bénéficier directement ce serait pas mal.

[60:50] Client A : On adore les bonus.

[60:52] Philémon (Azuro AI) : Il n'y a pas de problème.

[60:56] Philémon (Azuro AI) : Moi, ce qui m'intéresse, c'est de faire marcher des entreprises, en fait.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[62:06] Philémon (Azuro AI) : OK, donc je pense que c'est pas mal pour cette session.

[62:10] Philémon (Azuro AI) : On a identifié, en gros, les trois sujets sur lesquels on va pouvoir plancher pendant notre prochaine session.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

Session 2 : prise en main de l'AIOS et méthode de travail (juin 2026, 64 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[09:25] Philémon (Azuro AI) : Si vous pouvez juste mettre bonjour pour vérifier que l'ELM est bien connectée, normalement il n'y a pas de problème, ou n'importe quelle prompte à gauche, qu'on vérifie que tout est ok, et pendant ce temps là je vais vous faire un tour du propriétaire.

[09:38] Philémon (Azuro AI) : Dans les éléments importants, on va commencer par les réglages.

[09:43] Philémon (Azuro AI) : Si vous pouvez cliquer sur l'engrenage, je vais vous expliquer un peu comment ça fonctionne.

[09:51] Philémon (Azuro AI) : Juste tour de propriétaire rapide avant qu'on commence les choses sérieuses.

[09:53] Philémon (Azuro AI) : Le modèle, je ne fais pas un dessin, je vous conseille de laisser le modèle par défaut pour l'instant, sachant que nous, on est à jour sous 24 heures quand il y a un meilleur modèle qui sort, qui est plus adapté à l'usage qu'on en fait, on le met en défaut nous-mêmes.

[10:06] Philémon (Azuro AI) : Vous pouvez juste le taux d'effort, si vous voyez qu'il y a des tâches extrêmement complexes sur lesquelles il trébuche un peu, ce qui honnêtement arrive très très rarement, vous pouvez augmenter éventuellement l'effort qu'il fait d'un cran.

[10:19] Philémon (Azuro AI) : Moi je ne m'en sers jamais honnêtement, ça consomme plus de tokens pour un effort qui est à peine plus putain.

[10:26] Philémon (Azuro AI) : Et à l'inverse, si vous trouvez que ça consomme trop rapidement votre abonnement Claude, vous pouvez réduire les efforts.

[10:33] Philémon (Azuro AI) : La langue, je ne fais pas un dessin.

[10:35] Philémon (Azuro AI) : Mode sombre, en fonction des préférences, c'est juste un template différent, ça va sombrer, vous pouvez cliquer pour voir rapidement s'il vous plaît.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[12:15] Philémon (Azuro AI) : Juste pour finir, il y a des paramètres avancés pour expliquer rapidement.

[12:20] Philémon (Azuro AI) : Donc la double authentification, je vous la conseille.

[12:25] Philémon (Azuro AI) : Vous savez c'est pour augmenter la sécurité des données utilisateurs.

[12:30] Philémon (Azuro AI) : Pas obligé de l'activer maintenant mais peut-être à l'issue de cette session par exemple vous pouvez l'activer.

[12:34] Philémon (Azuro AI) : Vous voyez ce que c'est, c'est on scanne un QR code avec l'application de Google et ça permet de s'authentifier directement via Google Authenticator ou autre pour avoir un facteur supplémentaire.

[12:44] Philémon (Azuro AI) : Donc à chaque fois que vous allez vous connecter, il va vous demander un code que vous recevrez sur le téléphone, sur l'application de Google.

[12:49] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est une préférence comme vous le sentez.

[12:53] Philémon (Azuro AI) : Autorisation automatique, donc là on va rentrer dans les choses qui sont utiles au quotidien.

[12:58] Philémon (Azuro AI) : Le but de l'AiOS c'est de faire des actions sur un VPS.

[13:02] Philémon (Azuro AI) : Quand il fait des actions qui sont jugées un peu, où ça pourrait avoir des conséquences, il demande systématiquement une autorisation.

[13:12] Philémon (Azuro AI) : C'est pas le LLM qui demande, c'est le modèle qui va apparaître et qui bloque le LLM le temps que l'utilisateur acquiesce.

[13:18] Philémon (Azuro AI) : Parfois, pour ne pas être freiné, on peut mettre une autorisation automatique.

[13:22] Philémon (Azuro AI) : Dans tous les cas, vous n'êtes pas obligé d'aller fouiller dans les réglages pour faire ça.

[13:26] Philémon (Azuro AI) : Ça se présentera à vous au moment où il y en a besoin.

[13:29] Philémon (Azuro AI) : Donc si vous l'activez, c'est pas quelque chose où ça vous redemandera plus jamais votre avis pour rien, c'est juste que vous aurez un délai de 5 secondes pour refuser une action et s'il vous laissez passer, il fera la tâche de lui-même.

[13:43] Philémon (Azuro AI) : Donc ça sert à accélérer et à ce que par exemple si on le lance sur une tâche et qu'on fait autre chose pendant 2h qu'on n'arrive pas et qu'en fait il s'était arrêté au bout de 5 minutes parce qu'il demandait une autorisation, ce qui est souvent un peu pénible même si c'est très efficace.

[13:55] Philémon (Azuro AI) : Donc voilà sur ça, et la dernière chose, ça je ne sais pas si vous en avez l'usage, après vous pouvez supprimer vos données, récupérer vos données, etc.

[14:04] Philémon (Azuro AI) : Mais la dernière chose dont je voulais vous parler c'est partage vers l'AiOS.

[14:08] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, si vous en avez l'usage, on peut le faire maintenant, sinon ce n'est pas spécialement intéressant pour le moment.

[14:14] Philémon (Azuro AI) : Ça permet, vous savez quand par exemple on ouvre une autre application que Google, que l'AiOS, ou peu importe, sur WhatsApp par exemple, ou sur l'application photo, Vous ouvrez l'application photo, vous sélectionnez une photo, vous pouvez l'envoyer vers une autre application.

[14:31] Philémon (Azuro AI) : Par exemple, vers WhatsApp pour envoyer à quelqu'un, vers vos fichiers pour l'enregistrement des fichiers, etc.

[14:36] Philémon (Azuro AI) : Si vous voulez que l'AiOS, il apparaisse dans les applications suggérées, il y a un process à suivre qui est d'en partager par l'AiOS.

[14:43] Philémon (Azuro AI) : Voilà, c'est très précis, je vous aiderai à le faire s'il y a besoin.

[14:46] Philémon (Azuro AI) : Pour l'instant, on n'a pas besoin de s'y intéresser.

[14:49] Philémon (Azuro AI) : Voilà pour ça et quelques opinions sur les différentes features.

[14:54] Philémon (Azuro AI) : Ça vous pouvez le fermer.

[14:57] Philémon (Azuro AI) : Ce qui va être intéressant au niveau du workspace, pareil vous pouvez fermer la modèle des paramètres.

[15:07] Philémon (Azuro AI) : Je vais peut-être finir sur l'écran d'accueil.

[15:11] Philémon (Azuro AI) : Ensuite les deux icônes qui sont à gauche des paramètres, il y a la cloche et le point d'interrogation.

[15:17] Philémon (Azuro AI) : La cloche c'est un canal dédié pour des notifications donc ça, ça va servir à ce que l'AiOS puissent vous envoyer des choses qui sont récurrentes donc l'exemple type c'est vraiment la veille concurrentielle par exemple donc lui dire une fois par semaine tu m'envoies un rapport sur ce qu'ont fait mes concurrents de telle ou telle manière ça par exemple il ne va pas vous l'envoyer directement dans le chat comme ça en plein milieu d'une conversation il va vous l'envoyer au niveau du canal de notification pareil si vous lui dites rappelle moi que j'ai un train à prendre demain soir etc Ça sert à ce qu'il puisse vous envoyer des notifications lui-même.

[15:50] Philémon (Azuro AI) : Et le point d'interrogation, ça, ça va être intéressant surtout pour nous, mais je vous encourage à l'utiliser.

[15:55] Philémon (Azuro AI) : S'il y a la moindre frustration pour quoi que ce soit, vous pouvez envoyer un message là et ça viendra vers les équipes de développement, soit moi, soit un de mes associés.

[16:05] Philémon (Azuro AI) : Et on fait en général une à deux mises à jour par mois donc on est très réactif sur la résolution des...

[16:13] Philémon (Azuro AI) : L'ajout de nouvelles fonctionnalités notamment et la résolution de bugs éventuels même s'il en reste vraiment très peu maintenant.

[16:19] Philémon (Azuro AI) : Donc je vous encourage à utiliser ça s'il y a la moindre chose, on est assez réactif là-dessus.

[16:23] Philémon (Azuro AI) : Ok, on passe sur le workspace, après en bas sur la barre de chat, c'est vraiment, voilà, vous pouvez ajouter des pièces jointes et il y a un mode vocal où vous pouvez parler si c'est plus votre usage, pareil sur mobile.

[16:34] Philémon (Azuro AI) : Que Workspace, donc l'idée à comprendre c'est que vous pouvez à partir de maintenant déposer tout ce que vous voulez sur ce Workspace, donc là par exemple vous êtes sur Mac, si vous allez dans le Finder, vous pouvez glisser déposer n'importe quel document, les dossiers qui sont là, donc documents, projets, ressources, c'est des placeholders, il n'y a rien dedans, vous pouvez les supprimer si vous voulez, juste pour donner un début de structure.

[16:57] Philémon (Azuro AI) : Donc là par exemple, si on se met à travailler pendant cette session sur de la prospection, le plus intéressant c'est que vous preniez tout ce que vous avez qui est sur votre Mac, vous le déposez, et ensuite l'AIOs va pouvoir travailler dessus et commencer à créer de la valeur à partir de là.

[17:14] Philémon (Azuro AI) : Voilà pour ça, et ensuite sur la partie Workspace, donc ça fonctionne exactement comme un explorateur de fichiers classique, donc vous pouvez faire clic droit, créer un nouveau dossier dans le Workspace, Vous pouvez naviguer dans les dossiers, vous pouvez renommer, supprimer, couper.

[17:30] Philémon (Azuro AI) : Pareil, il y a du CTRL-C, CTRL-V, ça marche.

[17:34] Philémon (Azuro AI) : Tous les raccourcis habituels qu'il y a sur ordinateur fonctionnent comme habituellement.

[17:38] Philémon (Azuro AI) : Et pour finir là-dessus, sur l'interface, en bas à droite, là, il n'y a rien dedans, c'est pour ça que c'est vide.

[17:43] Philémon (Azuro AI) : En bas à droite, vous avez trois boutons.

[17:47] Philémon (Azuro AI) : Vous avez donc de quoi upload des fichiers directement sans glisser, déposer.

[17:52] Philémon (Azuro AI) : Donc là, si vous cliquez là-dessus, sur celui du milieu, Ça va vous ouvrir votre explorateur de fichiers et vous pouvez aller sélectionner ce que vous voulez déposer à l'intérieur.

[18:01] Philémon (Azuro AI) : Ça on le fera quand ce sera utile.

[18:03] Philémon (Azuro AI) : Et créer un nouveau dossier, c'est celui de gauche.

[18:05] Philémon (Azuro AI) : Et celui qui va être intéressant, ça va être celui qui est tout à droite.

[18:09] Philémon (Azuro AI) : Donc ça c'est les dossiers partagés.

[18:12] Philémon (Azuro AI) : Donc un dossier partagé ça sert à collaborer entre plusieurs AIOs, donc pour faire un point sur le fonctionnement de ce système là, il n'y a aucun tiers qui est au milieu des AIOs, c'est pas un drive, c'est pas hébergé par nous, c'est juste synchronisé entre deux AIOs, donc il n'y a aucun tiers au milieu.

[18:31] Philémon (Azuro AI) : Donc à partir du moment où vous avez un dossier commun avec un autre AIOS, si vous déposez quelque chose dedans ou que l'AIOS dépose quelque chose dedans, L'autre AIOS qui a accès à ce dossier le verra aussi, même fonctionnement clandestin, sauf qu'il n'y a personne qui est entre les deux.

[18:47] Philémon (Azuro AI) : Donc là pour l'instant, moi j'ai fait un dossier partagé, donc c'est vous qui allez rejoindre mon dossier, je vais vous envoyer un code.

[18:58] Philémon (Azuro AI) : Donc vous pouvez faire dossier partagé, donc l'icône qui est tout en bas à droite.

[19:04] Philémon (Azuro AI) : Rejoindre.

[19:07] Philémon (Azuro AI) : Et vous pouvez coller le code que je vous ai envoyé sur le chat, sinon je vous le dicte, c'est [code].

[19:14] Client A : Attends, je fais quoi là?

[19:15] Client A : Je fais rejoindre?

[19:17] Philémon (Azuro AI) : Il faut coller le code que je vous ai envoyé sur le chat.

[19:21] Client A : J'arrive pas à le copier.

[19:22] Client A : Attends.

[19:23] Philémon (Azuro AI) : Non, là c'est un placeholder, c'est vraiment sur le chat, sur le Google Meet.

[19:29] Philémon (Azuro AI) : Donc il faut changer d'onglet, aller sur le Google Meet, tout en haut à gauche.

[19:37] Philémon (Azuro AI) : Plus haut, plus haut, c'est pas la même fenêtre, c'est pas dans l'AIOS en fait, c'est sur Google Meet, je vous ai envoyé un code, c'est l'onglet qui est à gauche, là où il y a le point rouge, voilà donc c'est ce code là, ça je le mets dans le chat?

[19:58] Philémon (Azuro AI) : Ça tu peux le déposer dans le dossier partagé, et là tu colles le.

[20:07] Client A : Dossier, tu fais rejoindre, tu peux fermer,.

[20:13] Philémon (Azuro AI) : Il n'y a pas de soucis, et donc là ça a créé un espace partagé, donc le dossier qui s'appelle partagé, c'est là où il va y avoir tous les dossiers partagés comme son indique, et celui là c'est celui que je viens de créer pour nous, Donc là dedans, moi j'ai mis tout notre process de lead génération puisqu'on a dit que la dernière fois c'est ce sur quoi on allait travailler.

[20:32] Philémon (Azuro AI) : Comme je vous avais dit, j'ai fait une documentation sur la manière dont notre process fonctionne et on va pouvoir partir de là puisqu'on a pas mal travaillé dessus donc je pense que ce sera une bonne base.

[20:43] Philémon (Azuro AI) : Voilà pour le tour du propriétaire.

[20:46] Philémon (Azuro AI) : Est-ce qu'il y a des questions à ce stade où ça vous paraît clair?

[20:50] Client A : Non, ça me paraît clair.

[20:51] Client A : Ouais.

[20:52] Philémon (Azuro AI) : Ok, parfait.

[20:54] Philémon (Azuro AI) : A partir de maintenant, on va pouvoir entrer dans le concret.

[20:59] Philémon (Azuro AI) : Donc si on se lance dans le process de génération, juste pour comprendre comment ça fonctionne un peu, je vous recommande de cliquer sur un des fichiers qui est dans la liste qui est à droite.

[21:13] Philémon (Azuro AI) : Donc vous avez concrètement un aperçu, donc vous pouvez travailler directement dans l'interface avec l'AIOS.

[21:21] Philémon (Azuro AI) : Donc là c'est de la documentation qui a été faite par mon AIOS pour votre AIOS, pour que vous puissiez créer votre process de prospection à partir de notre travail premier.

[21:32] Philémon (Azuro AI) : Donc là par exemple, je vais reprendre le dossier pour ne pas dire n'importe quoi.

[21:38] Philémon (Azuro AI) : Je reprends juste le dossier moi-même, je me mets dessus.

[21:48] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, par exemple, on peut commencer à dire à votre AIOS de prendre connaissance du système qui a été créé et qui est dans ce dossier-là, dans le dossier partagé en question.

[22:04] Philémon (Azuro AI) : Et on va se baser là-dessus pour commencer à travailler.

[22:11] Client A : Alors du coup, on fait quoi là?

[22:13] Philémon (Azuro AI) : Juste une minute, je prends le dossier.

[22:23] Client A : Donc.

[22:37] Philémon (Azuro AI) : La dernière fois on avait parlé de modifier la manière dont la génération de l'unit se faisait chez Client A.

[22:50] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, moi c'est le premier sujet que j'avais noté qu'on allait aborder là, sachant que le deuxième sujet serait le dashboard KPI puis l'automatisation du traitement des données.

[23:01] Philémon (Azuro AI) : Donc est-ce que c'est toujours d'actualité qu'on travaille là-dessus maintenant?

[23:04] Philémon (Azuro AI) : On peut commencer là-dessus, je pense que c'est pas mal.

[23:06] Client A : Oui, nous on a mouliné un peu en amont de la réunion.

[23:10] Philémon (Azuro AI) : Ok parfait, on peut commencer par ça.

[23:13] Philémon (Azuro AI) : On se met ensemble avant de donner une cloche.

[23:16] Client A : Tu me complètes si j'oublie des trucs.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[23:26] Client A : En deux mots, aujourd'hui, si on prend vraiment l'état de la situation existante sur la prospection, on aimerait finir d'améliorer notre prospection ou pool.

[23:39] Client A : Par le site, c'est-à-dire qu'en fait, ça fait depuis à peu près un peu plus d'un an que [le dirigeant] a travaillé sur des cocons sémantiques pour améliorer le SEO, et en

fait, il a des données, il a un suivi quantitatif, tu vois, de données quantitatives assez classiques sur le nombre de clics qui sont générés, le nombre d'impressions qui sont générées par les requêtes, etc., le nombre de clics, le nombre de pages vues, il en parlerait mieux moi dans le détail, Par contre, sur les indicateurs qualitatifs qui sont les taux de transfo qu'on peut avoir entre un visiteur qui devient un prospect, un prospect qui devient un client, et même en gros un visiteur qui devient un client infini.

[24:41] Client A : On n'a pas trop travaillé ça.

[24:44] Client A : Donc c'est une lacune.

[24:46] Client A : Donc ça, c'est le point 1, mais ça, c'est pas le plus compliqué à mettre en place parce que ça, [le dirigeant] peut le faire assez rapidement.

[24:51] Client A : Mais par contre, ce qu'on aimerait, une fois qu'on a posé ces critères qualitatifs qui fait qu'on sait que quand on augmente le trafic sur notre site, du coup, on augmente les conversions et qu'on mesure le taux de conversion et qu'on fait gaffe à pas faire venir plein de monde, mais pour un taux de conversion misère qui fait que ça sert à rien de déployer plein d'efforts sur le quantitatif.

[25:09] Client A : On aimerait avoir la possibilité d'analyser le parcours de nos visiteurs sur le site pour identifier les points où en fait on n'est pas bon sur le parcours, sur le customer journée si tu veux, les points de logage, etc.

[25:25] Client A : Et on s'est dit, puisque c'est un des pains qu'on a identifié, on s'est dit on va en parler à fil et bon le jour du kick-off parce que, et après ça nous intéresse évidemment de bénéficier de votre expertise et de votre expérience sur tout ce qui est push, donc d'aller chercher du prospect hyper qualifié.

[25:46] Client A : On a cet existant là et on s'est dit si on peut débloquer assez vite la situation là dessus ce sera sympa.

[25:55] Philémon (Azuro AI) : Voilà, c'est un sujet différent.

[25:57] Philémon (Azuro AI) : On peut s'y pencher en premier.

[25:59] Philémon (Azuro AI) : Juste, est-ce que tu peux rentrer un peu dans le détail des outils que vous utilisez?

[26:03] Philémon (Azuro AI) : Parce que justement, là où moi, mon aide va être pertinente et on va dire que c'est un des points où je suis encore meilleur que l'IA, on va dire, c'est dans la transmission de comment est-ce qu'on connecte les outils pour mettre l'IA en capacité de bien travailler.

[26:19] Philémon (Azuro AI) : Ce n'est pas toujours facile de trouver comment est-ce qu'on lui donne les bons accès.

[26:24] Philémon (Azuro AI) : Là, de quelles informations on dispose pour résoudre ce premier pain, où est-ce qu'elles sont, etc.

[26:29] Philémon (Azuro AI) : Parce qu'après, moi la manière dont je le vois, c'est un, on connecte les outils, deux, on brainstorm avec l'IA une fois qu'elle a bien toutes les informations en tête.

[26:38] Philémon (Azuro AI) : J'en parlerai dans le process que j'ai habituellement pour résoudre des problèmes avec l'IA.

[26:44] Philémon (Azuro AI) : Et trois, on passe à l'implémentation concrète.

[26:48] Philémon (Azuro AI) : Donc premièrement, c'est un catalogue des outils et où sont les informations.

[26:53] Client A : Oui, les outils c'est Google Analytics et Google Search Console.

[27:00] Philémon (Azuro AI) : Ok.

[27:02] Client A : Donc c'est essentiellement...

[27:03] Client A : T'as tout là-dessus?

[27:04] Client A : Hein?

[27:04] Client A : T'as tout là-dessus?

[27:05] Client A : Sur Analytics c'est là où est-ce qu'on va avoir toutes les métriques en lien avec les durées de session, le nombre de sessions, le nombre d'utilisateurs, le nombre de pages consultées, etc.

[27:17] Client A : Et la Search Console ça va être plutôt sur la partie l'indexation des pages en lien avec le sitemap de Client A, voir le nombre de pages indexées, le nombre de clics, qui sont parfois pas forcément les mêmes que sur la Google Analytics, parce qu'il y a l'obtention de l'autorisation du tracking par le visiteur.

[27:43] Client A : Si on ne l'a pas sur notre.

[27:44] Client A : Site, avec la récupération des copies, on ne traque pas la session des utilisateurs.

[27:54] Client A : Donc c'est bon aussi d'avoir un suivi du clic sur la Google Search Console, le nombre d'impressions dans Google, la position moyenne, etc.

[28:06] Client A : Ok, ça marche.

[28:07] Philémon (Azuro AI) : Donc là-dessus, à priori, vu les outils utilisés, il n'y a aucun problème.

[28:11] Philémon (Azuro AI) : C'est l'API Data de Google Analytics.

[28:15] Philémon (Azuro AI) : Et la Search Console API, donc on va juste lui dire, prenez l'habitude de commencer par là, dites vous bien que pour résoudre un problème correctement, il faut savoir quelle donnée on a ou à quelle donnée on peut accéder.

[28:30] Philémon (Azuro AI) : Donc prenez l'habitude de commencer par là, on va faire ça maintenant, on va lui dire, il faut lui donner un peu de contexte pour commencer à l'alimenter, vous aurez de moins en moins à faire ça puisqu'il va comprendre au fur et à mesure.

[28:40] Philémon (Azuro AI) : Mais là par exemple vous pouvez taper un prompt ou prononcer un prompt, Je suis le chef d'entreprise à la tête de Client A.

[28:49] Philémon (Azuro AI) : J'aimerais optimiser mon flux de leads entrant.

[28:53] Philémon (Azuro AI) : J'ai besoin de te mettre à disposition l'API de Google Analytics de mon site et l'API de la Search Console de mon site.

[29:02] Philémon (Azuro AI) : Guide-moi pas à pas pour faire les deux et ensuite il va vous guider littéralement clic par clic pour connecter ces deux outils.

[29:09] Philémon (Azuro AI) : Donc en fait, pour vous donner Je ne vais pas vous guider jusqu'au bout des ongles, mais je vais vous donner des méthodes de travail qui vous permettent ensuite de gagner en autonomie et évidemment je serai là pour résoudre des problèmes si on en a.

[29:24] Philémon (Azuro AI) : On commence par connecter les outils, ensuite ce qu'on fait, c'est qu'on fait un gros plan de brainstorm avec l'IA qui a vocation à output une première version d'un plan d'implémentation.

[29:40] Philémon (Azuro AI) : Donc ce plan-là, concrètement, c'est l'IA qui transforme la volonté du chef d'entreprise en des actions techniques à faire, donc connecter tel API pour prendre telle décision par la suite, etc.

[29:51] Philémon (Azuro AI) : Ça, on le relie tranquillement et quand on valide, on passe à l'implémentation.

[29:56] Philémon (Azuro AI) : C'est les grandes étapes de la manière d'utiliser l'AIOS qui est optimale.

[30:01] Philémon (Azuro AI) : Donc voilà, on peut commencer par ça, la connexion aux outils, sachant que souvent c'est le moment où il y a plus de friction, donc c'est pas mal que je sois là pour connecter ça je pense.

[30:15] Philémon (Azuro AI) : Voilà parfait, moi je vais aller voir du côté de l'API aussi.

[30:29] Philémon (Azuro AI) : Est-ce que vous êtes sur un ordinateur où il y a bien les accès?

[30:32] Philémon (Azuro AI) : Voilà, juste petite parenthèse.

[30:33] Philémon (Azuro AI) : Donc là, on est sur une fiche d'autorisation.

[30:36] Philémon (Azuro AI) : Donc là, concrètement, vous pouvez cliquer sur autoriser à chaque action, etc.

[30:42] Philémon (Azuro AI) : Là, comme on va commencer à jongler avec des accès API, il va vous le demander systématiquement.

[30:46] Philémon (Azuro AI) : C'est en dur, c'est pas le LLM qui décide ce pourquoi il demande des autorisations.

[30:52] Philémon (Azuro AI) : C'est un code Python.

[30:53] Philémon (Azuro AI) : Mais vous avez cette petite case que vous pouvez cocher pour qu'il s'autorise automatiquement toutes les actions à venir, sachant que c'est un timer de 5 secondes, donc il y aura quand même 5 secondes pour refuser si vous voyez quelque chose de fou.

[31:05] Philémon (Azuro AI) : Moi, pour vous donner un ordre de grandeur, ça fait 4 mois que j'utilise AIOS 12 heures par jour, je n'ai jamais refusé une action pour un motif de sécurité.

[31:15] Philémon (Azuro AI) : Je vous laisse avoir un niveau de confiance qui augmente avec le temps, c'est normal.

[31:22] Philémon (Azuro AI) : Commencer doucement, mais a priori, il n'y a pas de difficultés.

[31:25] Philémon (Azuro AI) : Sur les benchmarks aussi, Claude est très haut dans l'alignement entre les intérêts de l'IA et les intérêts de l'humain, donc il ne poignarde pas dans le dos en général.

[31:37] Philémon (Azuro AI) : C'est toujours bien d'être prudent en tout cas.

[31:48] Philémon (Azuro AI) : Oui, donc du coup j'étais en train de vous demander, est-ce que vous êtes bien sur un ordinateur où vous avez l'accès au compte Google qui est lié à la console Google Search et à Google Analytics, c'est bon?

[31:59] Client A : Là, [le dirigeant], il est connecté depuis son ordi, oui.

[32:02] Philémon (Azuro AI) : OK, parfait.

[32:04] Philémon (Azuro AI) : Donc là, on est sur un questionnaire qui vous demande votre avis, c'est un QCM.

[32:10] Philémon (Azuro AI) : C'est un peu petit, je vais le mettre là.

[32:12] Client A : Je l'ai répondu.

[32:17] Client A : C'est bien.

[32:18] Client A : T'es sûr que c'est ce qu'il fallait faire?

[32:20] Client A : Oui.

[32:21] Client A : J'ai répondu ce qui était vrai.

[32:24] Philémon (Azuro AI) : Ce qui était logique.

[32:25] Client A : Oui, c'est vrai.

[32:27] Philémon (Azuro AI) : Donc c'était «Où en êtes-vous?» OK.

[32:29] Philémon (Azuro AI) : Parfait.

[32:47] Philémon (Azuro AI) : Ce qui est bien, c'est qu'ils vous donnent les liens directs assez souvent, notamment pour les accès Google.

[32:51] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas si vous en avez déjà fait en host 2, etc.

[32:55] Philémon (Azuro AI) : C'est assez pratique d'avoir les liens directs parce que c'est un peu un labyrinthe la suite Google.

[33:04] Philémon (Azuro AI) : Vous pouvez cliquer direct sur l'étape 1, on va faire ça ensemble.

[33:25] Philémon (Azuro AI) : Et il vous demande le site exact aussi, si vous pouvez lui coller le...

[33:29] Philémon (Azuro AI) : Voilà, parfait.

[34:18] Client A : Donc, J'y vais.

[35:42] Philémon (Azuro AI) : Alors là sur ça il faut bien vérifier que le projet est bien sélectionné.

[35:49] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est vraiment un truc classique Google qui a bien écrit le nom du projet en haut.

[35:54] Philémon (Azuro AI) : Parce que parfois quand on crée le projet il le sélectionne pas par défaut, ça arrive vraiment souvent.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[38:37] Philémon (Azuro AI) : Alors ça c'est des actions qui sont effectuées par l'AIOs.

[38:41] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est tout l'intérêt de pouvoir lier la technologie LLM avec la technologie Python derrière et un terminal dans VPS.

[38:50] Philémon (Azuro AI) : Donc si vous voulez avoir le détail des actions qu'il fait, vous pouvez toujours déployer et voir exactement les commandes qui sont tapées.

[38:57] Philémon (Azuro AI) : Donc chaque fenêtre verte on va dire, Vous pouvez la déployer et lire les entrées et les sorties, le détail de ce qui est tapé dans le VPS.

[39:09] Philémon (Azuro AI) : Donc il n'y a rien qui passe sous le manteau, tout ce qu'il fait est flagué directement à l'écran.

[39:15] Philémon (Azuro AI) : Juste que pour le confort de l'utilisateur, on compacte ça en une ligne parce que bon, le français c'est bien aussi.

[39:31] Client A : Et tout ce qu'il fait là, il le stocke quelque part?

[39:34] Client A : Ou pas?

[39:36] Client A : Comment ça marche?

[39:37] Client A : Il garde une trace de toutes ces actions, justement?

[39:42] Philémon (Azuro AI) : Il y a plusieurs traces, en fait.

[39:45] Philémon (Azuro AI) : Il y a un système de mémoire, donc ça c'est dans le cadre du LLM.

[39:50] Philémon (Azuro AI) : Donc la session elle-même, elle a une mémoire.

[39:52] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, il y a une base de données vectorielle qui stocke des faits à long terme, qui peuvent servir pour l'entreprise plus tard.

[39:59] Philémon (Azuro AI) : Et d'autre part, Pour l'aspect plus informatique classique on va dire, chaque action, chaque ligne de code etc.

[40:07] Philémon (Azuro AI) : Fait l'objet d'un log qui est stocké 6 mois de mémoire.

[40:13] Philémon (Azuro AI) : En tout cas ça tourne, c'est pas stocké indéfiniment parce que sinon ça grossit indéfiniment.

[40:17] Philémon (Azuro AI) : Mais c'est stocké 6 mois donc on a largement le temps de revenir sur les actions si y'a un problème.

[40:23] Philémon (Azuro AI) : Et au pire des cas on a la mémoire du LLM.

[40:29] Philémon (Azuro AI) : Et sinon pour les accès, ils sont stockés, donc à chaque fois qu'on autorise un outil, c'est un outil de moins qu'on aura à autoriser pour la suite.

[41:38] Client A : Donc en gros, ce que tu dis, c'est que les trois étapes, c'est donner accès aux données, brainstormer avec l'IA et après déployer.

[41:46] Client A : C'est ça en gros.

[41:48] Philémon (Azuro AI) : Ouais, c'est ça en gros.

[41:49] Philémon (Azuro AI) : Sachant que le plan...

[41:51] Philémon (Azuro AI) : En fait, moi, ce que j'aime beaucoup avec l'IA et en tout cas dans mon travail, c'est là où ça produit beaucoup de valeur, c'est que je peux lui donner, disons, une grande orientation.

[42:00] Philémon (Azuro AI) : Je peux garder une vue en hauteur du point de vue de l'entreprise.

[42:04] Philémon (Azuro AI) : Et lui dire voilà moi j'ai l'impression que mon funnel il est efficace sauf sur ce point là je pense qu'on pourrait s'améliorer voilà qu'est ce qu'on pourrait faire globalement et propose un plan d'action pour avec les informations que tu as pour améliorer ça et lui il va me sortir un plan technique d'action concrète qu'on fait pour atteindre ce but là et c'est vraiment ça la chose qui est agréable en plus du fait que ça transforme un brouhaha mental on va dire en quelque chose de limpide et une roadmap ordonnée ça c'est vraiment très très appréciable j'espère que vous l'appréciez.

[42:41] Client A : Finalement la compétence requise de notre côté.

[42:43] Philémon (Azuro AI) : C'est le problématiser correctement exactement et après la connexion aux outils encore une fois là ce qu'on est en train de faire c'est vraiment le plus chiant et le moins intéressant après c'est de la discussion moi une fois que j'ai le plan en général c'est un document assez synthétique qui dit voilà on va faire ça d'abord c'est la phase 1 dans ça on fera telle action telle action telle action phase 2 phase 3 phase 4 et l'objectif c'est d'atteindre ça je lis ça et je me dis ok peut-être on fait un petit ajustement parce que ça me donne d'autres idées etc le fait qu'il ait éclairci mon propre propos et ensuite je dis ok on valide ce plan et go et à partir de là si vous avez l'auto autorisation vous attendez 30 minutes pour les actions les plus complexes et c'est c'est matérialisé automatiquement et là c'est vraiment plaisant.

[43:31] Philémon (Azuro AI) : Au fur et à mesure qu'on avance dans le process c'est de mieux en mieux, le plus chiant c'est de donner les accès.

[43:39] Client A : Pour le coup ça sert à trop de voir, c'est vachement guidé.

[43:45] Philémon (Azuro AI) : Oui après il est assez bon pour guider, maintenant il y a de la documentation, par exemple Google c'est très détaillé où est-ce qu'il faut cliquer pour avoir accès à quoi exactement, là il a accès aux outils pour l'instant on lui a pas dit ce qu'on voulait faire donc là ça va plus être à vous de réfléchir sachant qu'une manière de faire encore une fois c'est de profiter du fait que c'est un outil de synthèse incroyable les IA et de juste par exemple ça peut être activer le micro et dire voilà, on a ce problème, il se présente de telle manière, de telle manière, ah ça me fait penser que, etc.

[44:31] Philémon (Azuro AI) : Même si c'est un peu brouillon, un peu fouillis la manière dont c'est prononcé, l'important c'est d'être clair sur la consigne, et après lui il va se débrouiller.

[44:40] Philémon (Azuro AI) : Moi ce que je vous conseille comme manière de formuler la consigne, c'est expliquer le problème évidemment, et ensuite dire Dans une première étape, tu vas faire un plan d'implémentation détaillé qui doit contenir, par exemple, ça, ça, ça, s'il y a des points auxquels vous tenez déjà.

[45:02] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, moi, je vais revoir ton plan d'implémentation.

[45:05] Philémon (Azuro AI) : Et à partir du moment où on est d'accord sur ça, on pourra lancer l'implémentation elle-même dès que j'aurai validé.

[45:12] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est une approche en deux temps.

[45:13] Philémon (Azuro AI) : On ne perd pas beaucoup de temps.

[45:15] Philémon (Azuro AI) : Et en général, en fait, le plan d'implémentation lui-même contient beaucoup d'initiatives et de bonnes idées.

[45:21] Philémon (Azuro AI) : Mais voilà, on peut avoir envie d'un peu recadrer à cette étape-là avant de passer à l'implémentation elle-même.

[45:27] Philémon (Azuro AI) : Moi, je procède quasiment systématiquement de cette manière maintenant dès que j'ai un problème à traiter.

[45:32] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, de quoi est-ce qu'on parle exactement comme problème concrètement?

[45:40] Client A : En fait, le truc, c'est que si tu veux, là, on a des données quantitatives de performance du trafic sur le site.

[45:51] Client A : Encore une fois, je parle sous le contrôle de [le dirigeant], mais en gros, [le dirigeant], depuis le temps qu'il mouline sur le truc, il a bien compris le lien qu'il y avait entre les pages qui produisent, les pages qui génèrent, les cocons sémantiques qui construisent, etc.

[46:08] Client A : Et la retombée qu'il y a en termes de trafic.

[46:14] Client A : Donc je dirais que ça c'est plutôt pour l'instant c'est pas un pain, c'est plutôt maîtrisé et ça donne des résultats qui progressent de mois en mois à condition d'être réguliers.

[46:23] Client A : Par contre ce qu'on a moins bien fait c'est l'analyse du taux de transfo, en gros t'as des visiteurs qui vont après sur une page où on leur propose un demi en ligne s'ils sont intéressés et après ils prennent contact, en gros c'est ça le parcours de l'utilisateur.

[46:41] Client A : Donc la première étape c'est qu'on veut transformer un visiteur en éditeur de devis, et on veut transformer cet éditeur de devis en prospect rendez-vous.

[46:52] Client A : Et puis notre prospect rendez-vous, on veut le transformer en client.

[46:57] Client A : Et là, on a...

[46:59] Client A : Je sais pas si t'as pas eu le temps de retravailler les données.

[47:01] Client A : Mais là, on a des données qui ne sont pas bonnes parce qu'elles mélangent différents canaux.

[47:05] Client A : Donc, on ne mesure pas bien la performance du site en lui-même.

[47:09] Client A : Qu'est-ce que le site nous ramène comme prospect éditeur de devis, comme prospect rendez-vous et au final comme client?

[47:18] Client A : Donc là, je pense qu'on a encore un sujet de données à traiter.

[47:22] Philémon (Azuro AI) : Oui, effectivement.

[47:24] Client A : Et après l'idée c'est qu'on a posé, pour nous il y a trois taux de conversion, c'est un visiteur qui devient un prospect, un visiteur un prospect qui devient un client et au global, mais c'est les mêmes données, un visiteur qui devient un client.

[47:41] Client A : Et qu'on puisse surveiller ça, parce que notre intention évidemment c'est de continuer à faire augmenter le trafic, mais si on fait augmenter le trafic alors qu'on améliore pas notre taux de conversion, ça sert à rien.

[47:51] Philémon (Azuro AI) : Ok voilà donc là il y a ça c'est des choses que vous traquez déjà le taux de conversion ou c'est un sujet visiteurs prospects clients c'est un sujet à mettre en place en fait avant avant de commencer à faire des actions d'amélioration ok donc là dessus on va voir ce qu'il peut faire sur le sur l'api directement parce que là je crois qu'on lui a plus donné des accès pas des accès éditeur mais avec ses lecteurs, si je ne dis pas de bêtises, donc il nous demandera peut-être de changer un peu ça.

[48:27] Philémon (Azuro AI) : Alors il y a une autre chose, si on se place dans un, pas dans la résolution d'un problème précis, mais dans le cadre d'un projet un peu plus large.

[48:38] Philémon (Azuro AI) : Moi, une manière dont je fonctionne aussi, ça va être d'aller sur le workspace, donc là on va pouvoir faire ça.

[48:44] Philémon (Azuro AI) : Si vous pouvez cliquer sur la flèche précédente qui est juste en dessous de la souris, voilà parfait.

[48:51] Philémon (Azuro AI) : Là on peut aller directement sur le Workspace en cliquant sur le mot Workspace.

[48:58] Philémon (Azuro AI) : Là on peut faire clic droit, nouveau dossier.

[49:11] Philémon (Azuro AI) : Cette tâche à laquelle on s'attelle c'est le sujet de l'amélioration de la conversion du site.

[49:22] Philémon (Azuro AI) : Donc, on va dire que toute notre avancée, on va la documenter là-dedans, toutes nos réflexions, tout notre brainstorm et chaque phase qu'on va faire, etc.

[49:42] Philémon (Azuro AI) : Comme ça, on pourra y revenir éventuellement plus tard, dans six mois, quand on aura de nouvelles idées, etc.

[49:46] Philémon (Azuro AI) : On pourra revenir là-dedans.

[49:48] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, on peut lui dire, avant même de commencer à travailler, on peut lui dire, OK, parfait, tu as les accès.

[49:58] Philémon (Azuro AI) : On se place dans le cadre plus large de l'amélioration de la conversion du site Internet.

[50:05] Philémon (Azuro AI) : Cette tâche va se découper en deux phases.

[50:10] Philémon (Azuro AI) : D'abord, on va te donner l'accès à des données suffisantes.

[50:13] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, on va passer à l'action, c'est-à-dire la rédaction d'un plan et l'exécution du plan.

[50:21] Philémon (Azuro AI) : Met en place une documentation pour suivre l'avancement du projet dans le dossier créé à cet effet sur le workspace.

[50:30] Philémon (Azuro AI) : Et déjà comme ça il va préparer le terrain.

[50:32] Philémon (Azuro AI) : Je vous l'écris si vous voyez ce que je vous ai dit.

[50:35] Client A : [le dirigeant] est en train de l'écrire.

[50:37] Philémon (Azuro AI) : Ok parfait.

[50:38] Philémon (Azuro AI) : Comme ça il va préparer le terrain et en fait lui il est conçu de telle sorte à ce qu'il ait envie naturellement de mettre un tracker de projet dans la documentation.

[50:52] Client A : Un tracker de?

[50:54] Philémon (Azuro AI) : Un tracker de projet, donc ça va être une documentation qu'on met à jour à chaque fois qu'on vient travailler dans le cadre de ce projet là.

[51:02] Philémon (Azuro AI) : Donc par exemple, au début ça va être peu précis, ça va être voilà la phase 1, 2, 3 comme je vous l'ai dit là un petit peu, pour l'instant c'est un peu flou.

[51:08] Philémon (Azuro AI) : Et au fur et à mesure qu'on va avancer, à chaque fois qu'il va défricher un sujet, il va alimenter cette documentation centrale, il va aussi cocher les étapes qui sont déjà faites, etc.

[51:17] Philémon (Azuro AI) : Ça va lui permettre d'avancer d'une manière qui est rationnelle et avec un suivi dans le temps qui est important.

[51:24] Philémon (Azuro AI) : Donc là, au niveau du prompt, c'était sur en deux temps, données, accès, puis analyse, exploitation des données, met en place les documentations nécessaires dans le projet, conversion, site internet.

[51:35] Philémon (Azuro AI) : Voilà, parfait, exactement.

[51:43] Philémon (Azuro AI) : Par contre, à un moment donné, une fois que ça sera en place, il faudra bien lui expliquer En gros, [l'associé], ce que tu m'as expliqué, c'est-à-dire que pour l'instant, il nous manque, avant de faire des actions d'amélioration, des informations sur les taux de conversion entre visiteurs, prospects, clients et visiteurs clients directs.

[52:12] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, il va falloir lui dire pour qu'il puisse le mettre en place.

[52:14] Philémon (Azuro AI) : On va commencer par cette action.

[52:16] Philémon (Azuro AI) : Et je pense qu'il va nous demander des accès éditaires sur la console.

[52:25] Philémon (Azuro AI) : Ça va être la prochaine étape dès qu'il aura fini.

[52:36] Philémon (Azuro AI) : Voilà donc là il a mis un cadrage si vous allez dans le dossier conversion site internet ça c'est quelque chose qui peut aussi servir si vous équipez plus largement vos équipes des AIOS un dossier comme ça vous allez dedans vous allez comprendre sur conversion site internet le dossier qu'il a rempli à l'instant vous pouvez aller à l'intérieur ça c'est vraiment l'entité de base du travail de l'AIOS c'est de documenter l'avancée sur des sujets et d'avancer comme ça d'une manière qui est rigoureuse et qui nous aide à y voir clair dans notre propre charabia slash objectif pas encore clairement déterminé du côté chez l'entreprise.

[53:17] Client A : C'est quoi le format .AMD?

[53:19] Philémon (Azuro AI) : C'est Markdown, donc ça c'est des fichiers que vous pouvez, si tu cliques sur n'importe lequel on va dire vue d'ensemble pour avoir une idée.

[53:29] Philémon (Azuro AI) : Si tu double-cliques dessus, tu as un aperçu.

[53:33] Philémon (Azuro AI) : Tu peux double-cliquer.

[53:34] Philémon (Azuro AI) : Et ça, à tout moment, tu peux le télécharger si tu en as besoin ou autre en cliquant sur le bouton qui est là.

[53:39] Philémon (Azuro AI) : Et tu peux le télécharger dans n'importe quel format.

[53:41] Philémon (Azuro AI) : Donc si tu as besoin d'un PDF ou autre.

[53:44] Philémon (Azuro AI) : Parce que le Markdown, c'est un format qui est brut.

[53:47] Philémon (Azuro AI) : Je télécharge comme ça, c'est juste du texte.

[53:49] Philémon (Azuro AI) : Je peux télécharger avec n'importe quelle forme.

[53:53] Philémon (Azuro AI) : Donc ce que je disais, c'est que dans le cadre du travail avec plusieurs AIOS, ce type de dossier, par exemple ça, là on va faire une heure, vous ferez une heure demain et une heure après demain, par exemple, ça va commencer à faire quelque chose d'étayé.

[54:05] Philémon (Azuro AI) : Vous pouvez le prendre tel quel, le déposer dans mon AIOS et moi je pourrais continuer le travail du fait que c'est extrêmement bien documenté.

[54:13] Philémon (Azuro AI) : C'est un peu l'intérêt aussi de pouvoir reprendre des projets assez facilement.

[54:20] Client A : Ça répond à la question que je.

[54:20] Client A : Posais tout à l'heure du niveau de documentation automatisé qui est fait.

[54:25] Philémon (Azuro AI) : Ça, après, c'est aussi évidemment la manière dont vous travaillez avec, ça a un impact quand même fort sur la manière dont vous documentez.

[54:31] Philémon (Azuro AI) : Moi, je vous conseille à chaque fois que vous commencez un sujet, de commencer par une structure, c'est-à-dire un dossier avec un document .md, avec une vue d'ensemble, et on descend comme ça, même si c'est un draft, même si au début ce n'est pas précis, etc., il va l'affiner au fil du temps, etc.

[54:46] Philémon (Azuro AI) : Je vous conseille vraiment d'être vous-même un peu organisé, même si c'est pour défricher des sujets qui, eux, ne sont peut-être pas forcément encore clairs.

[54:54] Philémon (Azuro AI) : Et d'avancer de cette manière-là.

[54:59] Client A : Voilà,.

[55:10] Philémon (Azuro AI) : Là, on va rentrer dans les éléments où vous serez meilleur que moi, je pense, sur le sujet, puisque c'est votre entreprise.

[55:21] Philémon (Azuro AI) : On va rentrer dans le dur.

[55:29] Philémon (Azuro AI) : Aussi, n'hésitez pas, peut-être une bonne habitude à prendre, quand on veut faire de l'amélioration, ce qui est le cas là, bon là on parle quand

même de construire un système, mais par exemple, moi si j'ai un site internet que j'achète, j'achète un e-commerce, je le récupère, mon premier réflexe ça va être, fais un audit complet de comment se passe la conversion, et il va regarder absolument tout, il va comprendre dans son ensemble le système, Et là ça peut être intéressant peut-être aussi de passer par ça et éventuellement lui demander de le documenter.

[56:05] Philémon (Azuro AI) : Il faut vraiment voir ça comme un système pyramidal, pas dans le sens d'un ponzi, mais dans le sens de construire une couche de documentation qui est claire et nette.

[56:15] Philémon (Azuro AI) : Par-dessus, on va pouvoir s'appuyer sur ça pour construire des solutions éventuellement, qu'on documente elle-même, etc.

[56:21] Philémon (Azuro AI) : C'est comme ça qu'on...

[56:23] Client A : Quand tu parles de pyramide, tu veux.

[56:24] Client A : Dire un entonnement en fait, c'est-à-dire qu'on commence très large et puis on précise.

[56:27] Client A : Que c'est petit, c'est ça que tu veux dire.

[56:29] Philémon (Azuro AI) : Exactement, exactement.

[56:31] Client A : T'as toujours commencé d'un overview pour pouvoir descendre dans...

[56:35] Philémon (Azuro AI) : Exactement.

[56:35] Philémon (Azuro AI) : Moi je trouve que c'est pas mal en tant que chef d'entreprise parce que le boulot d'un chef d'entreprise tel que je me le représente, c'est d'avoir des grandes orientations et de rester un peu en recul.

[56:46] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est pas mal de prompter un peu ces idées de où est-ce qu'on a envie d'aller et qu'ensuite l'IA s'occupe de clarifier la vision et de passer à un truc qui est concret et à l'exécution.

[57:00] Client A : Plutôt que d'être dans une approche, un problème, une solution.

[57:02] Philémon (Azuro AI) : Plutôt que de se dire, il faut que j'aille dans la Google Search Console et que je tape tel code, etc.

[57:08] Philémon (Azuro AI) : Ça n'a aucune valeur en tant que corrélation d'entreprise, c'est la réalisation.

[57:13] Philémon (Azuro AI) : Comment souhaitez-vous attaquer la suite?

[57:17] Philémon (Azuro AI) : Alors ça, je vous laisse répondre.

[57:20] Client A : Pour la suite, sur la suite, ça nous intéresse.

[57:28] Client A : C'était le AIOS qui a posé la question.

[57:33] Philémon (Azuro AI) : Oui, [le dirigeant] a répondu.

[57:35] Philémon (Azuro AI) : On commence par le gain rapide et sans risque, purement admin.

[57:41] Philémon (Azuro AI) : Ça aussi, ça coule de source, mais souvent il y a des quick wins, on va dire, où il peut résoudre un pain à 80% avec une action rapide avant d'aller dans l'optimisation.

[57:53] Philémon (Azuro AI) : Ce qui là va être le cas, je pense, parce qu'il n'y a pas de tracking du tout, si j'ai bien compris, des taux de conversion.

[57:58] Client A : Ok bon bah là maintenant faut qu'on creuse quoi.

[58:07] Philémon (Azuro AI) : Ouais exactement je pense qu'en fait là je vous donne un peu la manière de travailler avec après moi là où je vais me tenir à votre disposition ça va être si vous avez des problèmes pour donner un accès ou autre ça parfois c'est voilà c'est un peu rustique notamment s'il y a de l'oos pour google etc bon là visiblement c'était assez simple Et si vous avez des questions, n'hésitez surtout pas, vous avez mon e-mail, si vous en avez maintenant, d'ailleurs avant qu'on conclue, c'est avec plaisir.

[58:36] Client A : Je vais suivre ce qu'il dit et je vais spécifier un peu plus les besoins.

[58:43] Philémon (Azuro AI) : Oui, ça marche avec plaisir.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[59:21] Client A : Très bien.

[59:21] Client A : Je vois à peu près ce qu'on va lui demander de faire.

[59:26] Client A : Après, ce que je ne visualise pas, c'est derrière comment on exploite, mais ça, ce sera la finalité, comment on a des d'accord de consolider justement, par exemple, des trackings qu'on peut avoir sur le site, comment on met en place des notifications quand il y a quelque chose qui dysfonctionne.

[59:45] Philémon (Azuro AI) : Oui, alors ça, on peut en parler sur l'interaction, on va dire, entre l'outil et nous.

[59:52] Philémon (Azuro AI) : Donc, les notifications, ça peut être aussi simple qu'il vous envoie un email, par exemple, il suffit de connecter une adresse mail.

[59:59] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être qu'il vous envoie un message Telegram ou alors ça peut être directement le système natif qu'on a mis en place de notification dont j'ai parlé tout à l'heure.

[60:08] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, si vous lui dites à chaque fois qu'il se passe quelque chose, on vous remet une notification, il va le faire et vous le recevrez sur votre téléphone via l'application.

[60:15] Philémon (Azuro AI) : Sinon sur l'ordinateur comme d'habitude.

[60:17] Philémon (Azuro AI) : Après sur le tracking lui-même ça peut être intéressant éventuellement sur ça de faire un dashboard effectivement avec des événements précis de à quel moment on estime qu'on doit être notifié.

[60:29] Philémon (Azuro AI) : Sur ça je peux vous aider aussi parce que c'est évidemment les choses les plus complexes mais c'est largement accessible encore.

[60:37] Philémon (Azuro AI) : De développer des plateformes et de les héberger, etc.

[60:39] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, n'oubliez pas que vous avez un espace d'hébergement qui est dédié dans l'application, même là en phase d'essai.

[60:44] Philémon (Azuro AI) : Donc là, si vous lui dites, fais-moi un outil qui fait un rapport qui se met à jour une fois par jour tous les matins avec les taux de conversion et tu l'héberges sur telle URL, il va le faire.

[60:55] Philémon (Azuro AI) : Donc, on peut faire un tout dédié aussi.

[60:58] Philémon (Azuro AI) : Il n'y a pas besoin forcément de rester enfermé dans l'AIOS.

[61:00] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être un outil qui est dédié, qui est créé par lui.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[61:37] Philémon (Azuro AI) : Ok, je vous envoie une invitation et n'oubliez pas que je vous ai déposé, parce que là vous êtes sur un sujet, celui du site internet et de la conversion de l'IDE entrant on va dire.

[61:47] Philémon (Azuro AI) : Pour les lits de sortant, si vous voulez commencer à réfléchir, il y a beaucoup de matières que je vous ai déposées dans le dossier.

[61:52] Philémon (Azuro AI) : Votre AIOS y a accès, mais c'est un autre sujet, donc ne mélangez pas tout.

[61:57] Client A : C'est super.

[61:58] Client A : Parfait.

[61:58] Client A : Ce qu'on pourra faire aussi, c'est commencer à regarder comment on peut s'interconnecter avec Freshdesk et voir ce qui nous sort de Freshdesk.

[62:06] Client A : Ça, c'est sur la partie plutôt dashboard d'exploitation.

[62:09] Philémon (Azuro AI) : Pareil, s'il y a beaucoup d'informations, c'est intéressant de lui faire faire un audit général au début.

[62:14] Philémon (Azuro AI) : Vous aurez peut-être des idées aussi Je.

[62:16] Client A : Crois qu'il va bien auditer, t'inquiète.

[62:18] Client A : On va lui faire faire des audits.

[62:19] Philémon (Azuro AI) : T'inquiète pas, il va nous scanner tout le bazar.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

Session 3 : le Cockpit de pilotage et la décision de remplacer le ticketing (juillet 2026, 53 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[08:19] Client A : Déjà, sur la prise en main de l'outil, j'ai un petit feedback sur l'ensemble.

[08:26] Client A : À mon point de vue, c'est hyper ergonomique, hyper simple.

[08:31] Client A : J'ai bien compris toute la plus-value de AIOS et comment il peut aussi nous permettre d'aller plus loin, de réfléchir davantage sur les problématiques qu'on peut rencontrer.

[08:45] Client A : Tout l'aspect brainstorm, ça je l'ai beaucoup utilisé aussi avec lui.

[08:51] Client A : Donc c'était super.

[08:55] Client A : Pour l'instant, je n'ai pas forcément de difficultés particulières à rencontrer ou de limites.

[09:00] Client A : Je ne suis pas tombé face à des gros murs.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[09:57] Client A : Sinon sur tout l'aspect connectivité, interconnection avec les logiciels, facilité aussi de connexion, c'est assez simple.

[10:09] Client A : C'est bien guidé.

[10:11] Client A : Tu es hyper à l'aise aussi?

[10:13] Client A : Oui je suis hyper à l'aise mais effectivement dans certains outils parce que j'ai connecté Google Analytics, Google Search Console, Axonaut, Freshdesk, Mayday, tous nos outils qu'on utilise au quotidien.

[10:29] Client A : Slack aussi, je les ai tous connectés à AIOS sans difficulté.

[10:34] Client A : Mais effectivement, pour moi, je trouve que j'ai une aisance dans ces aspects-là.

[10:39] Client A : Je suis content, mais j'ai l'impression que le truc pas à pas s'est vachement bien fait, c'est ça?

[10:44] Client A : Oui.

[10:45] Philémon (Azuro AI) : Nous, on a essayé de faire une sorte de système, un wizard qui guide step by step.

[10:52] Philémon (Azuro AI) : Après, c'est vrai que c'est souvent là qu'il peut y avoir des difficultés chez les clients à connecter les outils parce qu'ils ne sont pas forcément familiers avec ce que c'est une clé API, etc.

[11:00] Philémon (Azuro AI) : Donc souvent, on les aide au début.

[11:01] Philémon (Azuro AI) : Après, ça roule tout seul, mais si tu en es sorti direct, c'est très bien.

[11:05] Philémon (Azuro AI) : Sur les sujets qui ont été traités, donc la dernière fois, on avait parlé de prospection.

[11:11] Philémon (Azuro AI) : Je sais qu'il y avait un projet de dashboard, etc.

[11:13] Philémon (Azuro AI) : Tout ça, c'est bien en marche.

[11:15] Client A : Peut-être que ce qu'on peut faire, c'est te montrer, te faire un panorama de où on en est.

[11:23] Philémon (Azuro AI) : Ouais, carrément.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[12:03] Client A : Donc ça, c'est notre le Cockpit dans lequel on peut retrouver différents menus.

[12:12] Client A : Suivi CA et rentabilité, c'est tout ce qui est lié aux enjeux de facturation, de suivi aussi de la rentabilité de nos équipes.

[12:21] Client A : Donc ça, c'est plugé à la fois sur notre outil interne Freshdesk, qui va rechercher tous les temps qu'on passe, les forfaits aussi, le taux horaire par client, les temps qui sont passés par client.

[12:34] Client A : Ça nous permet d'avoir une projection dans le temps aussi de ce que sera facturé et potentiellement à la fin du mois en fonction du réel, en fonction du nombre de jours d'ouvrées.

[12:43] Client A : Donc il y a des calculs qui sont faciles pour AIOS, qui sont très bien faits et très bien intégrés.

[12:51] Client A : Moi, la volonté avec AIOS de travail, c'est garder le plus de choses en cache, éviter de faire trop d'appels API parce que sinon on bouffe vite le quota, notamment sur des logiciels tiers et aussi sur Claude.

[13:08] Client A : Donc je lui ai demandé d'avoir une approche rationnelle sur toutes les données à aller chercher.

[13:14] Client A : Donc il fait en backlog parfois des récupérations, notamment la nuit, pour nous permettre d'avoir des données plus fraîches le matin.

[13:22] Client A : Voilà, donc ça, ça a été une de mes contraintes posées avec lui pour justement avoir la meilleure data avec le plus faible taux d'appel d'API pour chaque logiciel pour éviter de trop bouffer tous nos quotas, notamment côté Freshdesk parce qu'il y a de la limite sur l'appel de tickets en lot.

[13:39] Client A : Donc voilà, il garde une partie en mémoire, il ne rafraîchit que les données que les données qui ont été modifiées entre deux appels, et il fait une passe une fois par jour, enfin sauf sur Freshdesk parce que c'est un peu plus cheap, et il fait une passe tous les deux heures sur les tickets modifiés.

[14:00] Client A : Des données assez fraîches et exploitables dans nos différents outils.

[14:04] Client A : Axonaut, c'est un appel par jour sur le matin, est-ce qu'il va chercher les factures, les facturalités.

[14:10] Client A : Donc ça, après, il n'y a pas forcément de gros enjeux.

[14:12] Client A : Et également sur la partie dépenses.

[14:15] Client A : Donc ça, c'est notre dashboard assez macro, avec des graphiques, des courbes, des suivis, des écarts d'évolution, etc.

[14:24] Client A : Des alertes aussi, en fonction de différents indicateurs.

[14:31] Client A : Suivi production, c'est notre suivi pur prod qui est lié à Freshdesk actuellement, donc c'est la partie pilotage de la production, avec des indicateurs qu'on suit sur des délais SLA de réponse, des tickets ouverts, des tickets en attente.

[14:47] Client A : En termes d'attire, avec des filtres par client, par collaborateur, et aussi des contrôles de choses qui sont parfois pas super bien complétées dans Freshdesk, sur par exemple des clients qui sont manquants sur des tickets, des anomalies de traitement, par exemple si tu oublies d'enlever un chrono le soir avant de partir, il tombe toute la nuit, et nous ça rentre dans la facturation, donc on a mis des petites alertes comme ça qui envoient des notifications aux collaborateurs et une fois que c'est cliqué, il y a un bouton de revient via AIOS qui contrôle si c'est bien fait pour m'éviter d'aller vérifier moi-même.

[15:27] Client A : Donc ça, c'est ce qui a été fait.

[15:30] Client A : Donc après, dans ce menu, on a un sous-menu suivi client pour avoir une vue par client, une vue par collaborateur.

[15:37] Client A : Par chargé de compte, avoir un tracking de l'évolution aussi des anomalies.

[15:44] Client A : Tu vois tous les tickets, alors c'est là, ça c'est une image à un instant T qui fait remonter dans le tableau.

[15:49] Client A : Et le suivi des temps, donc ça c'est pour voir le suivi facturable et non facturable de chaque collaborateur avec des alertes qui sont affichées.

[16:01] Client A : Je me suis créé...

[16:04] Philémon (Azuro AI) : C'est très impressionnant.

[16:06] Philémon (Azuro AI) : Honnêtement, tu as été loin pour une semaine.

[16:10] Client A : Il n'a pas arrêté.

[16:12] Client A : Ça fait plaisir de l'entendre.

[16:13] Client A : Bien bossé.

[16:14] Philémon (Azuro AI) : Honnêtement, j'ai onboardé beaucoup de clients sur l'AIOS et là, en une semaine, le travail a battu.

[16:21] Philémon (Azuro AI) : C'est impressionnant.

[16:24] Client A : Là, c'est dans l'assistant IA, donc c'est que la vision production.

[16:31] Client A : Donc, ça analyse les tickets qui sont traités par nos collaborateurs.

[16:35] Client A : Ça, hop, dans le traitement des tickets.

[16:37] Client A : Il y a un triage des tickets, donc il analyse les tickets, il priorise les missions urgentes en fonction de nos règles SLA, en fonction des tickets un peu vieux, en fonction du contenu des tickets.

[16:49] Client A : S'il y a des échéances dans les tickets, il va les chercher et il les fait remonter pour remonter tout ce qu'il y a qui est en anomalie et qui pourrait nous péter à la gueule, pour être un peu vulgaire.

[16:59] Client A : Donc ça c'est une analyse qui est faite, c'est pas exploité encore aujourd'hui.

[17:03] Client A : Juste j'entraîne un peu l'IA justement sur ces aspects là pour pouvoir justement avoir une version qui est une V1 exploitable d'ici quelques semaines, quelques mois, mais qui soit déjà pré-entraînée quoi.

[17:16] Client A : Donc ça, on le pré-entraîne.

[17:18] Client A : Sur les tickets non affectés, on a des enjeux aussi.

[17:20] Client A : Parfois, les tickets qu'on reçoit, notre outil Freshdesk n'arrive pas bien à identifier les clients, etc.

[17:26] Client A : Donc là, j'entraîne l'IA.

[17:28] Client A : Il fait une image le matin, il fait une image le soir pour voir ce qui a été affecté par les agents pour justement, après, à terme, qu'il les réaffecte automatiquement sans qu'on ait à intervenir là-dessus.

[17:40] Client A : Administration client, ça c'est toutes les bases de connaissances, donc j'ai plugé aussi AIOS avec Mayday, qui est notre gestionnaire de bases de connaissances, et j'ai une entrée par client, et dans champ client, on retrouve la base de connaissances qui sont les modes opératoires Mayday avec des liens, etc.

[17:58] Client A : Ça nous est utile dans le traitement des tickets, notamment à terme sur les nouveaux collaborateurs quand ils vont arriver, ça va permettre de lier nos modes opératoires directement avec les tickets à traiter et permettre aussi à AIOS d'alimenter son contenu et sa base de connaissances pour justement nous faire avoir de meilleures pré-réponses à apporter à nos clients.

[18:21] Client A : Entraînement IA, donc là j'ai prévu de pouvoir entraîner pour chaque client une IA dédiée.

[18:27] Client A : D'avoir une logique de portefeuille client et de s'assurer que l'IA qui sera sur le ticket du client affecté [un client du portefeuille] vienne bien rechercher toute la partie base de connaissances, toute la partie entraînement de l'IA directement sur le client sur lequel on a entraîné.

[18:44] Client A : Optimisation, là c'est l'IA qui allume les modes opératoires suivant les contraintes et les objectifs pour justement nous faire des retours sur les modes opératoires, notamment sur la fiabilité des modes opératoires, sur la redondance aussi entre deux modes opératoires et c'est les optimisations possibles notamment sur la connectivité de logiciels qu'on pourrait à terme aller chercher chez nos clients pour automatiser des tâches.

[19:08] Client A : Donc ça, là-dessus, il a commencé à s'entraîner, il a commencé à faire des retours.

[19:12] Client A : Je n'ai pas encore exploité.

[19:13] Client A : Là, je suis dans une phase exploratrice sur le potentiel IA qu'on pourrait avoir sur notre métier.

[19:21] Client A : Et après, il y a un petit onglet outil métier.

[19:24] Client A : Donc là, notre contrainte, c'est bien de connecter, par exemple, des Axonaut, des CRM, PennyLane, etc.

[19:30] Client A : Pour chaque client.

[19:31] Client A : Donc avoir vraiment une administration par client sur les outils à connecter.

[19:36] Client A : Avec aussi une contrainte donnée à l'IA, c'est que quand à terme il va faire des actions dans des comptes, par exemple Axonaut, c'est qu'on ait une validation humaine d'aller bien taper dans le bon compte pour pas qu'il y ait de dissociation de compte.

[19:48] Client A : Ou d'erreurs de fléchage par l'IA.

[19:51] Client A : Donc ça, c'est pré-programmé.

[19:53] Client A : Et ensuite, on a un assistant IA sur lequel on a une entrée par client, sur lequel, au fait, ça, c'est volet utilisateur, assistant chez nous, collaborateur, sur lequel il peut interagir l'IA en fonction de ce qu'il a appris des tickets, de notre base de connaissances et de tout ce qu'il aura vu sur les tickets traités et les traitements effectués chez nos collaborateurs.

[20:14] Client A : Je m'ai demandé de garder aussi la conversation en cache pour apprendre des échanges des utilisateurs et de pouvoir basculer sur les nouvelles conversations si jamais c'est hors périmètre des échanges.

[20:28] Client A : Donc ça, c'est ce que j'ai fait sur la partie IA.

[20:30] Client A : J'ai aussi ajouté un assistant IA sur notre propre plateforme.

[20:33] Client A : Sur notre propre vue pour faire des analyses de pages notamment sur les différents onglets sur lesquels on est et aussi pouvoir interchanger avec l'IA donc ça permet de faire aussi des exports si besoin etc donc là je l'ai prévu directement dessus c'est assez bien fait ça marche assez bien.

[20:56] Client A : Suivi site, là c'est toute la partie suivie de nos statistiques de site et référencement.

[21:02] Client A : Donc là c'est des données très macro sur les pages de vue, les utilisateurs, les sessions.

[21:06] Client A : Donc ça va compiler de la data sur GA4 et sur Google Search Console pour pouvoir exploiter après la donnée.

[21:14] Client A : Donc là c'est une vue pilotage, donc c'est une vue sur la globalité de la performance de notre site, et ploguer avec Axonaut sur la partie devis, et pouvoir justement suivre un peu les motifs de refus des devis, suivre les tunnels de conversion qu'on a, les taux de conversion, voilà, donc ça c'était quelque chose qui...

[21:34] Client A : Qu'on avait besoin.

[21:35] Client A : L'idée Parcours, c'est plutôt une entrée dédiée sur le comportement de nos visiteurs, comment ils sont transformés sur notre site, par quel bouton CTA ils passent, etc.

[21:48] Client A : Donc là, pour pouvoir arriver à ce résultat, il m'a fait retravailler aussi la partie Google Tag Manager pour justement avoir bien nos déclencheurs bien définis, etc.

[21:56] Client A : Donc ça, c'était plutôt bien.

[21:58] Client A : Audits et Labo SEO, là, c'est des préconisations qu'on a travaillées avec l'IA sur les pages, identifier les pages à travailler, les cocons sémantiques sur lesquels on n'est pas encore présents, où est-ce qu'il y a des risques de doublons sur les pages créées, etc.

[22:15] Client A : Donc là, il y a des analyses qui sont faites directement en automatique en fonction de la performance du site, les pages visitées, les pages pas visitées, etc.

[22:24] Client A : Et les pages dormantes, effectivement.

[22:27] Client A : Avec l'engagement.

[22:29] Client A : Donc là, il y a pas mal de choses qui sont prévues et pour lesquelles il faut qu'on exploite.

[22:35] Client A : Donc là, il y a aussi beaucoup d'entrées manuelles de ma part sur du fichier Excel que je tenais, moi, justement, sur toute cette partie-là, etc., pour qu'ils puissent analyser qu'il y ait suffisamment de contenu là où je me suis arrêté, notamment sur la refonte de notre maillage interne sur notre site, etc., pour qu'ils puissent aussi faire les bonnes analyses avec les bonnes données.

[22:56] Client A : Donc ça c'est assez puissant, donc c'est franchement cool.

[23:01] Client A : Et je me suis prévu dans le Cockpit la possibilité d'avoir un onglet administration pour pouvoir gérer moi-même toutes mes variables sans avoir à repasser sur AIOS dans la partie configuration.

[23:16] Client A : Je peux saisir, modifier les taux horaires clients, les forfaits manuellement sans faire de l'input sur la partie administrateur sur l'autre onglet.

[23:26] Client A : Pareil pour le niveau collaborateur avec les congés, parce qu'il n'y a pas d'API Payfit, donc il y a de la saisie manuelle.

[23:33] Client A : Pour éviter la saisie manuelle, je lui ai demandé de travailler des imports Payfit que je lui ai donné, et aussi des captures Payfit pour le suivi des congés et absences pour éviter d'avoir à re-saisir manuellement.

[23:47] Client A : On fait une capture, on le balance dedans, et lui, il vient chercher la data.

[23:51] Client A : Taux et paramètres, c'est tous les taux et paramètres qu'on pourrait avoir, être amené un jour peut-être ou peut-être pas à modifier.

[23:59] Client A : Donc ça, c'est des choses qui sont prévues.

[24:01] Client A : Jours ouvrés, c'est pareil.

[24:03] Client A : Si jamais on a un mois, est-ce qu'il faut qu'on change le nombre de jours ouvrés, notamment par exemple sur la journée de solidarité.

[24:09] Client A : Donc ça, c'est des choses que j'ai prévues.

[24:11] Client A : La partie notification, la gestion générale des notifications qui sont prévues.

[24:15] Client A : Donc ça, c'est un petit onglet détaillé.

[24:18] Client A : Sur lesquels j'ai prévu et la partie accès utilisateur, pareil, pour pouvoir à terme donner des droits au dashboard.

[24:26] Client A : J'ai une granularité des droits que j'ai déjà programmé en fonction des modules et en fonction des droits que je souhaite attribuer à d'autres membres.

[24:38] Client A : J'ai eu la 2FA aussi sur l'accès à Cockpit parce que c'était un peu...

[24:45] Client A : On combine quand même pas mal de données sensibles, donc il fallait qu'on s'assure de ça.

[24:51] Client A : Et ce que j'ai prévu aussi, c'est la sécurité audit.

[24:55] Client A : C'est un petit onglet pour s'assurer des actions qui sont réalisées à terme.

[24:59] Client A : Si jamais il y a des tentatives aussi de connexions ou autres qui sont un peu bizarres, qu'on puisse les traquer.

[25:08] Client A : Voilà, c'est vraiment un petit journal de suivi des connexions.

[25:13] Client A : Journal et restauration.

[25:15] Client A : Je me suis dit, avec tout ce qu'on a à compiler comme data dedans, ça serait con de le perdre sur une mauvaise manie.

[25:22] Client A : Donc, je me suis prévu de pouvoir restaurer une précédente version et de pouvoir les traquer pour créer mon point de restauration si besoin.

[25:31] Philémon (Azuro AI) : Le service lui-même, il est hébergé nativement par l'AIOS, c'est ça?

[25:35] Client A : Oui, c'est ça.

[25:36] Philémon (Azuro AI) : Dans tous les cas, s'il y a un incident technique, il y a un principe de restauration toutes les 24 heures.

[25:43] Philémon (Azuro AI) : Il y a une sauvegarde.

[25:44] Philémon (Azuro AI) : À la limite, ce serait prévu pour le reste.

[25:47] Client A : Au pire, on a la main.

[25:51] Client A : Par vous, les rafraîchissements des données aussi, c'est pour m'assurer que les appels API fonctionnent bien auprès de nos bases, auprès de tous les outils connectés, et d'avoir un tracking de mes derniers appels effectués pour m'assurer qu'on ait bien les données à jour en cas de besoin, avec toute la partie journal des rafraîchissements également.

[26:15] Client A : Donc voilà un petit peu ce que je me suis...

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[26:33] Philémon (Azuro AI) : Bah écoute, honnêtement, [le dirigeant], c'est monstrueux.

[26:37] Philémon (Azuro AI) : J'ai pas l'humour.

[26:39] Philémon (Azuro AI) : Le travail accompli pendant cette semaine, ça dépasse mes espérances, c'est exactement l'objectif, c'est de permettre aux chefs d'entreprise de faire exactement les outils tels qu'on les conçoit mentalement, on va dire, donc je vois que c'est bien avancé, en tout cas de l'autre côté, assez rapidement, donc c'est parfait.

[27:01] Client A : Je suis en train de refondre aussi notre calculatrice.

[27:06] Client A : En ligne.

[27:07] Client A : Maintenant qu'on a toute la data, toute la donnée pure justement pour dimensionner correctement l'offre qu'on propose à nos clients, j'ai fait travailler à AIOS pour qu'ils puissent analyser les données.

[27:18] Client A : J'ai fait des inputs aussi de ce que j'avais créé sur la calculatrice pour qu'ils puissent me créer une calculatrice qui soit déjà plus sympa ergonomiquement et visuellement, mais aussi avec la donnée plus fiable et qui soit rafraîchie en temps réel en fonction de ce qu'on va rentrer par client, la rentabilité de notre forfait, etc.

[27:34] Client A : Il y a plein de choses qui.

[27:35] Philémon (Azuro AI) : Sont Et là, pour faire le dashboard plus la calculette, j'imagine qu'il y a peut-être d'autres choses.

[27:43] Philémon (Azuro AI) : T'étais full-time sur l'AIOS pendant cette semaine?

[27:46] Client A : Ouais, ouais, ouais.

[27:47] Client A : J'ai laissé tomber tout ce que j'avais à faire.

[27:52] Client A : Il a son jouet, là, tu peux.

[27:55] Philémon (Azuro AI) : Plus, je te dis.

[27:56] Client A : De 8h30 le matin jusqu'à 19h le soir, j'étais full-time dessus.

[28:02] Client A : Nous, on fait des points réguliers pour que je m'approprie ce qu'il a fait.

[28:05] Philémon (Azuro AI) : Ok ouais parce que du coup ça.

[28:06] Client A : Va tellement vite que moi j'arrive pas.

[28:08] Philémon (Azuro AI) : À suivre et ça ça va venir une fois que l'outil enfin là c'est toujours voilà la courbe elle ressemble un peu à ça c'est il y a beaucoup de nouveautés au début on fait le gros du travail au début mais après c'est ce que je te disais [le dirigeant] dans l'email sur le sur l'usage cloud ouais ça va se stabiliser c'est juste là le temps de développer toutes.

[28:24] Client A : Les features etc alors après voilà et du coup si tu veux donc déjà là ce qui est génial c'est que en termes de pilotage ça n'a plus rien à voir On a un gain qui est juste énorme par rapport à la semaine dernière.

[28:38] Client A : Sur le site, notamment les données du site, on t'en avait parlé, comment on peut jouer sur nos paramètres quantitatifs, qualitatifs, et pour voir un petit peu comment on peut améliorer les choses.

[28:47] Client A : Puis effectivement, il y a cette idée d'audit et de brainstorming qui fait que derrière, tu as l'outil qui te dit, c'est bizarre, il y a un truc qui déconne.

[28:56] Client A : Vous avez des pages mieux référencées, mais vous avez moins de trafic, donc il y a une couille quelque part, etc.

[28:59] Client A : Tout ça, c'est super intéressant.

[29:03] Client A : Et en fait, la prochaine étape, je pense, mais on a fait un atelier de travail ce matin avec l'équipe.

[29:13] Client A : Je pense qu'en fait, on va plutôt travailler sur la partie développement d'un outil, d'un applicatif interne qui va structurer nos pratiques professionnelles.

[29:26] Client A : Parce qu'en fait, Freshdesk n'est vraiment pas...

[29:28] Client A : C'est un outil de ticketing avec lequel.

[29:30] Philémon (Azuro AI) : On...

[29:30] Philémon (Azuro AI) : Vous allez faire un remplaçant de Freshdesk en fait?

[29:33] Client A : Voilà, au passage, ça nous fera quelques petites économies de frais logiciels annuels, donc on s'y retrouvera, ça nous permet de faire ces économies-là, mais c'est surtout les gains de productivité qu'on va faire, les gains d'efficacité, les gains de

qualité, et je pense, mais on n'a pas parlé de [le dirigeant], mais ça va dans le sens plutôt de la réflexion qu'on a, c'est d'améliorer d'abord ça, parce que c'est structurant sur notre métier et sur notre façon, notre organisation du travail, et après on passera à la phase beaucoup plus active sur prospection et automatisation.

[30:08] Philémon (Azuro AI) : Donc les priorités vont changer, vous allez commencer par les outils et le suivi avant de vous lancer à fond dans la prospection?

[30:21] Client A : Disons que le site, il faut qu'on améliore le site.

[30:25] Client A : Donc ça, on est sur un temps toujours un peu plus lent que si on faisait de la prospection push à mort.

[30:33] Client A : Mais c'est structurant aussi et ça nous amène du lead.

[30:37] Client A : Donc on va voir comment ces leads-là, on les traite mieux, comment on arrive à mieux les convertir grâce à ce que tu as montré, [le dirigeant].

[30:46] Philémon (Azuro AI) : Sur le site, quand vous parlez d'améliorer, j'imagine qu'il y a une partie SEO pure, donc là j'ai vu que [le dirigeant] s'était bien mis dans le sujet.

[30:54] Philémon (Azuro AI) : S'il y a aussi une partie développement web, vous pouvez aussi missionner l'AIOs sur des projets qui sont préexistants, en les donnant les accès comme d'habitude.

[31:04] Client A : Tu veux parler de quoi exactement?

[31:07] Philémon (Azuro AI) : Par exemple, là, [le dirigeant] lui a fait développer un outil from scratch, Mais si on a un site préexistant, par exemple nous on avait des sites qui dataient de l'époque avant l'IA, parce qu'on était déjà dans le digital on va dire, on a pu mettre un agent IA sur le même VPS par exemple que le site internet ou lui donner l'accès via notre compte OVH.

[31:30] Philémon (Azuro AI) : Et il a pu travailler sur un site préexistant, l'améliorer, faire une refonte complète, etc.

[31:37] Philémon (Azuro AI) : Gardez bien en tête que c'est pas uniquement fait pour faire du développement from scratch, on peut aussi le missionner sur soit des outils qui sont préexistants, soit des sites internet, des projets de développement, des applications, peu importe.

[31:49] Philémon (Azuro AI) : Mais voilà, pour faire une refonte, faire un audit même général des procès, ça peut être intéressant aussi.

[31:55] Client A : Et là par exemple, c'est du WordPress qu'on a ou pas?

[31:58] Client A : Comment il gère ça?

[32:01] Philémon (Azuro AI) : WordPress c'est vraiment une clé API sur WordPress pour éditer, c'est très simple en fait.

[32:09] Philémon (Azuro AI) : C'est comme le reste, on peut lui donner un accès.

[32:13] Client A : Donc il va t'administrer WordPress comme tu veux?

[32:18] Philémon (Azuro AI) : Il peut faire directement les modifications dans les templates et après il peut aussi gérer, une fois que le site lui-même est fait, il peut aussi gérer les entrées et sorties d'informations.

[32:30] Philémon (Azuro AI) : Donc par exemple refondre un peu la manière dont vous faites l'acquisition de leads, etc.

[32:34] Philémon (Azuro AI) : Mais en amont et [le dirigeant] t'as commencé par ça donc je pense que t'as bien compris comment ça marchait.

[32:39] Philémon (Azuro AI) : C'est intéressant de lui faire faire un peu un brainstorm ou un audit sur l'état des lieux avant de commencer.

[32:46] Philémon (Azuro AI) : Souvent il a de très bonnes recommandations.

[32:49] Philémon (Azuro AI) : J'en profite d'ailleurs sur l'IA.

[32:52] Philémon (Azuro AI) : Là votre modèle par défaut c'est Opus 4.8.

[32:57] Philémon (Azuro AI) : Donc il y a Fable qui est de retour.

[32:59] Philémon (Azuro AI) : Je crois que je vous en ai parlé rapidement dans le mail.

[33:01] Philémon (Azuro AI) : Là ils ont étendu la période durant laquelle Fable sera disponible sans qu'on doive payer à l'usage, donc sur le subscription, jusqu'au 12.

[33:11] Philémon (Azuro AI) : Donc là, si vous avez des gros travaux un peu complexes à faire, etc., je vous conseille de passer en Fable que pour les tâches compliquées, puisque ça consomme deux fois plus qu'Opus 4.8.

[33:20] Philémon (Azuro AI) : Parce que jusqu'au 12, c'est comme si c'était gratuit, on va dire, donc profitez-en.

[33:26] Philémon (Azuro AI) : Et après, on ne sait pas trop à quelle sauce on va être plongé, mais il y aura toujours Opus 4.8 qui sera là, qui est largement suffisant.

[33:32] Philémon (Azuro AI) : Enfin, je crois que vous avez tout fait sur Opus 4.8, là, si je me souviens bien.

[33:35] Philémon (Azuro AI) : Ça permet de faire des belles choses quand même.

[33:38] Philémon (Azuro AI) : L'idée.

[33:44] Client A : C'est de passer sur le développement de notre applicatif métier.

[33:52] Client A : Et c'est pour ça qu'on a fait un atelier de travail ce matin pour spécifier, avoir le brief du besoin client, plus précis que ce qu'on aurait fait [le dirigeant] et moi comme ça sans consulter l'équipe.

[34:06] Client A : Et très vite on va se mettre là-dessus, parce qu'on va avoir des gains qui sont juste colossaux.

[34:10] Client A : En termes d'organisation, d'aide à la priorisation, de suivi aussi de l'exploitation.

[34:25] Client A : Et d'amélioration ergonomique pour les agents.

[34:28] Client A : Tu vois, d'avoir des interfaces qui sont vraiment pile poil aux petits oignons comme on veut qu'ils les aient pour qu'elles puissent avoir des gains de temps, là.

[34:39] Philémon (Azuro AI) : Je pense qu'on va...

[34:41] Client A : Après...

[34:43] Client A : Est-ce que c'est sympa d'avoir les dashboards?

[34:48] Client A : Mais c'est sympa pour la prise de décision, mais après les dashboards, il faut qu'on ait les leviers qui font qu'effectivement, on va avoir un impact sur la production de la prestation, sur l'amélioration de la prestation.

[34:59] Philémon (Azuro AI) : Là-dessus, si je peux vous donner un conseil, je pense qu'on se reparlera certainement pendant le développement, mais si vous mettez des outils à la disposition de vos équipes et que ça devient la création d'un outil un peu métier au sein d'entreprise, N'oubliez pas de faire une feature qui permet de faire remonter facilement les feedbacks de vos équipes.

[35:20] Philémon (Azuro AI) : Parce que souvent, les nouvelles solutions, même si elles sont mieux que les anciennes, elles sont face à une résistance d'adoption, on va dire.

[35:28] Philémon (Azuro AI) : Et c'est pas mal de prendre l'habitude, surtout au début, pour effacer les grosses frictions auprès des équipes, qui puissent faire remonter nativement ou dans la virée, je vais passer des points régulièrement.

[35:40] Philémon (Azuro AI) : Et que vous corrigez assez rapidement ce qui les dérange, ça facilite grandement l'adoption en général.

[35:46] Philémon (Azuro AI) : C'est quand même un changement du tout-au-tout souvent provoqué par l'arrivée de l'AIOS.

[35:50] Client A : T'as des recommandations autres à nous faire là-dessus?

[35:57] Client A : Parce qu'on va se lancer dans un chantier qui est quand même hyper structurant, parce que là on va toucher au cœur du métier cette fois-ci.

[36:08] Client A : T'as vu [le dirigeant], enfin t'as compris que...

[36:11] Philémon (Azuro AI) : Ça va, il est à l'aise.

[36:13] Client A : Et puis moi j'ai passé une bonne partie de ma carrière à soit faire des spécifications fonctionnelles de logiciels spécifiques, soit faire de la conduite du changement sur des outils existants, donc toute la partie interface machine et toute la partie process, flux de données, tout le bazar, enfin c'est des sujets que sans vouloir se la raconter c'est pas...

[36:37] Client A : Ça nous est familier, on n'est pas...

[36:40] Client A : Je veux dire on va pas arriver un peu comme un client lambda qui en termes de méthode va partir un peu dans tous les sens.

[36:50] Client A : On ne va pas être dans l'essai-erreur-essai-erreur-essai-erreur en permanence parce qu'on sera capable de spécifier au départ, de faire du fonctionnel spécifié correctement pour aller assez vite là-dessus, mais néanmoins c'est un peu un saut dans le vide.

[37:04] Client A : Sachant qu'après, si j'ai bien compris, à partir de cette deuxième réunion, on va se voir plutôt une fois par mois.

[37:09] Client A : C'est quoi tes recours en termes d'organes, méthodes?

[37:13] Client A : Surtout quand on est moins sûr de l'analyse.

[37:16] Client A : On est sur du dashboard, on traite de la donnée, l'outil peut brainstormer avec nous, comme tu nous l'as conseillé.

[37:22] Client A : Derrière, on voit ce qu'on a à faire, etc.

[37:23] Client A : Ça marche très bien, tout ce que tu nous as dit.

[37:25] Client A : Ça marche super et ça va nous permettre de bien dépoter là dessus, mais on est sur la fonction pilotage on va dire, soit pilotage action derrière mais là on va être vraiment sur du dev.

[37:35] Philémon (Azuro AI) : Alors sur du dev pur, d'ailleurs ce sera peut-être plutôt avec mon associé, ce sera peut-être plus pertinent, mais d'une manière générale C'est difficile de donner des conseils avant même qu'on ait commencé à poser un draft de cahier des charges.

[37:53] Philémon (Azuro AI) : Moi, ce que j'ai pu vous dire pendant la session 1, ça va être les fondamentaux pour commencer à faire du développement avec AIOS.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[38:52] Philémon (Azuro AI) : Mais ce que je veux dire c'est que En fait, ce qu'il faut faire déjà, je ne sais pas si vous avez pris cette habitude quand vous faites des réunions avec les équipes, si vous avez de quoi enregistrer, vous n'aurez même plus besoin de vraiment prompter l'IA et de pouvoir repartir de ce que vous vous êtes dit.

[39:07] Philémon (Azuro AI) : Parce qu'en général, effectivement, les sessions de brainstorm, elles sont beaucoup plus efficaces à plusieurs cerveaux humains et la source des vraies intentions de l'équipe et des chefs d'entreprise, ça va être ce qu'on se dit à l'oral.

[39:19] Philémon (Azuro AI) : Et à la fin, on se dit, ah bon, OK, alors maintenant, il faut que je fasse une synthèse dans ma tête.

[39:23] Philémon (Azuro AI) : En général, on a les trois points principaux alors qu'on a fait une heure et demie de réunion.

[39:27] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, on les prompte.

[39:27] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, si vous commencez à travailler souvent avec AIOS sur des projets un peu ambitieux, je vous encourage à enregistrer un audio et à le balancer sur AIOS pour commencer par une vraie synthèse de tout ce que vous êtes dit, même les petites idées qui traînent à droite à gauche.

[39:41] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, nous, notre prestation d'accompagnement, ça va être sur du concret à partir de là.

[39:47] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire qu'on peut jeter un œil critique à la fois sur le cahier des charges que vous avez fait sur le plan du développement pur et aussi sur l'aspect business, comment ça s'inclut dans vos priorités et un peu vous recadrer dans la roadmap qu'on s'est nous-mêmes fixé en début avec les sujets parce qu'on peut avoir tendance à partir un peu sur tous les sujets.

[40:16] Philémon (Azuro AI) : Ce que je veux dire, c'est que la prestation d'accompagnement qui va suivre, ça va être sur du concret.

[40:21] Philémon (Azuro AI) : Donc, il faut qu'on ait de la matière pour commencer.

[40:25] Philémon (Azuro AI) : Et donc, pour moi, le step 1, c'est vraiment une grosse réunion.

[40:29] Philémon (Azuro AI) : Bon, là, vous, du coup, vous l'avez déjà faite.

[40:31] Philémon (Azuro AI) : Vous posez tout ce dont vous avez besoin.

[40:33] Philémon (Azuro AI) : Vous faites un cahier des charges.

[40:34] Philémon (Azuro AI) : Là, on en parle éventuellement.

[40:35] Philémon (Azuro AI) : Il y a toujours le support par e-mail qui est disponible si vous avez une question.

[40:38] Philémon (Azuro AI) : Qu'est-ce qui est plus pertinent en termes d'utilisation de l'AIOS, etc.

[40:42] Philémon (Azuro AI) : Ça va plus ressembler à ça à l'avenir.

[40:45] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas si ça répond à ta question, [l'associé].

[40:48] Client A : Oui, moi je pense que du coup ce qu'on va faire si on se voit dans 15 jours...

[40:52] Client A : C'est qu'on va injecter, on va balancer notre enregistrement audio de Réunion pour voir ce que ça donne en termes de brief et on va commencer à mouliner et on va commencer à générer des...

[41:06] Client A : Et on vous montrera ça en fait.

[41:07] Client A : Et puis surtout on aura des difficultés à...

[41:10] Client A : Si tu veux je pense qu'il vaut mieux qu'on fasse comme ça, on avance sur le...

[41:15] Client A : Sur un prototype et on voit à quelle difficulté on a éventuellement pu se confronter le cas échéant et on voit avec vous les questions que ça pose.

[41:25] Philémon (Azuro AI) : Idéalement aussi, nous pour qu'on puisse apporter de la valeur, il faudrait qu'on puisse se préparer avant les appels.

[41:32] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça passe par deux choses.

[41:34] Philémon (Azuro AI) : Si vous nous donnez les livrables 48 heures ou 24 heures avant dans le dossier partagé qu'on a déjà fait, il me semble, des AIOS, c'est parfait.

[41:45] Philémon (Azuro AI) : Et d'autre part, sur la manière de travailler aussi, parce que effectivement, on connaît moins bien votre métier que vous-même, c'est normal.

[41:52] Philémon (Azuro AI) : Mais nous, c'est nous qui avons développé l'AIOS, donc on peut vous aider sur la manière de travailler avec.

[41:57] Philémon (Azuro AI) : Donc si vous pouvez, de temps en temps, lui faire faire une synthèse de ce que vous avez fait dans la semaine, dans la journée, et la déposer dans le dossier partagé, nous, ça nous permet de regarder un petit peu comment vous travaillez avec et de vous donner des conseils dans la semaine.

[42:10] Philémon (Azuro AI) : Évidemment, on peut signer un indié s'il y a besoin et sinon, sous réserve de ce que vous que je voulais bien dévoiler, etc.

[42:16] Philémon (Azuro AI) : Mais ça, c'est quelque chose qui est très intéressant en général pour nous.

[42:22] Philémon (Azuro AI) : Et en tout cas, on se sent utile de cette manière là, d'avoir des briefs réguliers de ce que le client a fait cette semaine et de le rediriger sur la même manière de compter, etc.

[42:33] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être des trucs de base un peu, mais qui peuvent apporter de la valeur, surtout au début.

[42:41] Client A : OK, et j'avais une autre question par rapport à ça, c'est...

[42:45] Client A : Est-ce que AIOS documente son code?

[42:51] Client A : Est-ce que...

[42:52] Client A : Là, on est sur...

[42:53] Client A : Comment on a un truc qui fait que si...

[42:56] Client A : Je te dis n'importe quoi, mais le cas limite, c'est tout d'un coup, l'IA, ça marche plus.

[43:00] Client A : Il y a un shutdown, il y a tout qui s'effondre, et on est obligé de repartir faire bosser des développeurs.

[43:07] Philémon (Azuro AI) : L'enfer quoi!

[43:10] Client A : La dystopie totale, le truc horrible.

[43:14] Philémon (Azuro AI) : Ça veut dire qu'il faut qu'il puisse.

[43:17] Client A : S'y retrouver et que le code soit documenté correctement.

[43:20] Client A : Ce qui est quand même une bonne pratique, j'imagine, même pour l'IA.

[43:24] Philémon (Azuro AI) : Sur ça, dans le VPS qui est mis à votre disposition, il y a le LLM Claude, mais en fait c'est une petite partie de l'AIOS, on va dire le principal...

[43:37] Philémon (Azuro AI) : Le principal matière dans le VPS c'est du code et des choses récupérables.

[43:42] Philémon (Azuro AI) : Vous avez accès au Workspace, l'espace de travail, mais à côté qui est accessible par l'AIOS même si c'est pas accessible directement dans l'interface, il y a absolument tout.

[43:53] Philémon (Azuro AI) : Donc là par exemple l'application que [le dirigeant] a développé qui est hébergé sur un URL etc, ça si Claude disparaît demain que l'IA n'existe plus ça sera maintenu et c'est la même chose que si ça avait été développé par un développeur lambda Le code est là, il est indépendant de l'IA.

[44:13] Philémon (Azuro AI) : Et sur la documentation, l'IA est bien meilleure que l'humain, c'est-à-dire qu'à chaque bloc, à chaque fonction...

[44:22] Philémon (Azuro AI) : Je suis prêt à le croire tout de suite.

[44:24] Philémon (Azuro AI) : Il y a un commentaire qui explique la fonction de tel...

[44:30] Philémon (Azuro AI) : À l'intérieur du code en fait, c'est ça?

[44:32] Philémon (Azuro AI) : Exactement, à l'intérieur du code et d'autre part, après c'est aussi un truc d'hygiène de travail, j'ai essayé d'insister sur ça la dernière fois parce que moi ça me paraît très important, mais je sais que même dans ma propre équipe, il y en a qui

sont en cushion complètement parfois et qui le lancent juste et qui font confiance, mais le fait d'avoir un process où on brainstorm d'abord, on pose un plan ensuite, Ensuite on fait un tracker du plan et elle avance comme ça de phase en phase en cochant des cases.

[44:57] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça permet, déjà s'il y a un problème, on peut remonter l'historique de ce qui a été fait très précisément.

[45:03] Philémon (Azuro AI) : Et d'autre part, ça permet si on a besoin de donner le travail, même ne serait-ce pas forcément à un autre développeur, mais même à un autre AIOS, potentiellement pour quelqu'un d'autre de l'équipe, ça lui permet de reprendre le projet très facilement et ça apporte de la lisibilité.

[45:19] Philémon (Azuro AI) : Donc ça c'est une question d'hygiène, d'utilisation de l'AIOS, mais nativement, enfin instinctivement, il le fait déjà très très bien.

[45:27] Philémon (Azuro AI) : Il est dans le code, et dans la documentation, et dans la mémoire.

[45:30] Philémon (Azuro AI) : Donc il est pensé pour ça.

[45:32] Philémon (Azuro AI) : Après évidemment la manière dont on le compte, ça influe un peu sur ça.

[45:35] Philémon (Azuro AI) : C'est pour ça que je vous parle un peu des bonnes pratiques dès la première session.

[45:39] Client A : Ok.

[45:42] Philémon (Azuro AI) : Ok, je vérifie ce que j'avais à vous dire.

[45:48] Philémon (Azuro AI) : Autre chose, il va y avoir une mise à jour aujourd'hui, potentiellement dans l'après-midi, s'il y a un petit raté pendant un run, c'est que le run aura eu lieu pendant qu'on fait la mise à jour, ce n'est pas très grave.

[46:01] Philémon (Azuro AI) : Vous aurez juste à lui dire continue et il n'y a aucune perte de mémoire.

[46:04] Philémon (Azuro AI) : Dans cette mise à jour, vous aurez notamment la possibilité d'éditer les documents, notamment les plans, etc.

[46:12] Philémon (Azuro AI) : Directement depuis l'aperçu.

[46:14] Philémon (Azuro AI) : Ce qui est plutôt agréable.

[46:17] Philémon (Azuro AI) : Juste pour vous expliquer, ça passe par un bouton, c'est très simple, je pense que [le dirigeant] n'aura aucun mal à trouver ce bouton.

[46:24] Philémon (Azuro AI) : Mais voilà, c'est juste ici.

[46:27] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est pas éditable jusqu'à présent, mais à partir de maintenant, on peut interagir là-dedans immédiatement.

[46:33] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est sur la mise à jour qu'on va faire aujourd'hui.

[46:34] Philémon (Azuro AI) : C'est synchronisé automatiquement à chaque action.

[46:39] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, c'est la première chose.

[46:40] Philémon (Azuro AI) : Et deuxième chose, je voulais savoir au niveau de votre environnement, peut-être Microsoft ou Google, je me souviens plus.

[46:47] Client A : Microsoft.

[46:48] Philémon (Azuro AI) : Microsoft, ok.

[46:50] Philémon (Azuro AI) : Donc, ça ne vous concernera pas, du coup, le deuxième point que j'avais à vous dire.

[46:55] Philémon (Azuro AI) : Voilà.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

Session 4 : démonstration du Desk, chat interne, visio et choix de la téléphonie (juillet 2026, 77 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[01:00] Philémon (Azuro AI) : Ok excellent j'adore ça donc moi dans les prio que j'avais noté en priorité numéro 1 c'était l'appli interne remplaçant de Freshdesk sur ce chantier là j'imagine que tu as dû commencer par la fin.

[01:13] Client A : Ouais c'est ça tout à fait ouais.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[02:01] Client A : Et je me reprends ici Donc ça, on l'a appelé le Desk, qui va remplacer Freshdesk.

[02:14] Client A : La fonctionnalité qu'on recherchait principalement était la création de tickets, mais adaptée à notre métier.

[02:24] Client A : Donc vraiment pour tourner, l'outil ticketing qu'on avait Freshdesk, plus orienté métier, avec des spécificités qu'on avait et qu'on ne retrouvait pas forcément sur Freshdesk.

[02:36] Client A : Donc ça, c'était notre angle d'attaque pour créer le Desk avec AIOS.

[02:44] Client A : L'objectif de...

[02:46] Client A : On a fait une réunion de travail avec l'équipe.

[02:49] Client A : On avait fait une réunion de travail avec l'équipe.

[02:51] Client A : Pour avoir un brief fonctionnel sur ce qu'il fallait qu'on améliore ou ce qui n'y allait pas dans l'outil Freshdesk.

[03:00] Philémon (Azuro AI) : Ok, ça vous l'avez enregistré et donné à l'AIOS comme on s'était dit la dernière fois?

[03:04] Client A : Oui, tout à fait.

[03:06] Client A : Moi j'avais de base, j'avais déjà une note assez importante sur toutes les fonctionnalités principales qu'il fallait qu'on retrouve dans notre futur outil et j'ai implémenté, j'ai fait comparer en parallèle avec la réunion d'équipe, tout le transcript que je lui ai fourni pour qu'il puisse reprendre les points qui n'étaient pas dans mes points à moi.

[03:32] Client A : Donc ça, ça a été un premier constat.

[03:34] Client A : Après, je lui ai fait travailler sur les fonctionnalités de Freshdesk en tant que telle, parce qu'il connaissait déjà Freshdesk, les statuts, parce que je l'avais déjà pluggé, les noms facturables, les facturables, les chronos, etc.

[03:45] Client A : Donc il avait, si tu veux, des fonctionnalités de base qu'il connaissait déjà.

[03:49] Client A : Donc je lui ai demandé qu'il s'en serve.

[03:51] Client A : Pour avoir les grandes lignes du ticketing classique qu'on peut rencontrer pour ne pas repartir de zéro.

[03:58] Client A : Et tu vois ici, là, sur la partie accueil, on a des indicateurs, tu vois, ouvert supérieur à un mois, ouvert supérieur à une semaine, en attente.

[04:09] Client A : Donc ça, c'est les tickets hors SLA, qui est notre règle de délai de réponse sur les nouveaux tickets ou les réponses.

[04:18] Philémon (Azuro AI) : C'est déjà en production ou c'est en test?

[04:21] Client A : C'est en test.

[04:23] Client A : Pour l'instant, c'est un test à bon niveau et on a prévu à [l'associé] de faire un test plus poussé sur du cas réel.

[04:33] Client A : Mais tu vois, ces indicateurs-là étaient déjà travaillés dans Cockpit, l'outil que je t'avais fait voir la dernière fois.

[04:39] Client A : Donc on partait pas de zéro, ça a été beaucoup plus simple aussi pour remettre aussi tout ce qui est règles, délais de traitement, etc.

[04:47] Client A : Donc ça a servi à nourrir à AIOS et on a brainstormé aussi avec l'AIOS pour pouvoir pousser aussi un peu plus les fonctionnalités et les besoins liés à notre activité.

[04:59] Client A : Donc ça, ça a été le constat qui a été posé dès le départ.

[05:03] Client A : Donc là, pour reprendre un peu la présentation un peu plus globale de l'outil, On arrive sur l'écran d'accueil.

[05:14] Client A : Moi j'ai la vue admin, mais après la vue sera adaptée forcément en fonction des utilisateurs qui se connecteront et de leurs droits et des rôles qui sont prédéfinis.

[05:24] Client A : Donc ils s'adaptent.

[05:25] Client A : Nous on voit avec [l'associé], on verra absolument toute la prod avec tous les tickets, etc.

[05:33] Client A : Donc l'accueil, on a pour les premières connexions et les nouveaux utilisateurs un parcours de prise en main.

[05:41] Client A : Donc ça c'est un parcours qui permet une présentation globale du logiciel.

[05:45] Client A : Là il y a 119 étapes, mais globalement on reprend tous les modules.

[05:50] Client A : Qu'il y a sur le Desk pour faire une présentation globale aux nouveaux utilisateurs.

[05:57] Client A : La présentation s'adapte en fonction des droits de chaque utilisateur, naturellement, et elle est personnalisée en fonction de chaque utilisateur et des rôles qu'il a.

[06:06] Client A : Donc, grosso modo, comment ça fonctionne?

[06:08] Client A : En fait, quand tu te connectes, tu peux commencer ton parcours.

[06:11] Client A : Tu peux stopper ton parcours quand tu souhaites, mais c'est une présentation globale de chaque vue, chaque écran.

[06:17] Client A : Ça donne des tips aussi.

[06:19] Client A : Ça donne les interactions entre différents éléments dans l'outil.

[06:24] Client A : Donc là, l'objectif, c'est vraiment de faire un parcours global de l'outil.

[06:29] Client A : En autonomie pour les nouveaux utilisateurs, ce qui évite une formation un peu plus individualisée dans un premier temps.

[06:40] Client A : Donc ça, ça a été construit aussi en toute fin, bien sûr, mais c'est prévu de l'auto-alimenter au fur et à mesure des ajouts de blocs.

[06:52] Philémon (Azuro AI) : Parce que là, niveau utilisateur, vous prévoyez quoi?

[06:55] Philémon (Azuro AI) : Vous avez un turnover important sur les gens?

[06:58] Philémon (Azuro AI) : Pour que vous ayez le besoin de condenser la formation?

[07:04] Philémon (Azuro AI) : C'est plutôt pour anticiper la croissance.

[07:08] Philémon (Azuro AI) : Normalement si on travaille bien ensemble l'IA devrait nous faire quand même une bonne partie du taf donc l'idée c'est pas d'avoir des plateaux gigantesques avec plein de monde mais néanmoins on aura des nouvelles recrues et c'est pas mal d'avoir le guide utilisateur intégré directement.

[07:33] Client A : Après, je t'épargne toutes les différentes vues.

[07:37] Client A : Là, ma journée, c'est pour chaque utilisateur.

[07:42] Client A : Moi, je n'ai rien parce que je n'ai pas de ticket encore, mais grosso modo, l'IA travaille derrière pour faire remonter toutes les priorités à traiter dans ta journée et ordonnance et prioriser ta journée.

[07:52] Client A : C'est une autopriorisation que tu peux consulter ici et ça va chercher des mécontentements clients dans les tickets, ça va chercher des urgences, qui ne sont pas forcément tagués en tant que tels sur les tickets, donc ça va chercher le contenu, ça peut aller chercher aussi le contenu des pièces jointes, etc.

[08:10] Client A : En fait, c'est le délai et les trucs comme ça.

[08:11] Client A : Oui, voilà.

[08:12] Client A : Et en plus de ça, il y a bien sûr les statuts des tickets qui rendent un compte sur toute la partie indicateur qu'on voit ici.

[08:19] Client A : Tout ce qui est en retard vient aussi alimenter ta journée.

[08:22] Client A : Forcément, si on a cinq tickets, c'est là, c'est des choses qui sont priorisées sur ta journée.

[08:28] Client A : Mais ça met aussi en avant des choses qui ne sont pas forcément remontées au travers des indicateurs qu'on pourrait passer à travers.

[08:34] Client A : C'était important aussi qu'on puisse avoir cette aide de l'IA sur la lecture des tickets et la priorisation de ta journée.

[08:42] Philémon (Azuro AI) : OK.

[08:44] Client A : Donc ça, toute la partie accueil est tournée autour de ça.

[08:47] Client A : Il y a un petit module notification.

[08:50] Client A : Donc là, c'est vraiment un onglet de notification interne qui sont liés au ticket, au dépassement des délais, l'arrivée des nouveaux tickets.

[09:00] Client A : On a aussi des clients à répondu, des tirs à répondu qu'il faut Donc là l'idée c'est d'avoir hors vue le ticket, d'avoir une vue plutôt sur la notification et des rappels pour pouvoir avoir un tout doux et avoir un suivi de toute notification qu'il pourrait y avoir.

[09:16] Client A : Bien sûr quand je clique dessus ça t'ouvre le ticket qu'on verra juste après.

[09:21] Client A : Notification centralisée pour retrouver toutes les notifications du système, enfin de le Desk.

[09:33] Client A : La partie tickets, donc là, ça a été le plus gros morceau de l'outil parce que c'est là où on va centraliser toutes les demandes entrantes, que ce soit à terme des demandes liées à des appels téléphoniques, des demandes liées à des chats aussi qu'on pourra avoir à terme.

[09:49] Client A : Mais essentiellement, la provenance de tous les tickets, c'est les connexions des boîtes mail de chacun de nos clients.

[09:56] Client A : On a des boîtes mail génériques qu'on gère pour nos clients, qu'on vient brancher.

[09:59] Client A : Dans le Desk.

[10:00] Client A : J'ai fait un essai avec l'adresse [adresse de test] qui est une adresse dédiée pour les tests, pour le branchement, etc.

[10:10] Client A : Donc ça c'est quelque chose qu'on va retrouver dans la partie administration, qu'on va pouvoir tout simplement brancher brancher des boîtes mail.

[10:20] Client A : Donc chaque mail, nouveau mail, crée un nouveau ticket.

[10:24] Client A : Les réponses d'un mail qui est déjà remonté vient alimenter un ticket déjà créé.

[10:31] Client A : Et tout se va et vient également pour avoir une demande, un ticket.

[10:36] Client A : Et toutes les itérations dans le ticket remontées dans le même ticket.

[10:41] Client A : Donc ça c'est des choses qui fonctionnent bien, qui sont testées de mon côté.

[10:48] Client A : Donc là on retrouve tous les tickets, on va retrouver la possibilité de filtrer par indicateur directement les tickets qu'on constate, justement pour pouvoir cibler directement ton flux en fonction de tes priorisations et les tickets à traiter.

[11:06] Client A : Il y a de la recherche tout venant, que ce soit sur tous les tickets, tous les pièces jointes, etc., pour avoir une recherche un peu plus aboutie.

[11:14] Client A : On a la possibilité de faire une recherche avancée en multipliant les critères de recherche pour affiner les recherches.

[11:21] Client A : Et là, on a différentes vues.

[11:23] Client A : Et notamment ce qu'on appelle des vues personnalisées chez nous, c'est des vues qui sont adaptées en fonction des utilisateurs et en fonction de leur portefeuille client et en fonction également, par exemple pour les chargées de compte, de leur agent qui travaille dans le cadre de leur client.

[11:38] Client A : Donc ça c'est des choses plus sur mesure qui peuvent être faites.

[11:42] Philémon (Azuro AI) : Vous avez quel type d'utilisateur en fait?

[11:44] Philémon (Azuro AI) : Il y a combien de types et c'est quoi les grandes catégories?

[11:46] Client A : Alors les grands sites d'utilisateurs, on a des chargés de compte qui gèrent un portefeuille client.

[11:56] Client A : En règle générale, c'est assez variable, mais c'est entre 3 à plus de 6 clients en fonction de la volumétrie des clients et de leur taille.

[12:05] Client A : Et après, on a des agents qui interviennent auprès des clients des portefeuilles des chargés de compte et qui viennent tout simplement faire les différentes missions.

[12:19] Client A : Donc le chargé de compte, il est là pour superviser et pour piloter toute la prestation et les actions et le travail des agents.

[12:31] Client A : Donc ça, c'est les deux profils.

[12:33] Client A : Après, on a un chef de projet, on a [l'associé] et moi aussi, un autre utilisateur de l'outil.

[12:40] Philémon (Azuro AI) : OK.

[12:42] Philémon (Azuro AI) : Donc, ça fait quatre personnes, enfin, quatre types d'utilisateurs.

[12:44] Philémon (Azuro AI) : [l'associé], toi, chef de projet, chargé de compte et les opérationnels qui font les actions.

[12:49] Client A : Ouais, c'est ça.

[12:50] Philémon (Azuro AI) : OK.

[12:50] Client A : Tout à fait.

[12:51] Client A : Ça fait trois catégories.

[12:53] Philémon (Azuro AI) : Plus vous, quoi.

[12:54] Philémon (Azuro AI) : Trois plus vous.

[12:55] Client A : Ouais, nous, on a un peu des vues un peu différentes.

[12:57] Philémon (Azuro AI) : Et les chefs de projet, c'est des chargés de compte aussi, je ne sais pas.

[13:01] Client A : La seule chose que la chef de projet ne peut pas faire, c'est les modifications de l'interface.

[13:15] Client A : De l'interface c'est à dire?

[13:17] Client A : De tout ce qu'on voit ici côté AIOS c'est ce que je veux dire voilà mais sinon elle a full accès parce que c'est elle qui administre pour le moment tout ce qui est boîte mail toutes les entrées de nouveaux utilisateurs etc etc Ça, pour l'instant, c'est ainsi.

[13:36] Client A : Donc là, les tickets, on a d'autres filtres sur les agents, sur les clients.

[13:41] Client A : On peut masquer ou afficher des colonnes.

[13:44] Client A : Et on peut voir les tickets clôturés parce que forcément, l'objectif, c'est de traiter les tickets et de les sortir et de les traiter.

[13:51] Client A : Et pour le plus qu'ils soient ouverts à nouveau, on a des tags et des flags en fonction des différents délais, du statut du ticket qu'on va retrouver ici et les nouveaux tickets en fonction d'eux.

[14:03] Client A : La dernière réponse, c'est ça aussi, c'est utile pour savoir quand est-ce qu'on a apporté une réponse, si jamais on a traité le ticket, et l'échéance qui est prévue avec la date de création.

[14:14] Client A : Ici, donc, si je clique sur un ticket...

[14:18] Client A : Alors, attends, je ne te vois pas.

[14:21] Client A : Tac.

[14:23] Client A : Si j'ouvre un ticket et que je veux travailler dedans, on va retrouver les échanges clients, les échanges internes Client A.

[14:34] Client A : Ça, c'est nos réponses.

[14:35] Client A : On a la possibilité d'épingler une note ici, un post-it directement sur l'outil.

[14:42] Client A : Hop.

[14:43] Client A : Ici, en haut, on a un chrono qui démarre automatiquement dès qu'on ouvre le ticket.

[14:49] Client A : Cette pop-up, c'est un peu le fil d'Ariane qu'on va retrouver un peu partout, notamment quand on va sortir et quand on va rentrer dans les tickets.

[14:59] Client A : L'idée, c'est d'avoir un chrono qui tourne tout le temps parce qu'on suit toujours nos temps pour nos clients.

[15:04] Client A : Qui soit d'ailleurs au forfait ou au temps horaire.

[15:08] Client A : L'objectif, c'est de suivre toujours nos temps.

[15:10] Client A : On peut l'arrêter.

[15:12] Client A : On a toujours accès au ticket si on est dans un autre ticket.

[15:17] Client A : Et quand on va quitter la page, on va avoir une autre pop-up qui va te demander si tu souhaites continuer ce temps ou alors si tu souhaites l'arrêter et si tu souhaites sinon l'annuler.

[15:27] Client A : On retrouve la notion de temps.

[15:31] Philémon (Azuro AI) : On.

[15:31] Client A : Retrouve la notion de temps ici, dans un encart directement lié au ticket, avec la possibilité de retrouver tous les chronomètres qui sont liés à ce ticket.

[15:41] Client A : On peut modifier un temps, on peut le rendre facturable, non facturable, parce que parfois on a des temps non facturables qu'on ne va pas facturer au client sur de la formation, sur des points internes, etc.

[15:50] Client A : Et là, c'est de la régulation de temps à la hausse ou à la baisse en fonction de la performance des collaborateurs.

[15:56] Client A : Hop.

[15:59] Philémon (Azuro AI) : Tu as le détail des chronomètres de chacun des opérateurs?

[16:04] Client A : Oui c'est ça exactement.

[16:06] Client A : Là on est dans le ticket, après on a un onglet spécifique pour le suivi des temps ici, parce qu'en fait ça reprend tous les chronos qui sont saisis par agent, par client, par chargé de compte et par date etc.

[16:19] Client A : Donc là c'est le détail par ticket ici qu'on va retrouver.

[16:22] Client A : On a un petit onglet, un petit blog sur la gestion.

[16:27] Client A : En fonction de l'activité, on a deux activités chez Client A.

[16:30] Client A : Pour l'instant, c'est de la gestion administrative et c'est [l'activité d'expertise construction] qui est une ancienne commerciale, mais qui est plutôt dédiée à toute la partie expertise construction sur des dossiers auprès d'experts d'assurance.

[16:48] Client A : Donc là-dessus, c'est une autre activité qu'on suit aussi au travers des tickets.

[16:53] Client A : On a intégré la partie IA sur des actions à opérer sur le ticket, notamment quand il va manquer des données, quand il va trouver des anomalies sur la complétude du ticket.

[17:07] Client A : Il y a la partie aussi liée entre tickets, on peut avoir parfois des doublons de tickets des tickets qui sont liés.

[17:13] Client A : Donc là, il va les faire remonter pour fusionner ou pour les lier, pour faire ce qu'on appelle les tickets parents-fils, parce qu'il y a des tickets pour lesquels il y a des incidences à l'intérieur.

[17:25] Client A : Donc ça, l'idée, c'est d'avoir des liens qui puissent les lire et puissent faire les remonter.

[17:30] Client A : Les rappels, c'est toute la partie...

[17:32] Client A : Parfois, on a des actions à mener dans le ticket.

[17:34] Client A : L'idée, c'était de créer des rappels par ticket.

[17:38] Client A : Là, on a le bloc de réponses.

[17:41] Client A : C'est une réponse classique mail avec la possibilité d'insérer des modèles de réponse.

[17:47] Client A : On a réponse au client en notes internes, parce qu'on peut mettre des notes internes directement, avec la possibilité de mentionner un collaborateur interne.

[17:55] Client A : Ça va nourrir une notification.

[17:57] Client A : À côté, il y a...

[18:00] Client A : Dans les blocs de texte, il y a un correcteur d'orthographe plus l'analyse synthétique des messages sur la pertinence et sur le ton, etc.

[18:13] Client A : En dessous, on a tout un bloc copilote.

[18:18] Client A : On a un accès à l'IA qui est contextualisé par ticket, par client ou alors tout venant en fonction des besoins.

[18:26] Client A : On voit le contexte sur ce ticket.

[18:29] Client A : Mais on a la possibilité d'aller taper dans un client, parce que l'objectif, c'est qu'on entraîne en parallèle l'IA par client et d'avoir cette granularité et cette contextualisation de l'IA en fonction des activités de nos clients, en fonction de sa connaissance, etc.

[18:46] Client A : Donc il y a tout un volet d'entraînement IA qui est prévu aussi directement dans la partie le Desk ou dans la partie Administration.

[18:54] Philémon (Azuro AI) : Sur la partie copilote IA, c'est une instance de Claude qui spawnne à chaque fois et c'est toujours sur le même abonnement?

[19:02] Client A : C'est ça exactement.

[19:03] Philémon (Azuro AI) : Il faudra faire attention si vous commencez à avoir 30 personnes qui demandent des conseils à l'IA, ça va manger l'abonnement.

[19:12] Client A : Ça a été anticipé dans la partie administration.

[19:19] Client A : Ici, on a un suivi de quota avec des alertes, quota HLIA.

[19:24] Client A : Donc ça, c'est prévu.

[19:26] Client A : On a aussi la partie analyse de tickets, je peux la brider pour éviter de consommer trop d'IA côté Claude si besoin.

[19:33] Client A : Donc l'idée, c'est d'avoir une période d'observation sur les consommations et de voir comment après on peut rééquilibrer avec AIOS sur les différents appels.

[19:42] Philémon (Azuro AI) : Après, au pire des cas, si vous scalez pas mal, ce que je vous souhaite, vous pourrez le passer en API.

[19:48] Philémon (Azuro AI) : Donc ça sera des frais de quelques centimes à chaque aller-retour, ça peut être intéressant.

[19:52] Client A : Oui, sur l'abonnement d'entreprise de Claude.

[19:57] Client A : Aujourd'hui, on ne sait pas trop la consommation réelle de l'IA et l'usage réel.

[20:04] Philémon (Azuro AI) : C'est bien de partir sur le mode subscription pour l'instant.

[20:07] Philémon (Azuro AI) : Si vous avez l'usage, vous ferez autrement plus tard.

[20:11] Client A : L'idée c'est de suivre la partie quota IA, sachant qu'il y a des fonctionnalités sur la partie assistant IA qu'on peut activer et désactiver en fonction des consommations, de l'usage réel, etc.

[20:23] Client A : Il y a des fonctionnalités qu'on a intégrées.

[20:27] Client A : De la valeur ajoutée qu'on pourrait avoir.

[20:29] Client A : On a des fonctionnalités aujourd'hui, on est vraiment en bêta test.

[20:31] Client A : S'il n'y a pas de valeur ajoutée réelle, peut-être qu'on les désactivera.

[20:36] Client A : Donc ça, c'est prévu ici directement dans fonctionnalités et déploiements.

[20:40] Client A : Tu vois, il y a des fonctionnalités qu'on peut activer et désactiver à la demande.

[20:44] Client A : C'est des choses un peu nouvelles qu'on n'a pas de retour d'usage concret là-dessus.

[20:50] Philémon (Azuro AI) : OK.

[20:53] Client A : Donc là, la partie chrono aussi, ici, si je quitte un ticket et je fais continuer, on voit toujours cette fameuse pop-up qui suit et qui suit toujours nos temps.

[21:05] Client A : Si j'ouvre un nouveau ticket, il se transforme légèrement pour qu'on puisse démarrer le temps ici, donc fermer le temps dans l'autre ticket et le reprendre ici sans interruption.

[21:15] Client A : Donc voilà, ça a été quelque chose qui était un peu... un peu en termes d'ergonomie, qu'il a fallu qu'on pousse un peu plus pour avoir toujours un peu ce fil, ce fil d'Ariane dans les différents angles sur lesquels on se trouve.

[21:32] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est quelque chose qui existait déjà dans Freshdesk, le stupideton de cette manière-là?

[21:38] Client A : Ah oui, mais pas de cette manière-là,.

[21:40] Philémon (Azuro AI) : Pas avec cette ergonomie.

[21:43] Client A : C'était même pas très...

[21:44] Philémon (Azuro AI) : C'est la première fois que je vois ça, mais c'est vraiment plutôt intelligent ça.

[21:49] Philémon (Azuro AI) : Il y a plein de logiciels qui auraient intérêt à avoir en suivi des temps de leur staff directement affichés en live.

[21:55] Philémon (Azuro AI) : En fonction des dossiers sur lesquels ils sont, etc.

[21:58] Philémon (Azuro AI) : C'est pratique de l'avoir à la source.

[22:02] Client A : Oui, et surtout qu'après, la contrainte principale qui nous avait été donnée lors de notre brief et notre réunion d'équipe, c'est d'avoir toujours un chrono qui tourne, qui se démarre automatiquement.

[22:12] Client A : Forcément, ça ouvre de nombreuses questions, et notamment comment on fait pour jamais se perdre dans les temps, jamais qu'il y ait aussi de doublons de temps.

[22:22] Client A : Parce que ça, voilà, si tu as deux chronos qui tournent, c'est problématique.

[22:25] Client A : Donc c'est pour ça que là, j'ai trouvé ce petit système à la force des choses pour justement suivre ça parce que c'était bien plus...

[22:35] Philémon (Azuro AI) : C'est bien amusé, je crois.

[22:36] Client A : Ouais, je me suis bien cassé la tête.

[22:38] Client A : Je ne vais pas te mentir, Cockpit, c'était rien comparé à Ticketing.

[22:43] Philémon (Azuro AI) : Ah ouais?

[22:43] Client A : Ah ouais, ouais.

[22:44] Client A : Parce qu'il y a eu plein de...

[22:47] Client A : Sur l'ergonomie aussi, l'ergonomie c'était pas top.

[22:51] Client A : Enfin, les différents rendus, il a fallu que je pousse quand même à AIOS sur l'ergonomie, puisque c'est au niveau code et tout, pas de soucis.

[22:59] Client A : Par contre, l'ergonomie, c'était pas trop ça.

[23:02] Philémon (Azuro AI) : Vous êtes bien sur l'abonnement à [montant retiré], c'est ça?

[23:08] Client A : Ouais, c'est ça, ouais.

[23:09] Philémon (Azuro AI) : Parce que du coup, Anthropic a pris la décision de l'inclure au final, après avoir repoussé deux fois Fable 5 dans le...

[23:18] Philémon (Azuro AI) : Il est vraiment significativement meilleur donc s'il ya des moments où tu as eu l'impression qu'il fallait le pousser faire plusieurs allers-retours etc la prochaine fois que tu fais un gros chantier comme ça ou même pour la suite je te conseille vraiment de vraiment il est fait pour développer des applications et faire de la super sécurité donc c'est plutôt adapté simplement en gros ça consomme deux fois plus que 4.8 donc réserve le pour des tâches importantes mais il peut consommer que la moitié de ton abonnement en token ça veut dire que tu pourras jamais arriver au bout c'est juste qu'il va te dire une fois que tu auras consommé la moitié des tokens il va te dire maintenant tu peux repasser sur Opus 4.8 donc tu peux pas vraiment arriver à zéro avec mais quand même à garder en tête qu'il consomme.

[24:11] Client A : Deux fois plus Ok ouais, je me le garde parce que je l'avais utilisé mais le problème c'est que ça m'avait tout bouffé d'un coup.

[24:17] Philémon (Azuro AI) : Ouais c'est rapide.

[24:18] Client A : J'étais impressionné parce que j'étais déjà bloqué sur ma journée.

[24:22] Philémon (Azuro AI) : Après c'est quand même un calcul à faire on va dire, enfin pas vraiment à poser mais moi par exemple je préfère faire une grosse session avec Fable qui va être résolue en 1 ou 2 aller-retours qu'une session avec au plus 4.8 qui va être résolue en 10.

[24:38] Philémon (Azuro AI) : Bon en fait au final c'est le même nombre de tokens donc sur les tâches vraiment complexes notamment l'ergonomie, les interfaces, etc.

[24:45] Philémon (Azuro AI) : Il est particulièrement bon et puis voilà bon là c'est un peu tard peut-être sur ça mais il y aura d'autres sujets j'imagine pour la troisième semaine.

[24:53] Client A : Après sur l'ergonomie c'est juste que je suis parfois un peu pointilleux, il y a des trucs au millimètre près du bouton, donc effectivement des choses qui parfois se chevauchent, la couleur aussi, après je ne sais pas si je suis trop....

[25:09] Philémon (Azuro AI) : C'est important s'il y a de l'adoption par l'équipe à faire quand même.

[25:17] Philémon (Azuro AI) : L'équipe en général ne voit que l'UX, ils ne voient pas l'apport.

[25:22] Philémon (Azuro AI) : Si ce n'est pas agréable à utiliser, ils ne voient pas le reste.

[25:25] Client A : C'est ça.

[25:27] Client A : Voilà un petit peu pour ça.

[25:33] Client A : Là, ce que j'ai fait intégrer aussi, c'est toute la partie saisie.

[25:39] Client A : Au début, on perdait ce qu'on saisissait ou alors on avait un pop-up alert navigateur classique qui disait attention, sans saisir donc là il y a du pré-brouillon tout le temps constamment sur les différentes saisies que ce soit sur de la note ou de la réponse comme ça on perd jamais ce qu'on fait.

[25:59] Client A : Donc voilà sur la partie tickets là il y a aussi une fonctionnalité de recherche sur les tickets un peu long en termes d'ergonomie du coup les échanges vont se replier progressivement pour ne pas faire des des tickets à rallonge, on peut aussi filtrer ici par échange client, par Client A.

[26:17] Client A : On avait aussi des contraintes sur l'ancien outil Freshdesk, on ne pouvait pas transférer juste des échanges ou alors répondre juste à un échange précis.

[26:25] Client A : Donc là, on les a intégrés et transféré tout le fil d'échanges aussi.

[26:30] Philémon (Azuro AI) : Mais ça, c'est des petits éléments du X entre guillemets, c'est remonté de la part des équipes qui ont commencé à l'utiliser?

[26:39] Client A : Alors on a fait un rétexte sur Freshdesk, donc leurs pratiques, des pratiques qui durent depuis 5 ans, parce que Freshdesk on l'a déployé dès qu'on a créé la société.

[26:52] Client A : Donc en fait on savait qu'on serait sur un modèle ticketing, on savait que c'était ça le modèle, après dans les 3-4 outils leaders du marché, on a pris Freshdesk, je ne me rappelle plus pour quelle raison, sans doute celui qu'on trouvait le moins mauvais, on va dire le plus proche de notre usage à nous et c'est toujours un peu un compromis.

[27:14] Client A : Donc en fait là l'idée c'était de dire on part, on fait une session, vous nous dites tout ce qui va pas dans Freshdesk et ça nous fait le brief pour avoir un truc au plus près du besoin sur l'outil qu'on fait en propre.

[27:32] Client A : Et après on va voir en termes de méthode de déploiement comment on va gérer ça.

[27:40] Client A : Et après on mettra en place effectivement, je crois qu'il l'a mis dans support et suggestion, il a mis en place l'outil qui permet de...

[27:49] Client A : Sur des outils comme ça, il ne faut pas penser qu'on peut tout anticiper.

[27:54] Client A : Ce qui est super, c'est qu'on avait ouvert parfois le dossier pour le refermer, c'était un peu le serpent de mer avec [le dirigeant].

[28:02] Client A : On a besoin de notre appli à nous parce que Freshdesk, ça ne nous va pas complètement et un jour, il faudra qu'on ait quelque chose de plus fluide, etc.

[28:10] Client A : Et puis, on a reculé à la fois.

[28:12] Client A : On avait fait une première tentative.

[28:14] Client A : Puis on est tombé dans le cas classique du prestataire qui comprend rien, qui fait un truc complètement pourri.

[28:19] Client A : Enfin, on a arrêté la commande très vite.

[28:23] Client A : Mais ça, c'était il y a déjà un petit moment.

[28:25] Client A : Donc si tu veux, on a un matériau de définition du besoin client, pas forcément formalisé.

[28:31] Client A : Mais c'est pour ça aussi que [le dirigeant] est super vite, c'est pas du tout pour minimiser son...

[28:35] Client A : Il avait déjà tout en fait, le cahier des charges était dans la tête.

[28:40] Client A : Et là il a tout lâché.

[28:41] Client A : Il a mis l'AIOS sous tension.

[28:47] Client A : C'est comme si j'avais un esclave développeur à mes côtés, je lui dis tu fais ça et il tient la charge.

[28:54] Philémon (Azuro AI) : Mais ça c'est, vous avez bien fait d'attendre un peu avant de repasser par un prestataire parce qu'en fait moi je pense que maintenant la plupart des entreprises elles vont passer par ce type de méthode puisque Il n'y a personne qui peut mieux recadrer le besoin et mieux faire d'aller-retour que le chef d'entreprise, voire le chef de projet ou la personne concernée directement.

[29:11] Client A : Après, la différence pour avoir quand même accompagné pas mal de clients dans une autre vie professionnelle sur la définition de besoins et de la spécification fonctionnelle, je pense que depuis, je faisais ça il y a 10-15 ans, on va dire que la maturité des dirigeants a dû évoluer, ou même des DSI, mais parfois c'est une cata.

[29:34] Philémon (Azuro AI) : Tu veux dire qu'eux-mêmes, ils n'arrivent pas bien à cadrer leurs besoins?

[29:39] Client A : Moi, j'ai fait dix ans de cabinet de conseil là-dessus.

[29:45] Client A : C'est ça que je trouve super intéressant dans l'IA, c'est que ça nous rend tous plus intelligents.

[29:57] Client A : Contrairement à ce qu'on raconte, parce que ça nous demande d'être des super commanditaires et de faire de la spécification précise, rigoureuse.

[30:06] Philémon (Azuro AI) : Alors après, c'est vrai que tu peux itérer tellement facilement que du coup, au bout d'un moment, tu finis par définir ton besoin.

[30:12] Philémon (Azuro AI) : Honnêtement, moi, pour faire pas mal d'accompagnements sur le AIOS, pas tout le monde est aussi rigoureux.

[30:18] Philémon (Azuro AI) : Il y en a qui ne prennent pas la peine de faire un brainstorm, qui ne les décharge rien, ils commencent juste par dire Fais un logiciel central, fais une veillante comme tu peux et après on verra en gros.

[30:28] Philémon (Azuro AI) : Mais moi je trouve quand même que...

[30:30] Philémon (Azuro AI) : C'est là où il perd tout le temps, c'est là où il perd tout le temps.

[30:31] Philémon (Azuro AI) : Bah oui, on perd un temps fou.

[30:32] Philémon (Azuro AI) : Surtout si la base n'est pas saine, après c'est plus dur de...

[30:34] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être décourageant.

[30:36] Philémon (Azuro AI) : Mais oui, je suis assez d'accord avec toi [l'associé] sur le fait que c'est pas que ça rend intelligent, moi je trouve que ça donne beaucoup de méthodes en fait.

[30:42] Philémon (Azuro AI) : Parce que ça t'aide à y voir clair.

[30:46] Philémon (Azuro AI) : Moi souvent je balance un tas d'idées et on en sort un...

[30:50] Philémon (Azuro AI) : A partir d'une pelote de laine, on sort un fil d'Ariane droit qui ne reste qu'à suivre.

[30:57] Client A : Je disais ça parce que tout le monde dit qu'il va nous rendre complètement abrutis et que je pense que c'est une fausse croyance et que, en fait, ce qui est intéressant, c'est que ça met un niveau d'exigence sur notre capacité à spécifier, à réfléchir, chose qu'on n'a plus trop l'habitude de faire.

[31:15] Philémon (Azuro AI) : À réfléchir pour savoir ce qu'on veut, parce qu'en face, on a quelqu'un qui fait tout ce que tu veux.

[31:21] Philémon (Azuro AI) : Mais littéralement, c'est pour ça qu'il faut bien le penser à la base.

[31:24] Philémon (Azuro AI) : Il le fait littéralement sans réfléchir.

[31:28] Client A : Et du coup, je trouve que ça distribue bien les rôles.

[31:32] Client A : Après, je suis un grand optimiste, mais il y aura d'autres...

[31:35] Client A : Je suis assez d'accord.

[31:36] Client A : Pour moi, ça remet un peu le chef d'entreprise à sa place, c'est-à-dire donner des grandes directions et être clair sur ce qu'il faut faire.

[31:42] Client A : Ça nous demande d'être des bons commanditaires.

[31:47] Philémon (Azuro AI) : Ok, donc là, [le dirigeant], je crois que tu n'avais pas terminé si je ne dis pas de bêtises.

[31:56] Client A : Là, je suis en train de créer un chat interne à l'image de Slack, je ne sais pas si tu connais.

[32:01] Philémon (Azuro AI) : Oui, bien sûr.

[32:03] Philémon (Azuro AI) : Vous n'allez plus passer par aucun logiciel externe en fait.

[32:07] Client A : L'objectif, oui, c'est de se passer de tous les logiciels qu'on a et de rendre le le Desk.

[32:12] Philémon (Azuro AI) : En fait, si tu veux, le problème qu'on a, pardon, t'as des clients avec lesquels on communique par WhatsApp, d'autres par Slack, d'autres par machin, donc en fait on multiplie, en fait ça fout le bazar, c'est pas qu'on veut tout internaliser, donc l'idée c'est de se plugger, si le client il veut continuer à utiliser Slack, WhatsApp, machin, il fait ce qu'il veut, mais nous on aura pour nos opérateurs, on aura un truc intégré beaucoup plus facile d'usage, et accessoirement on peut tracer tout ça.

[32:42] Client A : Ouais, on peut tracer.

[32:43] Client A : Et là, surtout, en fait, notre vraie problématique, c'est de pouvoir aussi, sur des messages, pouvoir les intégrer directement à des tickets.

[32:52] Client A : Ça, c'est des choses qu'on ne pouvait pas faire avec de l'API WhatsApp, etc.

[32:56] Client A : Donc là, c'est des choses que je suis en train d'implémenter.

[32:58] Client A : Là, pour l'instant, on est sur la V0 du chat, parce qu'on est vraiment au tout début.

[33:02] Philémon (Azuro AI) : Je découvre.

[33:03] Client A : Ouais, [l'associé], il ne l'a pas vu hier, donc c'est vraiment tout récent.

[33:06] Philémon (Azuro AI) : OK.

[33:07] Client A : On intègre de la visio aussi.

[33:09] Client A : De la voix pour l'appel juste oral et de la visio donc ça c'est AIOS qui a.

[33:17] Client A : Ah oui ok.

[33:19] Philémon (Azuro AI) : Mais alors pour la visio vous avez choisi quoi comme technologie sous-jacente?

[33:24] Client A : C'est lui qui l'a fait tout seul.

[33:26] Client A : J'étais parti sur Teams de base, sauf qu'en fait, ça ne convenait pas.

[33:30] Client A : C'était trop calin.

[33:35] Client A : Pardon, ça coupait.

[33:36] Client A : En fait, ça nous faisait sortir de base.

[33:39] Client A : Il y avait des pop-up, il y avait des problématiques, donc il l'a développé lui-même.

[33:46] Philémon (Azuro AI) : C'est pour la comm' interne.

[33:50] Client A : Pour les clients, ça va marcher.

[33:55] Client A : En plus, il y a de la transcript et synthèse automatique à la fin.

[33:59] Philémon (Azuro AI) : Pourtant, je ne dors pas beaucoup la nuit, mais d'un jour sur l'autre, il se passe plein de trucs.

[34:06] Philémon (Azuro AI) : Oui, j'ai l'impression.

[34:07] Philémon (Azuro AI) : Après, qu'est-ce qui vous restera comme logiciel?

[34:11] Client A : Airtable, on l'a calé.

[34:14] Client A : C'était tout ce qui est déclencheur auto de tickets récurrents, etc.

[34:18] Client A : Donc ça, on a tout intégré dans Desk.

[34:21] Client A : Slack, c'est en cours.

[34:23] Client A : On avait...

[34:25] Client A : Qu'est-ce qu'on avait après?

[34:26] Client A : Freshdesk, Freshcall.

[34:28] Client A : Il y a la VOIP.

[34:29] Client A : On en parle avec toi.

[34:32] Client A : Ça va être un petit morceau.

[34:34] Client A : Et je crois que c'est à peu près tout après.

[34:39] Client A : Qu'est-ce qu'on avait d'autre?

[34:40] Client A : Ouais, je crois que c'est tout.

[34:41] Client A : Après, on conserve notre gestionnaire de mot de passe sécurisé à Keeper, forcément, qu'on sort, mais je crois que c'est tout.

[34:51] Client A : Mais l'idée, c'est...

[34:52] Philémon (Azuro AI) : Il y a déjà un gros morceau, là, si vous enlevez...

[34:55] Philémon (Azuro AI) : Ouais.

[34:55] Philémon (Azuro AI) : Slack plus Teams plus Freshdesk.

[34:58] Client A : Là, on n'a peut-être pas le temps de tout montrer, mais en fait, en gros, là, tu vois le bandeau à gauche?

[35:03] Client A : On a un périmètre fonctionnel qui couvre...

[35:07] Client A : On est arrivés quasiment au périmètre fonctionnel de substitution et ça va même au delà parce qu'il y a toute la partie pilotage et prévision il y a du prédictif dans le pilotage et prévision qu'on avait évidemment pas je te raconte pas les dashboards de Freshdesk c'est juste une honte donc tout ça c'est vachement bien toute la couche IA co-pilote évidemment ça n'y était pas non plus dans Freshdesk, donc on a le périmètre initial en mieux en termes du X, beaucoup plus adapté à nos spécificités, et en plus avec des couches, la régulation c'était pareil, c'était un vrai bordel, etc.

[35:49] Client A : Je ne rentre pas dans les détails, mais en gros là, [le dirigeant] a couvert le périmètre fonctionnel de la partie production interne, notre appli métier interne.

[36:02] Client A : Et il nous reste un dernier cran.

[36:05] Client A : Alors là, il y a le chat que je n'avais pas vu, mais c'était externe.

[36:09] Client A : Mais du coup, on peut l'internaliser.

[36:10] Client A : Si on peut l'internaliser, c'est très bien.

[36:13] Client A : Et après, il nous reste le cran téléphonie, qui a toujours été hyper merdique.

[36:20] Client A : C'est-à-dire que Freshdesk fait un autre logiciel qui s'appelle Freshcall, qui est censé s'interconnecter.

[36:28] Client A : C'est-à-dire que du coup, quand tu as un appel, ça ouvre automatiquement un ticket.

[36:32] Client A : Parce que tu vas passer du temps avec ton client ou avec les parties prenantes de ton client et donc tu chronomètres ça et puis tu traces dans le flux de ton client.

[36:43] Client A : Ça a toujours très mal marché.

[36:47] Client A : Et en fait, on voulait voir avec toi comment tu voyais les choses de ce côté-là, si tu peux nous aider là-dessus.

[36:51] Philémon (Azuro AI) : Oui, bien sûr.

[36:52] Philémon (Azuro AI) : L'objectif, c'est...

[36:55] Philémon (Azuro AI) : En gros, vos opérateurs, ils peuvent être appelés par des clients.

[37:00] Client A : C'est ça.

[37:01] Philémon (Azuro AI) : À chaque fois qu'ils sont appelés, il faut que ça ouvre un ticket automatiquement et éventuellement que ça enregistre l'appel.

[37:06] Client A : Je parle sous le contrôle de [le dirigeant], mais on ouvre une ligne dans chacun de nos clients, une ligne téléphonique.

[37:15] Client A : Et cette ligne, elle sert à la fois, il peut nous appeler, mais surtout c'est une ligne qu'il met à disposition de lui-même, ses fournisseurs, ses clients, etc.

[37:25] Client A : Pour qu'ils puissent joindre en gros son ou sa responsable administrative, tu vois.

[37:30] Client A : C'est-à-dire qu'en fait, il met cette ligne, comme il met son adresse mail, admin, etc.

[37:36] Client A : À disposition de ses parties prenantes pour que l'agent ou la chargée de compte ici puisse gérer son business.

[37:44] Philémon (Azuro AI) : Donc en fait, vous, à chaque fois que vous faites un onboarding client, vous ouvrez une nouvelle ligne téléphonique?

[37:50] Client A : Tout à fait.

[37:51] Philémon (Azuro AI) : Et c'est sur quel...

[37:53] Philémon (Azuro AI) : Qu'est-ce que vous utilisez pour faire ça?

[37:55] Client A : Freshcall, aujourd'hui c'est Freshcall et qui intègre, c'est un logiciel de Freshworks, donc Freshdesk c'est l'outil de ticketing, Freshcall c'est l'outil de centre d'appel

en gros, donc qui permet de gérer, au-delà d'avoir des numéros de téléphone et de les attribuer à quelqu'un, il y a toute une gestion de file d'attente également, ce genre de choses, qui n'est pas super bien fait et pas super fluide.

[38:25] Client A : Mais tu peux configurer tes messages pré-décrochés, tes messages répondeurs, ta sonnerie.

[38:31] Client A : Tu peux les personnaliser en fonction des couleurs de nos clients.

[38:40] Client A : Leur besoin donc ça c'est ce qu'on intègre lors de l'onboarding et derrière en fait on attribue ce numéro à un collaborateur, un fil d'attente, à une équipe et toutes les personnes qui travaillent pour ce client reçoivent les appels, ça sonne chez eux, le premier qui décroche prend l'appel et et si le premier ne décroche pas, ça sonne chez l'autre.

[39:00] Client A : Voilà, un peu sur la gestion de ligne, un peu classique.

[39:04] Client A : Mais l'idée, c'est effectivement de supplanter ça.

[39:07] Client A : Et eux, leur numéro de téléphone, je ne sais plus chez qui il se fournit, mais je crois que c'est un acteur assez connu, mais j'ai mangé le nom aujourd'hui.

[39:17] Philémon (Azuro AI) : OK.

[39:18] Philémon (Azuro AI) : Et [l'associé], tu disais que ça ne fonctionnait pas bien.

[39:20] Philémon (Azuro AI) : Qu'est-ce qui se passe exactement?

[39:23] Client A : Ça bug.

[39:24] Client A : C'est-à-dire que tu as des appels qui...

[39:27] Client A : Qui sonne pas, du coup tu vois que le ticket c'est ouvert a posteriori mais en fait personne n'a entendu le truc.

[39:33] Client A : Toute la gestion des flux, c'est à dire qu'en fait t'as des règles de gestion que tu peux mettre en place, au bout de 30 secondes ça va basculer sur telle autre, parce que forcément t'as un report de ligne.

[39:43] Client A : En fait ça sonnait sur le poste d'un opérateur chez nous, Il y a le module, donc en fait tu as une interface un peu comme un Slack audio qui se met en route.

[40:00] Client A : Si au bout de trois sonneries ça ne décroche pas, tu es censé pouvoir le transférer sur un autre poste ou alors tu décides que tous les postes sonnent en même temps et que c'est le premier qui décroche, etc.

[40:09] Client A : Tout ça c'est des règles de gestion qui correspondent grosso modo aux besoins classiques de, tu sais comment on appelle ça, d'un autocom?

[40:19] Client A : Donc on retrouve ces fonctionnalités classiques, sauf que fonctionnellement c'est un vrai bordel.

[40:25] Client A : C'est juste un problème de fiabilité.

[40:29] Philémon (Azuro AI) : Ok, donc en fait on pourrait recréer ça éventuellement, ça dépend le temps, le ROI que vous avez sur ça, parce que je pense que c'est quand même un chantier, mais après ça n'a pas l'air de faire peur à [le dirigeant].

[40:40] Philémon (Azuro AI) : Mais concrètement, vous pourriez passer par uniquement un fournisseur de numéros reliés à une API.

[40:50] Philémon (Azuro AI) : Donc je pense par exemple à Twilio, mais il y en a d'autres.

[40:52] Client A : Ouais, mais c'est ça qu'ils utilisaient, c'est Twilio, voilà.

[40:55] Client A : Ils achetaient leur numéro chez Twilio.

[40:56] Philémon (Azuro AI) : Voilà, carrément, si eux, ils font ça, vous pouvez faire la même chose en interne.

[41:01] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire, vous achetez le numéro Twilio.

[41:04] Philémon (Azuro AI) : Moi, j'ai fait pas mal d'agents IA Voco dans les années précédentes, donc je pourrais vous aider sur la partie réglementaire, etc.

[41:11] Philémon (Azuro AI) : Il y a un petit formulaire qui est souvent un peu chiant.

[41:14] Philémon (Azuro AI) : Vous pourrez m'envoyer un mail s'il y a un problème, je vous répondrai rapidement.

[41:17] Philémon (Azuro AI) : Donc vous vous servez de Twilio pour avoir le numéro et ce que ça fait concrètement c'est que ça transforme des appels téléphoniques en endpoints API qu'on peut utiliser pour ce qu'on veut derrière.

[41:30] Philémon (Azuro AI) : Donc après derrière vous pouvez pluguer l'AIOS et lui dire refait une logique...

[41:36] Client A : Normalement, chez Twilio, on est déjà référencé parce qu'il fallait qu'on ouvre le compte au début avec tout un tas de paperas pour l'ouverture de compte.

[41:48] Philémon (Azuro AI) : Si vous l'avez déjà fait, c'est encore plus simple parce que c'est vraiment ça la partie galère.

[41:53] Philémon (Azuro AI) : Après, juste pour l'onboarding, ça va un peu changer votre process du coup.

[41:58] Philémon (Azuro AI) : Moi, a priori, avec les informations que j'ai, peut-être que c'est absurde et que j'ai pas toute la réalité, Ça pourrait être, à chaque fois que vous avez un nouveau client, vous allez acheter un nouveau numéro sur Twilio qui coûte [montant retiré] par mois, et ensuite vous le pluggez à une solution à développer cette semaine par exemple.

[42:16] Philémon (Azuro AI) : Qui recrée en gros la logique là.

[42:18] Philémon (Azuro AI) : En gros c'est dans la roadmap comme ça tout à fait.

[42:20] Client A : Mais en fait chez Freshcall c'était exactement ça le process.

[42:24] Client A : On achetait des numéros à l'avance qui nous coûtait [montant retiré] par mois donc parce que c'est par région donc nous on a un 04 parce qu'on est localisé à [la région] et du coup ils n'avaient pas toujours des numéros, enfin Freshcall n'avait pas toujours des numéros dispo donc on les achetait en avant chez Twilio.

[42:41] Client A : Pour pouvoir justement s'en servir en cas de besoin parce que c'était un peu long quand même.

[42:45] Client A : Il faut compter une quinzaine de jours parfois pour avoir un numéro dans notre région.

[42:50] Client A : Donc on les achetait en avance et c'était exactement les mêmes tarifs, [montant retiré] du numéro et après un coup à la peine.

[42:56] Philémon (Azuro AI) : OK.

[42:57] Philémon (Azuro AI) : Alors sur les 15 jours, moi de mon expérience, c'est toujours instantané.

[43:01] Philémon (Azuro AI) : C'est la partie réglementaire qui est très longue.

[43:04] Philémon (Azuro AI) : C'est peut-être ça.

[43:05] Philémon (Azuro AI) : Mais par contre, je vois peut-être pour votre process d'onboarding, ça peut être encore plus simple.

[43:09] Philémon (Azuro AI) : Je vous envoie un lien dans le chat.

[43:10] Philémon (Azuro AI) : Que sur leur API, on peut directement aller chercher les numéros qui sont libres et en achetant un directement.

[43:17] Philémon (Azuro AI) : J'ai lu rapidement en diagonale, mais je crois que c'est bien possible.

[43:21] Philémon (Azuro AI) : Donc éventuellement, vous pouvez avoir un process entièrement automatisé.

[43:25] Philémon (Azuro AI) : Je ne connais pas le process d'onboarding, mais l'achat du numéro et le branchement au dossier client, etc.

[43:30] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être entièrement automatisé.

[43:32] Client A : Et nous, c'était justement cette partie-là.

[43:36] Philémon (Azuro AI) : Si eux l'ont fait avec Twilio, il n'y a pas de secret.

[43:41] Philémon (Azuro AI) : C'est l'AiOS qui pourra aussi le faire.

[43:43] Philémon (Azuro AI) : C'est juste une question d'investir un peu de temps sur ça, si c'est rentable pour vous.

[43:47] Client A : Nous, c'est central, les appels tels, ça sonne toute la journée chez nous.

[43:54] Client A : On n'a pas une journée sans aucun appel.

[43:56] Philémon (Azuro AI) : Ce n'est pas des flux énormes, mais effectivement, il y en a toute la journée, forcément.

[44:03] Philémon (Azuro AI) : Et en fait, qualitativement, quand tu as un problème sur le téléphone, c'est hyper pénalisant pour nous.

[44:07] Philémon (Azuro AI) : Oui, je comprends.

[44:09] Philémon (Azuro AI) : A priori, là, moi, j'ai toujours travaillé avec Twilio dans le domaine de la téléphonie, donc des couples Twilio-Vapi.

[44:17] Philémon (Azuro AI) : Les problèmes ne venaient jamais de la fiabilité des numéros.

[44:20] Philémon (Azuro AI) : Donc après, je ne sais pas quelle couche logicielle ils utilisaient, mais dès lors qu'on a une requête qui apparaît quand il y a quelqu'un qui fait sonner un numéro, après on peut brancher n'importe quel outil derrière existant ou à créer.

[44:34] Philémon (Azuro AI) : Ce qui est bien, c'est que vous pourrez prompter les OS s'il y a les mêmes bugs et qu'il va les résoudre.

[44:39] Philémon (Azuro AI) : Enfin au moins solution externe.

[44:41] Client A : C'est ça, c'était ça.

[44:44] Client A : Nous, nos difficultés, c'était sur la granularité de la file d'attente qui n'était pas vraiment top.

[44:49] Client A : Sur le débordement et tout, c'était n'importe quoi.

[44:53] Client A : Donc ça, ça ne nous allait pas du tout.

[44:55] Client A : C'était un enfer à [la cheffe de projet], notre chef de projet, pour tout configurer et ça ne marchait pas en fait.

[45:00] Client A : Et ça ne marche toujours pas bien.

[45:01] Philémon (Azuro AI) : Tu passes des heures à paramétrer et puis en fait, tu n'as pas le résultat que tu attends.

[45:04] Philémon (Azuro AI) : Comme on dit, c'est un processus.

[45:08] Philémon (Azuro AI) : Si je me projette un peu, je suis en train de me dire que c'est peut-être pas si compliqué de faire une logique de fil d'attente et de distribution des appels.

[45:17] Philémon (Azuro AI) : Ça me paraît pas particulièrement sorcier.

[45:19] Client A : Surtout qu'on a des besoins hyper standards, c'est pas compliqué.

[45:22] Client A : C'est vraiment pas...

[45:23] Client A : C'est rien de sorcier.

[45:26] Client A : On n'est pas non plus un call center.

[45:28] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, ce qui est pas mal, si vous faites ça et que c'est intégré directement, c'est que vous pourrez récupérer les transcripts et les mettre dans le dossier client directement, ouvrir les tickets.

[45:39] Philémon (Azuro AI) : Tout est imaginable après ça.

[45:41] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, c'est un bon point de départ Twilio.

[45:44] Philémon (Azuro AI) : Je vous avoue que ça fait longtemps que je n'ai pas fait une veille concurrentielle des concurrents de Twilio.

[45:48] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, moi, ça m'a toujours satisfait.

[45:51] Client A : Moi, j'en avais fait une à l'époque, mais un fournisseur de numéros et de VOIP, c'était le plus costaud sur le marché.

[46:00] Philémon (Azuro AI) : De toute façon, on ne leur demande pas grand-chose.

[46:01] Philémon (Azuro AI) : Honnêtement, on leur demande juste d'avoir un numéro qui envoie des requêtes API quand il est appelé.

[46:08] Client A : Après, il y a des nouveaux acteurs comme Aircall qui font beaucoup de bruit en ce moment sur la VOIP, mais c'est assez cher.

[46:17] Philémon (Azuro AI) : Oui, mais Twilio, il y a des numéros à moins de [montant retiré] par mois quand même, donc c'est assez compétitif.

[46:23] Client A : Ouais, c'est plus que compétitif.

[46:26] Client A : Surtout que nous derrière, si on passe par notre propre outil, on n'a pas le coût utilisateur.

[46:31] Client A : Ou alors il est différent, mais comparé à un Aircall, où est-ce que tu as un coût à plus de [montant retiré] par utilisateur, plus un coût à l'appel, plus un coût à durée, plus un coût au transfert, plus un coût au numéro.

[46:43] Client A : Enfin, quand tu cumules les coûts, ça devient hors de prix.

[46:45] Philémon (Azuro AI) : Remarque je suis en train de me rappeler qu'en fait le pricing de Twilio il intègre aussi un coût à l'appel donc de mémoire c'est pas cher c'est.

[46:53] Client A : De l'ordre de [montant retiré] la minute un truc comme ça c'est ça ouais.

[46:59] Philémon (Azuro AI) : C'est quelque chose comme ça en tout cas c'est moins de [montant retiré] mais.

[47:02] Client A : Je sais plus exactement Mais nous, ce qui nous coûte cher, c'est pas le coût de l'appel, parce que ça, l'appel, il est intégré.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[47:38] Philémon (Azuro AI) : Si vous arrivez à internaliser ça en quelques jours...

[47:40] Philémon (Azuro AI) : En fait, je pense que c'est un chantier tout bien réfléchi, bien moins important que ce que vous avez déjà fait.

[47:45] Philémon (Azuro AI) : Surtout que l'API de Twilio est assez bien documentée, honnêtement.

[47:51] Philémon (Azuro AI) : Je pense que vous pouvez avoir comme process interne pour l'onboarding et la production uniquement tuyau et tout le reste l'internalisé.

[48:07] Client A : Après, l'objectif, c'est aussi, nous, si on peut tout internaliser sur des logiciels qu'on utilise aujourd'hui et surtout centraliser, c'est surtout ça notre besoin.

[48:20] Client A : Au passage, on fait une réduction des coûts liées aux logiciels qui met bout à bout, c'est juste énorme mensuellement.

[48:27] Client A : Donc, si on arrive à rationaliser les coûts à ce niveau, c'est top.

[48:29] Client A : Mais après, effectivement, si on passe par d'autres fournisseurs de BOIP...

[48:33] Client A : Et après, on.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[49:42] Philémon (Azuro AI) : [l'associé], tu m'as dit qu'il y avait des questions précises que vous aviez préparées avant le call.

[49:48] Client A : Alors là, il y avait ça déjà,.

[49:49] Client A : Tu vois, sur la voie, là, sur ce qu'on vient de voir.

[49:52] Client A : Si tu veux, en gros, dans la roadmap très macro, dès que [le dirigeant] a fini la partie call, on a l'outil qu'on peut déployer.

[50:06] Client A : On va voir comment on fait le déploiement, mais je suis plutôt d'habitude là-dessus.

[50:11] Client A : Sauf si tu as des conseils particulièrement donnés, on est toujours preneurs par rapport à ça.

[50:17] Client A : Mais tu vois, retour de congé, tout le monde va rentrer de congé en septembre à peu près, on va déployer ce mont là.

[50:24] Client A : On va peut-être faire un test ou deux sur...

[50:28] Client A : On va faire vivre les deux solutions en parallèle.

[50:32] Client A : Très honnêtement, je n'ai pas réfléchi encore à la méthode O.

[50:35] Philémon (Azuro AI) : Sur l'adoption, c'est ça?

[50:37] Client A : Oui, c'est ça.

[50:38] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, si vous avez des collaborateurs qui sont beaucoup plus proches de vous, c'est pas mal d'avoir des bêta-testeurs, même en interne.

[50:47] Philémon (Azuro AI) : Nous, on pratique pas mal ça, surtout quand on change de solution.

[50:50] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire qu'on fait passer deux personnes dont on considère que les retours sont intelligents et pertinents pour le groupe.

[50:57] Philémon (Azuro AI) : Et quand on passe vraiment à l'adoption, moi, je ne vous recommande pas de faire la moitié l'un, la moitié l'autre.

[51:04] Philémon (Azuro AI) : Il faut qu'il y ait une date de changement.

[51:06] Philémon (Azuro AI) : Souvent, il y a quand même des...

[51:08] Philémon (Azuro AI) : Il ne faut pas...

[51:09] Philémon (Azuro AI) : Après, il faut basculer.

[51:10] Philémon (Azuro AI) : Oui, il faut basculer.

[51:11] Philémon (Azuro AI) : Mais par contre, ne le faites pas trop tôt.

[51:14] Philémon (Azuro AI) : Là, j'ai l'impression que vous avez une excellente logique de feedback loop.

[51:18] Philémon (Azuro AI) : Où ça fait des retours, ça implémente, etc.

[51:21] Philémon (Azuro AI) : Mais en général, quand les équipes sont assez importantes, on a qu'une seule chance de le faire correctement.

[51:28] Philémon (Azuro AI) : Si ça ne prend pas, après c'est plus dur.

[51:31] Philémon (Azuro AI) : On est parti sur quelques mois d'insatisfaction de l'équipe, ce n'est pas très avantageux.

[51:36] Client A : Là-dessus, on a une petite équipe.

[51:43] Client A : L'équipe motivée pendant...

[51:45] Client A : Franchement, pendant 10 ans, donc, si tu veux, chez les clients où ils étaient 200 ou 300, tu sais, tu fais le streetwalk.

[51:54] Client A : Avec des migrations aussi de bases de données.

[51:59] Client A : Tu as un peu la sueur qui ruisselle dans le dos le jour du lancement du truc.

[52:05] Philémon (Azuro AI) : Donc, je vois bien de quoi tu parles.

[52:07] Client A : Mais je pense que là, il y a aussi une attente assez forte.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[52:43] Client A : Ça va aller.

[52:45] Client A : Avec un état d'esprit plutôt très open parce que Freshdesk, ils en auront le bol.

[52:51] Client A : Je pense que ça va jouer.

[52:55] Philémon (Azuro AI) : En plus, j'ai vu, [le dirigeant], t'as l'air d'être assez focus sur l'UX quand même.

[53:01] Philémon (Azuro AI) : Pour l'adoption, c'est très facile quand même.

[53:05] Client A : C'est très important sur l'ergonomie globale.

[53:09] Client A : Pour moi, il faut une prise en main quasiment.

[53:14] Client A : Il faut que ça soit de l'humain.

[53:17] Philémon (Azuro AI) : Tu m'as montré au tout début, tu as même prévu les bulles de formation.

[53:22] Philémon (Azuro AI) : Je pense qu'il n'y aura pas de difficultés.

[53:24] Philémon (Azuro AI) : Par contre sur le passage d'un logiciel à l'autre, pareil j'ai pas toute l'architecture de données exhaustive en tête, mais faites bien à une date avec un script automatique qui fait la migration en plein milieu de la nuit.

[53:40] Client A : Quand j'ai abordé le sujet avec AIOS et qu'on a brainstormé, ça a été un des sujets pour récupérer tout l'encours.

[53:50] Client A : Ça a été un des sujets qu'on a abordé, donc ça normalement il l'a bien en tête et quand il a mon go, il bascule même côté cockpit sur la remontée de données, le suivi, le tracking de la prod, enfin il y a une bascule qui est prévue quoi.

[54:06] Philémon (Azuro AI) : Ok parfait.

[54:08] Philémon (Azuro AI) : T'as peut-être d'autres questions [le dirigeant]?

[54:15] Philémon (Azuro AI) : On signe.

[54:24] Client A : Avec le code, on déploie.

[54:28] Client A : Moi j'ai le sujet en tête de documentation.

[54:32] Client A : Donc tu m'as dit que le code était automatiquement documenté?

[54:35] Client A : Oui.

[54:36] Philémon (Azuro AI) : En fait l'objectif de la documentation c'est quoi?

[54:39] Client A : Il y a deux objectifs.

[54:41] Client A : On a l'objectif d'avoir un code commenter parce que sinon voilà ça c'est juste on va dire la bonne pratique du code et après on a un autre objectif c'est qu'en fait il faut qu'on ait le recueil de spécifications fonctionnelles de notre truc ok décrit décrit un chapitre et tout ce qu'on veut etc qui fait qu'on a notre référentiel qu'on sait ce que c'est Peut-être qu'un jour, on se fera certifié ISO, je ne sais pas quoi, pour pouvoir dire à nos clients, le jour où on va attaquer des plus grands comptes, on est certifié ISO truc mûche, voilà, donc le certificateur va sans doute avoir besoin d'un truc comme ça, puis même pour nous à usage interne.

[55:26] Client A : Donc en gros, la question, c'est comment on fait?

[55:29] Client A : Je distingue les deux couches, la couche fonctionnelle de la couche commentaire du code.

[55:34] Client A : Comment on fait pour avoir le meilleur livrable possible dans un délai le plus court possible?

[55:41] Philémon (Azuro AI) : Sur la couche fonctionnelle, les commentaires dans le code, etc., c'est fait normalement, automatiquement.

[55:49] Philémon (Azuro AI) : Évidemment, si vous lui rappelez de le faire, ça peut influencer et vous pouvez lui dire de le faire a posteriori éventuellement s'il y a un besoin là-dessus.

[55:59] Philémon (Azuro AI) : Par contre, sur la documentation, faites-le correctement, surtout si c'est en prévision de certification.

[56:05] Philémon (Azuro AI) : Moi, ce que je vous conseille, c'est un prompt.

[56:08] Philémon (Azuro AI) : Je suis en train de me dire que je parlais d'un truc juste après.

[56:12] Philémon (Azuro AI) : C'est un prompt où vous commencez par lui demander d'analyser tout le projet tel qu'il a été fait, de repasser dans son contexte sur tout ce qui a été fait.

[56:23] Philémon (Azuro AI) : Vous commencez par lui dire ça.

[56:24] Philémon (Azuro AI) : Grantin fait ça.

[56:26] Philémon (Azuro AI) : Grand 2 fait une recherche sur la documentation ISO ou d'autres normes, ce qui est attendu pour bien cocher toutes les cases, parce qu'on fait une documentation, c'est dans un objectif précis, souvent, c'est pas pour faire un livre.

[56:42] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, Grand 3 propose un plan avant de faire de la rédaction.

[56:47] Philémon (Azuro AI) : On propose un plan avec la liste, tous les points qui sont abordés dans la documentation.

[56:52] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, là, on valide.

[56:53] Philémon (Azuro AI) : Enfin, maintenant, je pense que vous avez un peu compris comment ça marche.

[56:56] Philémon (Azuro AI) : Donc voilà, les deux gros éléments de données qu'il doit avoir dans sa tête avant de poser la liste de ce qu'il doit aborder, c'est le produit lui-même et

pourquoi il faut faire ça, donc les requirements des normes ISO et peut-être d'autres normes éventuelles, c'est toujours ça de pris.

[57:14] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, une fois qu'il a ça dans son contexte récent, vous l'envoyez pour faire un plan détaillé, on review, éventuellement on lui dit, t'as pas beaucoup parlé de ça, est-ce que tu peux détailler un peu si on voit que...

[57:24] Philémon (Azuro AI) : Des choses à corriger et après on lui dit réduit la documentation complète sur la base.

[57:28] Philémon (Azuro AI) : En gros c'est ça, donc toujours commencer par la masse de données qu'il doit avoir en tête récemment avant de poser un plan et d'enchaîner.

[57:37] Philémon (Azuro AI) : Si vous faites ça, à priori il n'y aura pas de problème, surtout que c'est vraiment du common knowledge pour les applications en ISO etc.

[57:45] Philémon (Azuro AI) : Et après on va rentrer dans la maintenance évolutive, des trucs dès qu'on va déployer etc.

[57:52] Philémon (Azuro AI) : Comment on lui demande de mettre à jour au fil de l'eau ce document?

[57:57] Client A : Ça je l'ai déjà fait sur la partie parkour une fois qu'il l'a intégré il le fait tout seul ça ça.

[58:03] Philémon (Azuro AI) : Peut être un skill dédié carrément je sais peut-être qu'il l'a lui même fait d'ailleurs puisqu'il a normalement il est largement incité à faire des skills sur les tâches répétitives à chaque fois qu'il touche une mise à jour importante normalement il devra avoir le réflexe si vous l'avez dit une fois ou que vous avez fait un skill dédié de faire ça.

[58:19] Client A : Moi je sais que sur le parkour de présentement en fait je lui ai demandé de de garder toujours ça en mémoire et de l'adapter en fonction de tout ce qu'on fait.

[58:30] Client A : Il le fait tout seul à chaque fin de dev, et il le fait, je le vois, mise à jour du parcours, etc.

[58:37] Philémon (Azuro AI) : Voilà, normalement, ça c'est assez automatisé, donc il n'y a pas vraiment de sujets sur ça.

[58:44] Philémon (Azuro AI) : Ok, ça veut dire quoi dashboard?

[58:48] Client A : Oui, ça c'est pour nos clients.

[58:50] Client A : C'est à terme, c'est autre chose.

[58:53] Philémon (Azuro AI) : Après nous, une fois qu'on a fini la partie déploiement, tout ça, ça va se tuer évidemment, mais après on va basculer sur toute la partie, en gros si tu veux, on a commencé par l'expérience collaborateur, et après on va basculer sur l'expérience client, donc on va voir comment on va améliorer tout ça à côté client.

[59:12] Philémon (Azuro AI) : [le dirigeant] a déjà commencé sur la partie prospection, prospection au sens tunnel de vente, pas prospection à proprement parler, mais sur la partie tunnel de vente.

[59:21] Philémon (Azuro AI) : En créant déjà un compte client dès que le prospect a signé.

[59:28] Philémon (Azuro AI) : Et puis une fois qu'on aura fait ça, on basculera sur la partie prospection pure.

[59:37] Philémon (Azuro AI) : OK.

[59:38] Philémon (Azuro AI) : Et on aura deux branches à travailler, la prospection client et aussi une prospection collaborateur.

[59:49] Philémon (Azuro AI) : En travaillant beaucoup plus sur le qualitatif que sur le quantitatif, parce qu'encore une fois on ne veut pas faire une armée, ce n'est pas le but du jeu.

[59:57] Philémon (Azuro AI) : Mais on se dit que l'IA peut nous aider peut-être à hyper bien qualifier.

[60:02] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est sûr qu'on a droit.

[60:04] Philémon (Azuro AI) : Voilà.

[60:05] Philémon (Azuro AI) : C'est clair.

[60:08] Philémon (Azuro AI) : Mais d'ailleurs, je crois qu'on avait déjà un petit peu évoqué ce sujet Non.

[60:11] Client A : C'était pour la partie prospect mais pas pour la partie collaborateur.

[60:16] Philémon (Azuro AI) : Oui c'est ça, sur la partie prospect mais pas sur la partie collaborateur par exemple.

[60:20] Philémon (Azuro AI) : Ok donc là si on prend un peu de recul, est-ce que ce que tu viens de dire [l'associé] ça résume un peu, parce que c'est quand même un appel assez technique sur le logiciel Desk lui-même dans la majorité du temps, mais c'est bien de prendre un peu de recul et de se rappeler quels sont les prochains objectifs qui ramènent le maximum de valeur avec le minimum d'efforts, donc est-ce que c'est Une fois que ce chantier sera couvert et que la partie call sera livrée, on va dire demain matin, c'est la prospection ou le prochain gros win?

[60:54] Client A : Non c'est l'amélioration de l'expérience client.

[61:01] Client A : On a plein de trucs parce qu'on peut ouvrir.

[61:05] Client A : En fait, c'est l'appli Client A.

[61:11] Client A : Côté client, c'est-à-dire tu as ton compte, tu as un dashboard, tu retrouves tes factures, tes machins, tout ce qu'on retrouve classiquement dans n'importe quel portail.

[61:24] Client A : Et puis après, il faut qu'on brainstorm un peu là-dessus.

[61:30] Client A : Qu'est-ce qu'on lui fait remonter en termes de données?

[61:34] Client A : Purement, gestion administrative.

[61:36] Client A : Tu vois, le dashboard de ton admin à toi, en tant que client, qui font que ça crédibilise encore plus notre prestat.

[61:44] Client A : Parce que la force de notre prestat, c'est que tu as ton admin qui est géré en temps réel.

[61:48] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, il faut montrer la valeur qui est...

[61:51] Philémon (Azuro AI) : Exactement.

[61:53] Client A : Donc ça, on n'a pas du tout ouvert le dossier, mais on sait qu'on a des choses sympas à faire.

[61:59] Client A : Il y a aussi toute l'interface qui permet d'itérer avec Client A de façon fluide, etc.

[62:06] Philémon (Azuro AI) : Quand tu dis itérer, c'est retour des clients sur l'expérience client?

[62:13] Client A : Non mais c'est la question des flux de communication dont on parlait tout à l'heure.

[62:18] Philémon (Azuro AI) : Ah oui, ok.

[62:19] Client A : Est-ce que c'est WhatsApp, est-ce que c'est Slack ou est-ce que direct t'as une interface tellement simple avec...

[62:24] Philémon (Azuro AI) : Ouais, c'est l'idéal.

[62:26] Philémon (Azuro AI) : ...Que du coup tu passes directement dans le chat sur le Desk, tu n'en parles plus.

[62:30] Client A : Ça c'est prévu.

[62:31] Client A : Avec tu sais, du vocal, avec du...

[62:33] Client A : AIOS, il l'a déjà prévu, c'est le prochain...

[62:36] Client A : Là on a vu le chat interne.

[62:37] Client A : En fait, il a co-construit en parallèle le volet externe qu'on n'a pas encore déployé.

[62:43] Client A : Mais oui, ça s'est fait entre ce matin et ce midi.

[62:49] Client A : Donc c'est prévu avec une application, une web app.

[62:54] Client A : Donc ça, il y a déjà...

[62:55] Philémon (Azuro AI) : Mais là, en fait, comment vous comptez travailler sur la partie expérience du côté client?

[63:04] Philémon (Azuro AI) : Vous partez de l'application telle qu'elle est maintenant, vous allez lui donner le code source en gros?

[63:10] Philémon (Azuro AI) : Comment ça va se passer?

[63:13] Client A : Non, c'est un portail client dédié.

[63:17] Philémon (Azuro AI) : OK.

[63:17] Client A : Avec certaines fonctionnalités, pas toutes, de ce qu'on a vu sur la partie Desk.

[63:22] Philémon (Azuro AI) : OK.

[63:22] Client A : C'est plus sur la relation client que sur faire remonter les tickets, les données, le contenu des tickets.

[63:28] Philémon (Azuro AI) : C'est l'appli Client A pour clients.

[63:30] Client A : Voilà.

[63:31] Client A : Mais c'est une partie.

[63:33] Client A : En fait, c'est une vue client et en gros, c'est interconnecté par API entre les deux.

[63:41] Client A : C'est deux choses bien distinctes.

[63:44] Philémon (Azuro AI) : Ok mais ce que je veux dire c'est techniquement là vous avez quoi qui remplit ce rôle avant l'intervention via l'AIOS?

[63:53] Client A : Rien.

[63:54] Philémon (Azuro AI) : Ah ok d'accord.

[63:55] Philémon (Azuro AI) : Je pensais que vous aviez une V1.

[63:57] Philémon (Azuro AI) : Non là c'est from scratch.

[63:58] Client A : Ah mais la V1 elle est déjà faite sur le portail client.

[64:01] Client A : En fait on a l'espace personnalisé lead, on a une calculatrice en lead.

[64:05] Philémon (Azuro AI) : Ce que je veux dire finalement c'est qu'avant on avait rien.

[64:07] Client A : Ah oui avant on avait rien.

[64:09] Philémon (Azuro AI) : C'est pas comme sur Collab on parlait.

[64:12] Client A : De From Scratch, on n'avait rien, sur.

[64:13] Philémon (Azuro AI) : Client on n'avait pas d'offre, c'est ça c'était ma question, mais parfois c'est plus simple, comme ça on peut designer From Scratch, parce que votre objectif c'est quand même, votre rapport pour vos clients, c'est quand même la simplicité, donc il n'y a pas besoin que ce soit, non, justement c'est surtout pas une mise à.

[64:34] Client A : Gaz, ouais c'est ça exactement, L'idée c'est de professionnaliser l'approche.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[69:58] Philémon (Azuro AI) : Après sur l'exécution et la manière de faire les choses différemment.

[70:03] Philémon (Azuro AI) : Moi je constate vraiment que, d'une manière générale, les gens que tu appelles les autodidactes, etc.

[70:09] Philémon (Azuro AI) : En fait, ils font les choses mal parce qu'ils pensent que tout doit passer par l'IA et par un gros système compte.

[70:14] Philémon (Azuro AI) : Alors que ce qu'on essaie de faire, et [le dirigeant] t'as parfaitement compris, mais c'est pas le cas de tous mes clients, c'est l'IA qui fait des processus automatisés, mais qui n'ont plus besoin d'IA pour exister.

[70:27] Philémon (Azuro AI) : Je pense que ça vous concerne aussi, le but c'est pas que à chaque fois qu'il se passe un truc admin dans la boîte, on envoie ça à un agent IA et il regarde ce qu'il fait, il appelle un outil à chaque fois, c'est pas du tout ça.

[70:37] Philémon (Azuro AI) : Avec ça, c'est plus rapide, plus économe et plus fiable.

[70:43] Client A : Il faut beaucoup de process pour gérer les flux admins, mais il y a des tâches chronophages qui doivent être processées et exécutées automatiquement.

[70:54] Client A : Mais il faudra toujours l'humain derrière pour des actions à plus forte valeur ajoutée et intervenir sur des cas complexes.

[71:05] Philémon (Azuro AI) : C'est ça, il reste de l'humain et pour moi il reste aussi beaucoup de trucs qui sont «scriptables» à 100%.

[71:12] Philémon (Azuro AI) : Alors que tout le monde a tendance à faire tout passer par l'IA, j'étais en call le même hier avec quelqu'un qui utilisait l'AIOs pour traiter ses process, mais un par un.

[71:21] Philémon (Azuro AI) : Chaque dossier client, pour le classer dans chaque case, au lieu que ce soit une logique fait un script Python qu'il faisait, ça appelait son cloud à chaque fois.

[71:28] Philémon (Azuro AI) : Mais c'est absurde.

[71:30] Philémon (Azuro AI) : En fait, la plupart des gens, quand on leur dit implémenter l'IA, ils pensent à ça.

[71:33] Philémon (Azuro AI) : Alors que la logique, c'est l'IA qui fabrique des process automatisés.

[71:37] Philémon (Azuro AI) : Et je pense que c'est déjà un bon axe pour se différencier au moins à la période actuelle, le temps que tout le monde comprenne.

[71:45] Philémon (Azuro AI) : Donc ça et la prospection, je ne sais pas si vous avez déjà niveau de prospection, on anticipe un peu sur la suite, mais vous avez remarqué des critères concrets qui permettent de différencier ceux qui sont pré-culturellement de ceux qui ne le sont pas encore ou pas?

[72:02] Client A : Non, pas vraiment.

[72:03] Client A : Je pense que là, ça serait vraiment.

[72:04] Philémon (Azuro AI) : Intéressant de brainstormer ensemble et avec AIOs, les deux, pour avoir un peu une vision là-dessus et pour mieux...

[72:14] Philémon (Azuro AI) : On a un travail de profilage de nos prospects, en fait.

[72:17] Philémon (Azuro AI) : Oui, c'est ça.

[72:17] Philémon (Azuro AI) : Moi, ça m'intéresse parce que vraiment, c'est aussi nos sujets, parce que culturellement, il y a des entreprises qui sont prêtes à l'IA et d'autres pas, c'est pareil.

[72:25] Philémon (Azuro AI) : Et nous, la manière dont on a traité ça, c'est via les intentions sur LinkedIn.

[72:28] Philémon (Azuro AI) : On en a déjà parlé, mais on détecte les chefs d'entreprise qui ont liké des posts qui, en gros, c'est un peu une logique circulaire, mais qui...

[72:36] Philémon (Azuro AI) : Des posts dont, si on les like, on se révèle comme étant quelqu'un d'ouvert d'esprit pour les lier dans l'entreprise, en gros.

[72:44] Philémon (Azuro AI) : Mais ça, c'est une manière de cibler les entreprises qui sont culturellement prêtes.

[72:48] Philémon (Azuro AI) : Et pour vous, je pense que ça peut être aussi une méthode intéressante à exploiter.

[72:52] Philémon (Azuro AI) : Bon, ce sera pour une prochaine session.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

Session 5 : téléphonie livrée et architecture de l'IA opérante (juillet 2026, 60 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[04:19] Client A : Je parle sous contrôle de [le dirigeant], mais je crois que c'est quasiment fini sur la voie.

[04:24] Client A : La VOIP, ouais.

[04:27] Client A : Du coup, il faut juste qu'on passe.

[04:29] Client A : Le minimum de temps là-dessus, sauf si.

[04:31] Client A : [le dirigeant] a plein de problèmes à régler avec toi.

[04:34] Client A : Et après, le sujet pour lequel on a provoqué finalement le rendez-vous qu'on n'avait pas décidé de faire, c'est qu'il faut qu'on se lance sur la partie IA métier, enfin sur le métier de l'admin.

[04:44] Client A : Parce qu'en fait, je ne développe pas plus la raison, mais on est en train de mettre ça en haut de la pile pour des raisons opérationnelles.

[04:57] Philémon (Azuro AI) : Ok, au niveau du plan, pour clôturer ce sujet proprement, vous avez fait la partie vocale en vous servant de Twilio juste pour le provider numéro et vous avez fait tout le reste sur AIOS c'est ça?

[05:16] Client A : C'est à dire tout le reste?

[05:20] Client A : Parce que...

[05:21] Client A : Attends deux secondes, le plus simple c'est peut-être que je te partage rapido mon écran, non?

[05:26] Client A : Comme ça on voit ce que j'ai fait.

[05:28] Client A : Hop, hop, hop, t'es où?

[05:31] Client A : Là pour l'instant tu dois te voir, non?

[05:42] Philémon (Azuro AI) : Ouais, je vois le Google Meet.

[05:45] Client A : J'en.

[05:55] Philémon (Azuro AI) : Étais resté à essayer de remplacer Freshcall tout en se servant de Twilio comme provider numéro en gros.

[06:05] Client A : Ouais alors ça c'est fait, j'ai remplacé Freshcall, donc c'est l'appli qu'il y a sur Freshdesk pour toute la partie VoIP.

[06:19] Client A : Donc là c'est fonctionnel, j'ai testé jusqu'au transfert interne d'appels, tout fonctionne correctement.

[06:26] Client A : Jusqu'à l'achat des lignes téléphoniques depuis Desk.

[06:31] Client A : Ça, ça fonctionne aussi.

[06:32] Client A : La seule chose qui va manquer à faire, mais je ne peux pas le faire tout de suite, c'est...

[06:36] Client A : Ah, j'ai mangé le nom.

[06:38] Client A : C'est le transfert de nos lignes existantes.

[06:41] Client A : Donc ça, c'est possible via Twilio, parce que Freshcall utilise Twilio pour acheter des lignes.

[06:46] Client A : Donc on pourra faire le portage.

[06:47] Client A : Voilà, c'est le portage des lignes.

[06:49] Client A : Donc on pourra faire le portage des lignes directement depuis le compte Twilio.

[06:53] Client A : Mais tout fonctionne, là j'ai déjà deux lignes téléphoniques achetées, ça fonctionne, on peut passer des appels, on peut en recevoir.

[07:01] Client A : Donc là on a l'écran, appel client avec la possibilité d'avoir des nouveaux appels, c'est plugué aussi avec les tickets.

[07:09] Client A : Oui, je suis en partage.

[07:10] Client A : C'est le fluke aussi avec notre système de tickets qui a été développé.

[07:14] Client A : Ici, on peut rattacher directement des tickets, soit en créer un nouveau, soit rattacher un ticket existant.

[07:20] Client A : On peut bloquer des numéros, passer des numéros en VIP, traquer toute la partie statistique, appels décrochés, taux de décrochage, appels manqués, etc.

[07:36] Client A : On peut gérer, il y a tout un système de présence, parce que l'une des pires choses quand on propose de la ligne téléphonique, c'est de ne pas répondre.

[07:43] Client A : Donc il y a des alertes quand il n'y a personne, quand une ligne n'est pas couverte.

[07:47] Client A : Par exemple, la ligne Ticketing Client A est actuellement pas couverte parce que la personne qui a qui est chargée, mais ça c'est des tests, elle n'est pas connectée, donc ça, ça détecte automatiquement et elle est chargée de compte où les chefs de projet sont alertés, admin aussi.

[08:06] Client A : Donc ça, ça c'est prévu, on peut enregistrer les appels avec un transcript automatique.

[08:14] Client A : On a le suivi des messages vocaux, il y a eu un test aussi.

[08:18] Client A : Le coût de la console qui est traqué, c'est tout fait.

[08:23] Client A : Et la partie statistique que je te disais, par client, par chef de projet.

[08:29] Client A : Tu me dis si tu vois des trucs qui sont manquants.

[08:31] Client A : Et après dans la partie administration, deux choses.

[08:36] Client A : Il y a la partie réglage, donc ça c'est des petites...

[08:39] Client A : C'est des petites configurations supplémentaires, notamment notifier les appels manqués, la création de ticket automatique depuis un message vocal, le plafond des dépenses mensuelles.

[08:48] Client A : Ça, c'était pour les tests, mais ça, on peut le verrouiller si besoin.

[08:53] Client A : Temps de récupération après un appel, c'est toute la partie WAPROP.

[08:57] Client A : Donc ça, c'est combien de temps l'agent est indisponible après un appel, le temps qu'il fasse ses notes et crée son ticket pour éviter qu'il ressonne tout de suite.

[09:06] Client A : Et après il y a la configuration de toutes nos lignes téléphoniques.

[09:11] Philémon (Azuro AI) : Justement sur la partie portage je vais revenir là dessus en fait le portage c'est une opération qui est plutôt du côté opérateur qui est assez longue donc vous aurez intérêt à le faire rapidement mais sinon une solution temporaire ça peut être de juste faire un transfert exactement donc juste paramétrer le numéro souvent c'est juste un code à faire sur les téléphones concernés pour qu'ils transfèrent les appels vers un numéro que Twilio a déjà.

[09:37] Philémon (Azuro AI) : J'ai pas mal de clients qui sont partis sur cette solution en se disant que c'est temporaire.

[09:43] Philémon (Azuro AI) : Ils sont restés là-dessus parce qu'il n'y a pas vraiment d'impact comparé à avoir vraiment le numéro dans Twilio.

[09:49] Philémon (Azuro AI) : Si vous voulez commencer vite avec les bons numéros, je vous conseille de juste faire un transfert.

[09:52] Client A : Ouais, ça j'ai demandé déjà au support Twilio.

[09:55] Client A : Il faut compter 7 jours en règle générale.

[09:58] Client A : Et comme c'est de Twilio à Twilio, c'est un peu plus rapide normalement, mais ils font pas de promesses sur les délais.

[10:05] Philémon (Azuro AI) : Ah oui, c'est que des numéros Twilio?

[10:07] Client A : Ouais, c'est que des numéros Twilio de leur côté.

[10:09] Client A : Parce qu'ils ont un partenariat avec Freshcall.

[10:13] Client A : Ils m'ont dit que ça pouvait aller assez vite, mais il fallait que je contacte Freshcall.

[10:19] Client A : Pour aller plus vite si besoin.

[10:22] Client A : Et donc sur la partie configuration des lignes, si je prends une ligne [référence de ligne], celle-là, hop, au fait ici on peut faire une mise en service en un clic, ça préconfigure en fonction des thèmes généraux, que ce soit un message d'appel, etc.

[10:42] Client A : Donc là on peut rattacher un client à la ligne, les agents avec le chargé de compte et le binôme, la file d'attente avec le principe de cascade si jamais la première personne ne répond pas, on peut configurer la musique d'attente, les horaires d'ouverture avec des horaires standards qui sont préconfigurés de toute façon quoi qu'il arrive.

[11:04] Client A : Il y a toute la partie texte.

[11:07] Client A : Donc, j'ai plugé ElevenLabs pour avoir des voix IA, mais qui soient très français, très naturelles.

[11:15] Client A : Donc, c'est un petit add-on à [montant retiré] par mois, mais vu le nombre de lignes qu'on a configurées, ça le fera très bien.

[11:21] Client A : Ça, on arrêtera d'enregistrer nous-mêmes les messages.

[11:24] Client A : Et donc, c'est [montant retiré] par mois, mais franchement, ça fait un rendu assez sympa.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[11:41] Client A : Message prêt d'augrocher pareil, message de répondeur si, l'enregistrement qu'on peut activer par ligne et la mise en service directement ici et notamment pour le portage des numéros directement pour pouvoir les tracer.

[12:10] Philémon (Azuro AI) : Quand c'est la mise en service rapide, tu as une partie achat de numéros sur Twilio aussi directement?

[12:16] Client A : Oui, il y a aussi l'achat de numéros sur Twilio.

[12:18] Client A : Il a nos prérequis pour acheter des lignes avec des numéros bizarres.

[12:26] Client A : Donc ça, c'est prévu de son côté.

[12:30] Philémon (Azuro AI) : Dans votre process, il n'y a plus du tout besoin d'interagir avec Twilio à partir de l'interface?

[12:35] Client A : Non, on ne se connecte plus sur Twilio.

[12:37] Client A : Heureusement, parce que c'est un enfer Twilio.

[12:40] Client A : Le seul petit truc, si tu veux un petit retour d'expérience sur la config de VoIP, c'est que AIOS il est passé à travers, après je l'ai peut-être mal briefé, mais de raccrocher systématiquement et pas laisser une salle de conférence ouverte indéfiniment parce que du coup tu boules du coup d'appel Ça ne raccroche jamais.

[13:05] Client A : Si jamais tu n'as pas ton interlocuteur et que tu ne raccroches pas de ton côté, la salle de conférence ne se fermait jamais, donc tu payais tout ce temps.

[13:15] Client A : Je l'ai vu au travers du suivi des coûts sur un durée d'appel qui a duré plus de 20 minutes parce que je n'avais pas raccroché.

[13:24] Client A : Sinon, tout est bon.

[13:28] Philémon (Azuro AI) : OK, parfait.

[13:32] Philémon (Azuro AI) : J'ai l'impression que c'est assez complet, on s'en est parlé la dernière fois sur l'API Twilio, etc.

[13:38] Philémon (Azuro AI) : Il n'y a pas eu de difficultés particulières.

[13:43] Philémon (Azuro AI) : Le sujet du jour, c'était le logiciel métier central qui remonte dans les prio.

[13:49] Philémon (Azuro AI) : Je vais juste resituer dans vos priorités.

[13:58] Philémon (Azuro AI) : La dernière fois, on s'était dit que ce qui venait ensuite, la partie expérience client et ensuite la prospection.

[14:05] Philémon (Azuro AI) : Donc là on change de prio pour le prochain.

[14:09] Philémon (Azuro AI) : C'est quoi vos objectifs de temps là juste pour fixer un peu un calendrier sur les prochaines étapes?

[14:15] Client A : Tu veux dire la durée du prochain sprint, c'est ça?

[14:22] Philémon (Azuro AI) : Ouais c'est ça.

[14:23] Philémon (Azuro AI) : Donc là on va passer sur le logiciel.

[14:32] Client A : On a identifié deux ou trois clients sur lesquels on aimerait commencer à tester l'IA qui fait une partie du taf de l'agent.

[14:51] Client A : Donc on avait bien gardé en mémoire quand on avait fait la première réunion.

[14:56] Client A : Avec toi que c'était sur cet aspect-là.

[14:58] Client A : Que ce serait le plus facile.

[15:00] Philémon (Azuro AI) : Effectivement, oui.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[15:48] Client A : Donc, on s'est dit, il faut qu'on.

[15:50] Client A : Discute avec Philémon pour qu'il nous donne des conseils là-dessus.

[15:52] Philémon (Azuro AI) : OK, donc là, pour commencer, est-ce que vous pouvez me briefer un peu sur En partant du parcours client, quelles sont les actions dans l'ordre de vos opérateurs, dans les grandes lignes, pas de détail par détail, mais juste pour que je situe un petit peu ce que vous essayez d'accomplir avec l'AiOS.

[16:18] Philémon (Azuro AI) : Si on se place en gros sur un dossier client, le dossier il arrive sur la table de l'opérateur, qu'est-ce qui se passe?

[16:28] Client A : Le quoi arrive sur la table de l'opérateur?

[16:30] Philémon (Azuro AI) : Le dossier client arrive sur la table de l'opérateur?

[16:33] Client A : En fait, il a des listes de tickets qui sont générées automatiquement par des mails qui sont envoyés sur la boîte mail du client.

[16:43] Client A : Chaque mail envoie, et ces mails sont autant de tâches à effectuer qui relèvent en gros de la facturation client, ou du rapprochement bancaire, ou du règlement fournisseur, ou de la note de frais personnel à préparer, ou du variable de paye pour la fin du mois, etc.

[17:12] Client A : Et donc c'est décomposé.

[17:15] Client A : Donc en gros, t'as 3, 4, 5 thématiques par client qu'on traite en fonction du périmètre qu'on prend en charge pour lui.

[17:22] Client A : Donc ce qu'on appelle le rapprochement bancaire, c'est la pré-compta, si on associe des dépenses, enfin tu connais le truc par cœur.

[17:30] Client A : Et donc derrière, il y a différentes opérations à faire dans les systèmes d'info de notre client pour que le rapprochement.

[17:41] Client A : Bancaire soit fait, pour que, par exemple,.

[17:44] Client A : Un préviement soit préparé dans l'interface bancaire parce qu'il y a du règlement fournisseur.

[17:50] Client A : À faire, pour qu'on édite une facture.

[17:53] Client A : De vente en fonction des indications qui.

[17:55] Client A : Nous ont été données dans le mail, etc.

[17:58] Client A : C'est comme ça que ça fonctionne.

[18:01] Client A : Alors, je te donne l'exemple un peu.

[18:02] Client A : Plus précisément d'un client qu'on a identifié.

[18:05] Client A : Le mec, il a 5 ou 6 ou 10 boutiques de fringues en région.

[18:12] Client A : [la région], sur [la région] et la région.

[18:15] Client A : Et en fait, tous les jours, il y a le journal de caisse qui est envoyé et il faut contrôler ce que le journal de caisse dit et.

[18:25] Client A : Ce que dit le journal de banque.

[18:29] Client A : Donc il y a un logiciel Pennylane qui est interconnecté avec la banque et tu as le logiciel de caisse qui dit bah voilà aujourd'hui ce que j'ai encaissé et parfois il y a des disparités qu'il faut corriger c'est un peu.

[18:44] Client A : Ça sur [le client pilote] tu vois le genre de truc à la con ça prend.

[18:48] Client A : Un temps fou Et donc, notre opératrice, qu'est-ce qu'elle fait?

[18:55] Client A : Elle a tout un travail à faire de rapprochement, de lettrage, de comparatif entre deux listings.

[19:03] Client A : Et en fait, elle doit, un, identifier les disparités qu'il y a, et deux,.

[19:09] Client A : Comprendre quand il y a une disparité,.

[19:11] Client A : D'où ça vient, et aller chercher l'info manquante, l'opération de caisse manquante, qui fait qu'au moment on retombe sur nos pattes.

[19:20] Client A : Donc sa valeur ajoutée c'est d'appeler les boutiques pour trouver, pour comprendre, etc.

[19:25] Client A : C'est pas de passer des plombs à sparser des listings pour identifier une delta entre un listing et un autre.

[19:31] Philémon (Azuro AI) : Par exemple.

[19:33] Philémon (Azuro AI) : Ok.

[19:34] Philémon (Azuro AI) : Alors, plusieurs remarques.

[19:37] Philémon (Azuro AI) : Donc déjà il faut cadrer une approche pour ces problèmes.

[19:40] Philémon (Azuro AI) : L'objectif, d'une manière générale, c'est de faire passer tout ce qu'on peut faire passer par des systèmes qui ne relèvent pas de l'IA.

[19:48] Philémon (Azuro AI) : Donc là, pour l'instant, c'était le cas facilement avec tout ce qu'a fait [le dirigeant].

[19:54] Philémon (Azuro AI) : Maintenant, là, là-dessus, si on veut un process global qui part d'un email et qui ensuite arrive vers des systèmes d'action, il faudra peut-être les faire passer par un agent systématiquement.

[20:04] Philémon (Azuro AI) : Donc la première question à se poser, c'est à quel point on peut automatiser ça sans en faire passer par l'IA, juste en construisant des systèmes qui sont automatisés.

[20:13] Philémon (Azuro AI) : Et je pense que la manière de répondre à ça, c'est de se demander à quel point les clients se ressemblent.

[20:19] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, [l'associé], tu as fait un exemple sur un cas particulier, j'ai l'impression, où c'est identifié en gros des différences entre des listes qui concernent les pièces et des listes qui concernent le côté banque.

[20:32] Philémon (Azuro AI) : Ça, par exemple, est-ce que c'est un process qui est dont on a besoin sur chacun des clients ou pas.

[20:39] Philémon (Azuro AI) : Si ce n'est pas le cas, je me fais le nom de la tête, ça veut dire qu'il faudra de l'intelligence à chaque fois.

[20:47] Philémon (Azuro AI) : En gros, il faut bien distinguer ce qui relèvera de l'IA, c'est-à-dire des cas qui sont particuliers à chaque client qui sont différents, Et les éléments où il n'y a pas d'intelligence, c'est là où on fabrique des systèmes, comme ce qu'a fait [le dirigeant] depuis le début.

[21:03] Philémon (Azuro AI) : C'est deux approches qui sont complètement différentes.

[21:05] Philémon (Azuro AI) : Idéalement, il faut le plus possible faire des systèmes.

[21:07] Philémon (Azuro AI) : Mais parfois, on ne peut pas se passer de l'approche intelligente sur mesure.

[21:11] Client A : En fait, si tu veux, comme tous nos clients ont tous des activités qui sont disparates, on finit, on prend en charge des missions qui sont communes, papiers qui sont rattachés aux mêmes différents blocs, vente, achat, RH, pré-contat, etc., rapprochement bancaire.

[21:33] Client A : Mais il y a peu de missions qui sont identiques entre deux clients.

[21:39] Client A : Tu vois, le process que [l'associé] t'as décrit, il est très spécifique uniquement pour ce client et on ne l'a pas dans un autre client.

[21:48] Client A : Et si on prend le process de vente d'un autre client, pareil, ce ne sera pas du tout comme, ce ne sera pas la même activité, ce ne sera pas du tout le même process.

[21:56] Philémon (Azuro AI) : OK.

[21:57] Philémon (Azuro AI) : Donc dans ce cas-là, on va avoir une logique qui est plutôt agentique, on va dire.

[22:02] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire que Moi, tel que je le vois avec ces éléments de contexte, ce serait créer un agent dédié pour chaque dossier client.

[22:11] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire que l'agent, il aurait la connaissance un peu plus détaillée de tous les outils sur lesquels il va devoir agir et tous les process précis du client.

[22:19] Philémon (Azuro AI) : Et en fait, à chaque fois qu'il reçoit un e-mail de ce client-là, il va faire appel directement au bon contexte.

[22:27] Philémon (Azuro AI) : Mais je pense qu'on ne pourra pas se passer d'agentique.

[22:29] Philémon (Azuro AI) : Donc juste en termes de volume, là, vous comptez traiter combien d'e-mails Par combien de tâches globalement par semaine par exemple?

[22:38] Client A : Sur [le client pilote], ça en fait un petit peu quand même.

[22:40] Client A : Je vais te dire si je peux.

[22:42] Client A : Avoir un peu un visuel dessus.

[22:45] Client A : [le client pilote]...

[22:49] Client A : Et sur les onboarding, vous faites.

[22:51] Philémon (Azuro AI) : Un onboarding tous les combien de temps?

[22:54] Client A : De nouveaux clients?

[22:55] Philémon (Azuro AI) : Ouais.

[22:56] Client A : C'est assez...

[22:57] Client A : C'est variable, c'est entre un tous les...

[23:00] Client A : Ça peut être un tous les 2-3 mois comme un par mois.

[23:04] Client A : Un par mois en moyenne, parfois il.

[23:07] Client A : Y en a plusieurs qui se postulent.

[23:08] Philémon (Azuro AI) : Par exemple là, sur ce cas là, tel que je le vois, si on a un nouveau client qui arrive et qui est dans ce cas là, on va lui dire voilà, on va voir l'agent IA opérateur, on va dire ça comme ça, qui est l'AIO de [le dirigeant], on va lui apprendre à créer des agents IA spécialisés pour un client.

[23:31] Philémon (Azuro AI) : Comme ça eux, ils pourront gérer chaque client précisément.

[23:34] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, ces agents-là, qui sont en dessous dans la chaîne, il faut qu'ils apprennent progressivement comment traiter le client.

[23:43] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, celui qui gèrera le client dont tu parlais, [l'associé], il saura que si on lui dit, fais le processus habituel qu'on fait tous les mois de comparaison caisse-banque, c'est quelque chose qu'on lui aura appris et qu'il pourra faire d'impôts en une seule fois.

[23:59] Philémon (Azuro AI) : Et ça, c'est une brique qui est algorithmique, qui est du script ou du code, ou peu importe, comment il le fera.

[24:07] Philémon (Azuro AI) : Et lui, il sera juste là pour orchestrer les différents outils et avoir la couche de souplesse, elle viendra de l'IA.

[24:14] Philémon (Azuro AI) : Mais il faut prendre l'habitude quand même d'essayer de fabriquer un maximum de tout petits outils qui seront réutilisables tous les mois.

[24:20] Philémon (Azuro AI) : Donc ça va être un peu différent.

[24:21] Philémon (Azuro AI) : Là, si on s'attaque à ce sujet, ça va être une logique différente de ce que [le dirigeant] a fait pour l'instant, qui fait 100% des applications et des interfaces.

[24:29] Philémon (Azuro AI) : Mais c'est comme ça que je le vois.

[24:31] Client A : Après, il y aura des briques communes sur des outils communs.

[24:35] Client A : Tu vois, par exemple, chez nos clients, la plupart utilisent du Pennylane, du Axonaut, du Zoho.

[24:44] Client A : Donc, ce qui sera déjà fait en termes d'accès aux bases API et connaissance de l'API de ce type d'outils sera réutilisé et réutilisable sur le client.

[24:56] Philémon (Azuro AI) : C'est ça, on peut avoir une documentation commune dans laquelle tous les sous-agents viennent piocher dans tous les cas, et sur les outils.

[25:04] Client A : Et après, il y a aussi une base commune, c'est sur les enjeux.

[25:08] Client A : Pourquoi on fait telle ou telle mission?

[25:11] Client A : Ce n'est pas juste pour traiter une ligne bancaire, c'est en plus un ensemble.

[25:16] Client A : Il y a aussi, je pense, un entraînement sur le métier et sur la posture de Client A.

[25:22] Client A : Il y a des choses en commun qui sont...

[25:24] Client A : Qu'on peut déjà alimenter à AIOS.

[25:27] Client A : Enfin, je l'ai déjà fait alimenter sur ces aspects-là, justement.

[25:32] Philémon (Azuro AI) : OK.

[25:32] Client A : C'est une soixantaine.

[25:33] Client A : Tu vois, l'exemple que je te donnais,.

[25:35] Client A : C'est une soixantaine de tickets par semaine.

[25:38] Philémon (Azuro AI) : Une soixantaine par semaine?

[25:40] Philémon (Azuro AI) : OK.

[25:41] Philémon (Azuro AI) : Donc, ça veut dire une dizaine par jour ouvrés, quoi, en gros.

[25:44] Philémon (Azuro AI) : C'est un petit C15.

[25:46] Philémon (Azuro AI) : Donc là, il y a quand même un enjeu d'optimisation de l'intervention de l'intelligence, on va dire.

[25:52] Philémon (Azuro AI) : Parce que si à chaque fois vous avez un process admettons à chaque email vous faites spawnner le meilleur agent IA disponible Fable 5 et il comprend tout le contexte et il refait tout ça va vous cramer votre abonnement très rapidement donc il faut faire un sujet comme ça il faut vraiment faire de l'optimisation et faire en sorte qu'en gros l'agent IA centrale son rôle, ça va être d'appeler des outils sur mesure qui ont été développés pour ce client-là.

[26:26] Philémon (Azuro AI) : Mais développer, quand je dis développer, ça n'a plus rien à voir avec ce qu'a fait [le dirigeant] en plusieurs jours, c'est plus l'affaire d'une petite demi-heure pour faire des outils précis.

[26:35] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, on a un agent orchestrateur qui, en fonction de l'email du client, interagit avec les outils qui sont dans le dossier client.

[26:44] Philémon (Azuro AI) : Après, sur la manière de travailler là,.

[26:46] Client A : Pour être sûr d'avoir bien compris, Donc.

[26:49] Client A : En gros tu dis il faut faire.

[26:51] Client A : Des micro-applicatifs qui permettent d'automatiser des tâches.

[26:55] Client A : Récurrentes, enfin de faire des traitements récurrents.

[26:59] Philémon (Azuro AI) : C'est ça.

[27:00] Client A : Et t'as l'AIOS qui orchestre ces micro-applicatifs par client.

[27:07] Client A : Il sait quelle est son orchestration par client et du coup il identifie le client et il gère la mise en.

[27:14] Client A : Route des différents micro-applicatifs, c'est ça?

[27:16] Philémon (Azuro AI) : C'est ça.

[27:17] Philémon (Azuro AI) : Donc si on résume la manière dont moi j'approcherais un sujet comme ça, c'est le premier outil à faire, c'est un outil de matching.

[27:25] Philémon (Azuro AI) : Donc on part du déclenchement, c'est-à-dire les e-mails, si on veut partir du début.

[27:31] Philémon (Azuro AI) : Quand on reçoit un e-mail, comment est-ce qu'on sait quel dossier client il faut aller chercher et donc quel agent y a spécialisé, quels outils, etc., tout ce qui en découle.

[27:38] Philémon (Azuro AI) : Donc là, j'imagine que c'est assez simple si vous avez une bonne base de données.

[27:44] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est la première chose.

[27:47] Philémon (Azuro AI) : Il faut faire un pont entre l'élément déclencheur et le dossier.

[27:53] Philémon (Azuro AI) : Ensuite, vous faites client par client.

[27:56] Philémon (Azuro AI) : Vous avez déjà identifié des clients sur lesquels vous voulez travailler.

[28:02] Philémon (Azuro AI) : Tout ce qui peut être de l'ordre du déterminisme pur, il y a un script Python notamment pour la comparaison de lignes de compte, c'est parfait.

[28:14] Philémon (Azuro AI) : Vous en faites des petits outils, donc vous décomposez comme ça toutes les tâches où, comme [l'associé] tu m'as dit, c'est pas leur métier de faire ça, de comparer comme ça droite gauche sur des lignes de compte.

[28:26] Philémon (Azuro AI) : Tout ça, il faut l'automatiser avec des outils.

[28:28] Philémon (Azuro AI) : Une fois que ces outils sont créés, c'est les différentes briques qui vont pouvoir être orchestrées par un agent spécialisé, qu'il faut briefier sur le contexte du client.

[28:37] Philémon (Azuro AI) : Et donc la chaîne finale c'est, on reçoit un email, ça passe par l'outil de matching qui est très simple, il identifie le bon dossier, ça réveille le bon agent IA avec le bon contexte, lui il lit l'email et il active les bons outils qui sont des toutes petites briques.

[28:52] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, c'est là où je voulais en venir tout à l'heure, sur la manière de procéder, je vous conseille, comme là c'est une nouvelle approche, c'est un sujet qui est complètement nouveau, qui n'a rien à voir avec ce que vous avez fait depuis le début, Habituellement, nous ce qu'on pratique, c'est qu'on fait un dashboard en ligne, par exemple, ou peu importe, avec les actions que l'AIOS a manifesté la volonté de vouloir faire, on va dire.

[29:16] Philémon (Azuro AI) : Donc, au début, vous aurez sur ce client, il a voulu faire ça, ça, ça, ça, ça, ça, ça.

[29:23] Philémon (Azuro AI) : Et vous avez juste un oui, non, oui, non, oui, non, et vous cliquez.

[29:26] Philémon (Azuro AI) : Et comme ça, ça vous permet, un, d'avoir encore la main sur ce qu'il fait, ce qu'il ne fait pas au début, parce que c'est en développement.

[29:32] Philémon (Azuro AI) : Et deux, de repérer ce qu'il ne fait pas encore bien spontanément et donc d'aller le reprompter, d'aller le corriger un petit peu, donc les premiers jours ou semaines en fonction de votre horizon de temps.

[29:41] Philémon (Azuro AI) : Ça peut être intéressant de faire ça.

[29:43] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, la deuxième étape, un peu dans la même idée, ça peut être d'avoir le même dashboard avec les actions qui sont faites mais qu'on peut annuler, on va dire.

[29:55] Philémon (Azuro AI) : Donc j'ai fait ça, j'ai fait ça, j'ai fait ça, j'ai fait ça, on contrôle.

[29:59] Philémon (Azuro AI) : Et on a un petit bouton, tout simplement, annuler l'action au cas où l'action ne convient pas.

[30:04] Philémon (Azuro AI) : Et on tourne comme ça pendant quelques semaines, quelques trois, quatre semaines, peut-être maximum.

[30:12] Philémon (Azuro AI) : Et une fois que c'est bon, après, on le laisse juste faire un rapport sur ce qu'il a fait.

[30:17] Philémon (Azuro AI) : Ou alors on reste comme ça en fonction du niveau de confiance qui a été acquis.

[30:20] Philémon (Azuro AI) : Et juste, ce qu'il faut se dire, c'est que le but, c'est quand même d'industrialiser, donc de faire ça à scale.

[30:25] Philémon (Azuro AI) : Donc mettez déjà un process de...

[30:28] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, ce que je viens de vous dire, c'est un process d'onboarding, en fait, parce qu'à chaque client, ça veut dire qu'il va devoir apprendre quand même ce qu'il faut faire avec ce client.

[30:38] Philémon (Azuro AI) : Donc, je vous conseille de faire ça systématiquement, en fait, d'avoir un écran où au début, il vous demande votre validation pour une suite d'actions.

[30:47] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça réduit déjà vos tâches à juste regarder si les actions sont cohérentes, les valider ou les enfermer à chaque fois.

[30:53] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, dans une seconde phase, par exemple au bout d'une semaine, une fois que vous avez un peu fait du fine tuning, avoir les actions qu'on peut roll back facilement.

[31:04] Philémon (Azuro AI) : Ça, ça fait partie du process un peu méta de comment est-ce que vous pouvez unborder un client rapidement.

[31:08] Philémon (Azuro AI) : Mais sinon, sur l'approche, c'est ça.

[31:11] Philémon (Azuro AI) : Ça vous paraît clair?

[31:12] Philémon (Azuro AI) : Parce que c'est un peu plus...

[31:14] Philémon (Azuro AI) : Ouais,.

[31:15] Client A : Ça me paraît clair.

[31:16] Client A : Alors finalement, je peux te partager juste ton écran, parce que j'avais déjà un peu avancé ça.

[31:25] Philémon (Azuro AI) : En fait, c'est tout fait.

[31:26] Client A : Je te fais voir.

[31:27] Philémon (Azuro AI) : En fait, c'est déjà tout fait.

[31:29] Client A : En fait, c'est tout fait, mais c'était sympa de nous filer tes conseils.

[31:31] Client A : Non, pas du tout.

[31:32] Client A : Non, non, non.

[31:33] Client A : Il y a des trucs.

[31:34] Philémon (Azuro AI) : Ça va trop vite chez Client A, j'ai l'impression.

[31:36] Client A : Alors là, en fait, si tu veux, donc ça, c'est l'assistant IA qui est sur notre desk.

[31:41] Philémon (Azuro AI) : OK.

[31:42] Client A : Mais il est piloté par Cockpit, parce que dans Cockpit, alors ça c'est le Desk, c'est ce qui va remplacer Freshdesk et Freshcall, là où est-ce qu'on aura toute la partie chat, appel client, etc.

[31:55] Client A : Et Cockpit, c'est plus sur la gestion de pilotage.

[31:58] Client A : C'est la BI.

[31:59] Client A : C'est la BI, ouais.

[32:00] Client A : Et avec la gestion notamment des bases de connaissances de nos clients.

[32:05] Client A : Donc il y a déjà un petit assistant IA qui était là, mais qui a été reporté sur Desk.

[32:11] Client A : Il y a aussi surtout de l'administration client.

[32:16] Client A : Donc là, on a plugé toute la partie basse de connaissances, Mayday, etc.

[32:22] Client A : Pour pouvoir justement apprendre l'IA sur nos process, nos méthodes de travail, ce qu'on fait pour chaque client, les missions récurrentes, etc.

[32:32] Client A : Parce que tout est documenté dans Mayday, c'est du pas à pas.

[32:35] Client A : Ça dit qu'est-ce qu'on fait, comment on le fait, quelle échéance, etc.

[32:39] Client A : On a...

[32:42] Client A : J'ai reporté dans la partie Desk, pour avoir aussi un suivi directement sur Desk, toute la partie connaissance par client.

[32:52] Client A : Et ici, l'idée, c'est par client d'avoir toute sa connaissance, que ce soit issue de Mayday, que ce soit un scan de la boîte mail quand on les aura connectés.

[33:08] Client A : Sachant que l'assistant IA sur Cockpit s'entraîne déjà sur Freshdesk, mais comme ici, on n'est pas sur Freshdesk, c'est pour ça qu'ils s'auto-entraînent sur toutes les demandes entrantes.

[33:19] Client A : L'idée, c'est de lancer, quand on va onboarder un nouveau client, c'est aussi de lancer en parallèle un scan de sa boîte mail pour déterminer les actions récurrentes, comment ils sont traités, les modèles type de réponse, quel traitement il y a derrière.

[33:31] Client A : Voilà, c'est d'abord un apprentissage un peu avancé.

[33:34] Client A : Sans forcément que le client ne nous dise pas ce qu'on doit faire.

[33:40] Client A : Il y a également une partie entraînement.

[33:47] Client A : Donc là, c'est la possibilité de déposer des fichiers, etc.

[33:52] Client A : Directement rattachés à ce client pour que l'IA s'entraîne que sur ce client et qu'on puisse appeler que l'IA de ce client.

[34:00] Client A : Et on a aussi un chatbot conversationnel qu'avec ce client justement pour pouvoir échanger avec lui uniquement dans le cadre de ce client.

[34:09] Client A : Donc ça c'est une première chose et ensuite avec ces connaissances je suis en train de faire une partie ici automatisation parce qu'on verra par client tous les automatismes qu'on crée grâce à l'agent IA avec les actions qui sont réalisées.

[34:29] Client A : Donc ça c'est la vue C'est pas fini, mais c'est sur les fameux contrôles d'encaissement, c'est la vue utilisateur, agent.

[34:37] Client A : Et après, côté administrateur, on a sur la partie automatisation, on aura un journal d'action par client.

[34:46] Client A : Pour l'instant, je l'ai mis en lecture seule sur les outils connectés notamment pour éviter, pour avoir cette phase de contrôle, mais il faut que je rajoute du coup toute la partie, ce que tu disais là sur les oui-non en fonction de ce qui est fait pour que je puisse affiner justement comment lui, il interprète dans les tickets qu'il reçoit et qu'est-ce qu'il anticipe justement quand il voit et ce qu'il n'arrive pas à faire.

[35:11] Client A : Donc je pense que c'est cette strat là qui va me manquer aussi sur ce que tu disais.

[35:15] Philémon (Azuro AI) : Ouais c'est ça.

[35:16] Philémon (Azuro AI) : Et donc là niveau, ça t'as pu le tester déjà, t'as eu quel résultat sur la consommation normalement?

[35:23] Client A : Alors sur la conso, je vais te dire ça.

[35:29] Philémon (Azuro AI) : Donc on est toujours à 100% sur l'abonnement Claude là pour l'instant?

[35:32] Client A : Ouais c'est ça ouais.

[35:34] Client A : On est le 29.

[35:38] Philémon (Azuro AI) : Et t'avais fait de moment un système de budget?

[35:41] Client A : Ouais, j'avais fait sur 111 analyses par jour.

[35:46] Client A : Aujourd'hui, on a un appel IA tout seulement.

[35:49] Client A : Mais après, je ne sais pas s'il est passé par AIOS ou par...

[35:52] Client A : Comme pour l'instant, je ne le fais pas par AIOS parce que c'est nouveau, ça ne date que de ce matin.

[35:59] Client A : Je n'ai pas eu encore le retour.

[36:01] Client A : Donc je n'ai pas encore le retour sur son analyse perso de son côté en surliste.

[36:08] Philémon (Azuro AI) : En tout cas, je pense que tu es encore une fois parti dans la bonne direction de ce que j'ai vu.

[36:16] Philémon (Azuro AI) : Juste, peut-être un point que j'ai mentionné, je ne sais pas si [un tiers] l'a évoqué, mais le fait de fabriquer des automatisations, T'as fait un écran dédié, c'est ça?

[36:28] Philémon (Azuro AI) : C'est dans l'automatisation?

[36:29] Client A : Ouais, c'est dans l'automatisation.

[36:30] Philémon (Azuro AI) : Et là-dedans, c'est...

[36:32] Philémon (Azuro AI) : En fait, ce que j'ai du mal à comprendre à ce stade, c'est à quelle hauteur tu places ça?

[36:36] Philémon (Azuro AI) : Donc, est-ce que c'est des outils finaux ou est-ce que c'est vraiment des process complets?

[36:40] Client A : Non, ici, c'est des outils finaux pour les utilisateurs et en base d'administration, là, c'est là où est-ce qu'on va venir écrire les process et faire les automatismes, les agents.

[36:50] Philémon (Azuro AI) : OK.

[36:51] Client A : C'est la destination d'exploitation par les utilisateurs.

[36:55] Client A : C'est conçu.

[36:58] Philémon (Azuro AI) : Et sur le déclenchement?

[37:02] Philémon (Azuro AI) : Pour l'instant, il y a déjà le trigger branché à la boîte mail du client?

[37:08] Client A : Oui, c'est déjà actif sur nos tickets de Desk.

[37:13] Client A : Pour pouvoir le faire, je suis allé faire remonter tous les tickets de Freshdesk.

[37:18] Client A : Aujourd'hui, sur Desk, on n'a pas de vrai ticket.

[37:20] Client A : Il n'y a rien qui est branché pour l'instant.

[37:21] Client A : Je suis allé faire remonter toutes les demandes, tous nos tickets Freshdesk, les ai recomposés directement dans Desk.

[37:29] Client A : Ça, c'est un petit travail de fond qu'AIOS a fait ces derniers jours, justement pour pouvoir anticiper sur cette analyse-là et sur la construction de l'agent IA.

[37:43] Client A : Donc il s'est basé sur de la vraie data.

[37:47] Client A : C'est ce que je veux dire.

[37:48] Client A : Il a reconstruit ce qu'avait fait [une opératrice] sur les précédentes semaines.

[37:53] Philémon (Azuro AI) : Et donc au début, quand le client est onboardé, vous commencez par faire un scan de la boîte mail complète, c'est ça?

[37:59] Client A : À terme, oui, ce sera ça, notre process.

[38:02] Client A : L'idée, c'est qu'on fasse un scan complet et en parallèle, [la cheffe de projet], notre chef de projet, elle écrit les process, elle fait nos mots d'opérateur, en partie, et elle détermine les missions récurrentes que notre client souhaite externaliser.

[38:15] Client A : Les outils qu'il utilise, etc., tu vois, pour qu'on puisse avoir déjà de la matière pour processor et derrière, après, pour alimenter nos process.

[38:24] Philémon (Azuro AI) : OK, et ça, c'est fait par une requête sur une e-mail ou vous avez un tool dédié?

[38:29] Philémon (Azuro AI) : Parce que ça, pour le coup, ce que je veux dire c'est qu'il faut faire attention parce que c'est potentiellement là que ça va consommer beaucoup la masse d'informations à ingérer d'un coup et ça peut être là où les insights de l'IA sont moins pertinents alors que c'est important quand même pour vous.

[38:44] Philémon (Azuro AI) : Donc peut-être travailler sur un script qui fait ça automatiquement sans passer beaucoup par l'IA là-dessus et pour aller chercher en profondeur des emails qui sont anciens aussi.

[38:58] Philémon (Azuro AI) : Parce que si c'est juste par exemple là Juste récupère tous les emails et passe les dans un LLM avec tout le texte, ça va marcher mal en fait.

[39:09] Philémon (Azuro AI) : Il faudrait identifier assez bien ce que vous recherchez dans les emails, donc j'imagine que vous avez déjà des insights sur ce que vous cherchez précisément, et le faire avec des expressions plutôt que par l'IA.

[39:22] Philémon (Azuro AI) : Enfin en partie, évidemment après il y a une phase d'analyse par l'IA, Sur.

[39:27] Client A : Les expressions, ça va être sur toute la partie mission récurrente, tout ce qui va être lié à la facturation, au démarrage finisseur, aux demandes entrantes en lien avec les variables de paie, l'expert comptable.

[39:43] Client A : C'est sur des tiers déjà identifiés.

[39:46] Client A : C'est comme ça que j'ai entraîné sur le scan de la boîte mail.

[39:49] Client A : En gros, notre prestation de service c'est ça, les prestations qu'on va fournir aux clients sera ça, donc il faut scanner la boîte mail en conséquence.

[39:58] Philémon (Azuro AI) : OK.

[40:01] Philémon (Azuro AI) : Parce que ça, par exemple, tu vois, en fait, ce que je veux dire, c'est qu'il n'y a pas besoin d'IA pour détecter qu'il y a un mail tous les mois qui part avec tel format qui est toujours identifié.

[40:12] Philémon (Azuro AI) : Tu vois?

[40:13] Client A : Ah ouais.

[40:14] Client A : Si, je vois.

[40:15] Philémon (Azuro AI) : En fait, ce qu'on veut, c'est prendre une photo d'activité.

[40:18] Client A : Oui.

[40:20] Philémon (Azuro AI) : En gros c'est plus efficace d'avoir un premier scan 100% scripté qui dit en gros qui nourrit l'IA avec ce compte rendu là qui va dire ok il y a eu 24 emails de tel type qui sont partis à tel espacement qui ont l'air récurrent il y a tel type tel type tel type etc il fait une synthèse donne ça à l'IA et ensuite lui il va regarder les cas particuliers et il en déduit ce qu'il veut en gros ça dégrossira pas mal la consommation Après, sur le reste, quels autres éléments?

[40:55] Philémon (Azuro AI) : Non, je pense que c'est pas mal.

[40:57] Philémon (Azuro AI) : Après, une fois que la confiance est faite, vous le voyez comment, en 100% d'autonomie, sur les tâches que vous avez déterminées?

[41:09] Client A : Ça, on n'en a pas parlé encore avec [l'associé].

[41:13] Client A : Moi, je pense que les tâches de comparatif de listing, au bout d'un moment, si on a confiance, Il y a la première étape que tu décrivais tout à l'heure.

[41:23] Client A : Après, on peut passer à une deuxième étape qui est que notre agent va au contact des boutiques, par exemple, pour dire, il y a une anomalie là, là, là.

[41:32] Client A : Est-ce que vous savez d'où ça vient ou je pense que ça peut venir de là.

[41:37] Client A : Et si 9 fois sur 10 ou 2 fois sur 10 ou même il y a des anomalies qui ne sont pas encore bonnes, on revient à l'étape antérieure, mais à un moment donné, on.

[41:52] Client A : Devrait avoir un niveau de confiance.

[41:53] Client A : Si tu veux, on va se rendre compte de ce qu'il va nous permettre de dire.

[41:56] Philémon (Azuro AI) : Il ne comprend pas [le dirigeant].

[41:57] Client A : Non, non, non, je l'accepte.

[41:59] Philémon (Azuro AI) : Non?

[42:00] Client A : Tu vois ce que je veux dire?

[42:01] Client A : Oui.

[42:02] Philémon (Azuro AI) : La première étape semi-automatique, elle est vachement bien.

[42:07] Client A : Une fois qu'on a fini de recéder,.

[42:10] Client A : Que ça marchait, on lâche les vannes et après, ce qui va nous envoyer peut-être le fait que ça ne marche pas bien, dans les correctifs que notre opératrice va essayer d'effectuer.

[42:26] Philémon (Azuro AI) : Habituellement, ce qu'on fait, c'est une période semi-automatique, une période automatique où on facilite quand même le rollback sur des actions précises, donc il y a quand même un contrôle.

[42:36] Philémon (Azuro AI) : Après, éventuellement, on a une période où c'est juste l'IA qui fait un rapport pour qu'on surveille un peu comme ça de loin.

[42:41] Philémon (Azuro AI) : Et après, l'étape finale, là, je ne sais pas si on s'est peut-être un peu anticipé, qui s'auto-contrôle et qui l'évolue automatiquement.

[42:51] Philémon (Azuro AI) : Par exemple, ça peut être l'opérateur, il y aura toujours des petites choses à corriger.

[42:58] Philémon (Azuro AI) : On peut avoir un scan automatique des corrections manuelles qui ont été faites dans la semaine ou dans le mois en fonction de la période de temps sur laquelle on travaille.

[43:06] Philémon (Azuro AI) : Et ça, on peut faire la même architecture que ce que je viens de dire, mais sur la partie auto-amélioration.

[43:14] Philémon (Azuro AI) : C'est-à-dire au début il suggère des auto-améliorations, qu'on autorise ou non, ensuite il s'auto-améliore tout seul et on peut roll back et ensuite on le met en autonomie.

[43:22] Philémon (Azuro AI) : Donc il y a un peu deux grosses phases comme ça qui sont découpées de la même manière.

[43:26] Philémon (Azuro AI) : Et après si on a un système qui s'auto-améliore en autonomie en fonction des petits retours humains, c'est vraiment là qu'on gagne le maximum.

[43:35] Philémon (Azuro AI) : Parce que par exemple, typiquement, L'opérateur qui dit deux semaines d'affilée qu'il y a eu tel problème, c'est un signal qui se détecte et qui se corrige.

[43:45] Philémon (Azuro AI) : C'est pas très compliqué, c'est pas plus compliqué que de détecter une ligne dans un compte bancaire en fait.

[43:50] Philémon (Azuro AI) : Donc on peut faire ça un cran au-dessus.

[43:52] Client A : Et après on peut imaginer qu'il envoie.

[43:54] Client A : Un mail à la personne de la boutique pour réclamer ce qu'il a fait.

[43:57] Philémon (Azuro AI) : Oui, tout à fait.

[43:59] Philémon (Azuro AI) : D'ailleurs ça, d'une manière générale, il faut bien Faire comprendre à l'IA que s'il y a besoin d'aide ou qu'il y a un doute, il faut le signaler plutôt qu'agir, en fonction de votre tolérance à l'erreur.

[44:16] Philémon (Azuro AI) : Nous, par exemple, ce qu'on peut être amené à faire quand il y a des décisions intelligentes, c'est en output, au lieu d'avoir que le oui-non ou le choix, on met aussi un intervalle de confiance.

[44:30] Philémon (Azuro AI) : Comme ça, ça lui évite de dire je doute.

[44:32] Philémon (Azuro AI) : Et ensuite, l'intervalle de confiance, s'il est en dessous d'un certain seuil, on fait une action qui est 100% automatisée avec un peu importe en fait, une notification d'alerte à la personne concernée par la gestion de l'IA.

[44:50] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, c'est important aussi d'avoir en tête parce que là, comme j'ai dit, c'est un travail qui est complètement différent des travaux précédents.

[44:59] Philémon (Azuro AI) : Surtout s'il y a beaucoup de décisions souvent et qu'on a vocation à lâcher un peu la main, il faut quand même un intervalle de confiance élevé quand on fait des décisions comme ça.

[45:10] Philémon (Azuro AI) : Voilà quelques éléments.

[45:12] Philémon (Azuro AI) : En gros, [le dirigeant], tu vas partir en vacances ce mois-ci.

[45:20] Client A : La fin de semaine prochaine, pendant trois semaines.

[45:24] Philémon (Azuro AI) : Ça veut dire que ça, ça a vocation à être mis en production début septembre?

[45:30] Client A : Ouais, je pense que je vais finir de bosser dessus.

[45:32] Client A : Enfin, je vais essayer de bosser dessus sur les temps qui me restent.

[45:36] Philémon (Azuro AI) : OK.

[45:37] Client A : Et après, ma reprise la dernière semaine de août.

[45:40] Philémon (Azuro AI) : Probablement finir en juillet.

[45:42] Philémon (Azuro AI) : Où est-ce que tu vas?

[45:44] Client A : Non, non, après sur toute la partie...

[45:51] Client A : Sur la partie IA et les missions à effectuer, il faut que je me concerte aussi avec les personnes qui font le travail parce qu'il y a des choses en termes de prise de

décision ou sur le traitement, il y a des choses où moi je suis aveugle parce que je ne connais pas le dossier.

[46:10] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est pareil, il faut prévoir de pouvoir faire remonter de l'information très facilement pour améliorer le système.

[46:17] Philémon (Azuro AI) : Aussi, n'oubliez pas de prévoir de réutiliser tous les assets que vous développez ou que l'IA développe.

[46:24] Philémon (Azuro AI) : Là, ça fait vraiment partie des forces principales de l'AIOS.

[46:29] Philémon (Azuro AI) : Là, par exemple, quand vous allez faire le petit outil dont on a parlé en exemple, qu'on part la caisse et la banque, ça, quand vous allez onboarder un prochain client, c'est peut-être dans un an, vous en aurez encore besoin, on pourrait lui dire, reprends le tool qu'on avait fait de ce client ou même mets-le en commun dans l'architecture.

[46:45] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est hyper important de prévoir dès le départ que les assets qu'on développe pourront être réutilisés.

[46:52] Client A : Je lui ai demandé qu'il documente, qu'il fasse une sorte de boîte à outils sur tout ce qu'il fait et qu'on puisse le voir côté administration sur quelle action il fait, comment il le fait, quelles données, quel input, dans quel outil il va taper.

[47:10] Client A : Parce que tu vois, par exemple, pour [le client pilote], j'ai connecté par API parce qu'il faut qu'on aille contrôler la note bancaire qui correspond à l'encaissement CB ou à l'espèce, etc.

[47:22] Client A : Donc il y a déjà des choses qui sont faites et ça pour l'instant je l'ai bridé en lecture seule et il y a des boîtes de contrôle au moment où est-ce que justement il va récolter la donnée dans un premier temps pour qu'on puisse s'assurer qu'il récupère bien et qu'il ne fasse pas n'importe quoi.

[47:37] Philémon (Azuro AI) : Ça pareil, j'en profite pour les garde-fous, ne pas chercher à faire en sorte que l'IA soit son propre garde-fou, le garde-fou c'est pas dans le système prompt qu'on lui dit fais attention, c'est vraiment un script qui détecte à chaque fois qu'il y a une commande qui n'est pas en lecture seule par exemple, ça le détecte et ça fait l'action en conséquence.

[48:00] Philémon (Azuro AI) : Par exemple c'est ce qu'on applique là dans l'AIOS quand il y a une fenêtre d'autorisation, c'est pas l'IA qui dit elle-même je fais une action risquée, j'ai besoin d'une autorisation, c'est vraiment c'est détecté en dur dans le code.

[48:12] Philémon (Azuro AI) : Donc ça c'est pareil, c'est une bonne pratique à appliquer quand on manipule les données d'entreprise.

[48:19] Client A : Mais tu vois, sur toute cette partie là, justement, comme on va manipuler pas mal d'outils et qu'il y a des choses, on va manipuler par exemple un PennyLane d'un client A, d'un client B, d'un client X.

[48:33] Client A : Déjà, il y a une ventilation par dossier client, par assistant IA avec ses propres accès.

[48:41] Client A : Mais après, sur la partie agent, utilisateur finaux, il y a des inputs qui disent que pour Open EDO, c'est bien le compte Pennylane X pour s'assurer qu'il va taper dans les bonnes bases.

[48:55] Philémon (Azuro AI) : Alors ça les accès vous les stockez comment?

[48:59] Client A : Sur toute la partie clé API, ça c'est pas stocké en dur, c'est envoyé à AIOS et après il détruit de son côté, par contre il récupère les noms des différents accès, des différents comptes,.

[49:17] Philémon (Azuro AI) : Tu veux dire dans les outils eux même?

[49:24] Philémon (Azuro AI) : Ok, alors ça, si vous voulez être parfaitement en conformité, je sais qu'il y avait des problématiques de faire de la documentation, de passer certaines normes, etc.

[49:35] Philémon (Azuro AI) : Droper des clés API dans le chat, c'est ok si c'est les vôtres.

[49:40] Philémon (Azuro AI) : Si c'est celles de vos clients, c'est un peu moins réglo.

[49:43] Philémon (Azuro AI) : Donc, ce que je vous conseille de faire, c'est plutôt de les mettre dans un fichier de texte.

[49:47] Client A : Oui, c'est ce que j'ai demandé de.

[49:48] Client A : Faire, c'est ce que j'ai fait.

[49:49] Client A : Et après, il a détruit le fichier de texte.

[49:51] Philémon (Azuro AI) : Oui, voilà, parfait.

[49:51] Philémon (Azuro AI) : Comme ça, il peut les manipuler sans les lire et ça part jamais chez Anthropic.

[49:54] Philémon (Azuro AI) : Si on le fait déjà c'est parfait.

[49:58] Client A : De toute façon c'est AIOS qui m'a dit de faire ainsi, je pense que c'est quelque chose qu'il avait déjà...

[50:03] Client A : Ouais.

[50:03] Philémon (Azuro AI) : On le prompt pour qu'il fasse ça et parfois les gens, après chacun son niveau de tolérance à la cybersécurité mais...

[50:11] Client A : Non, non, ça par contre...

[50:13] Client A : Après, sur tout ce qu'il y a, sur le conversationnel et sur toutes les actions, et j'ai fait en sorte, pour tout ce qui est parti, la sécurité des données, etc., et l'anony...

[50:27] Client A : Je ne sais pas comment dire ça.

[50:29] Client A : Anonymise.

[50:30] Client A : Ouais, anonymise toutes les données qu'il envoie.

[50:33] Client A : Il ne donne pas de nom de client, et après, il fait la reconciliation de son côté.

[50:37] Client A : Ça a été l'une de mes directives.

[50:41] Client A : Et après, sur tous nos utilisateurs, on a une charte qu'ils vont signer à la connexion sur Desk, une charte d'utilisation de l'IA, etc.

[50:51] Client A : Qui va faire partir des données confidentielles.

[50:54] Client A : J'ai mis à jour les CGV, les mentions légales, les annexes sécurité de données, etc.

[51:00] Client A : Aussi en parallèle.

[51:01] Philémon (Azuro AI) : C'est sur tous les fronts un peu.

[51:03] Client A : En fait, ça ouvre tellement de dossiers.

[51:07] Client A : Et aussi, j'ai fait scripter toutes les données qu'on développait avec des clés de déchiquetement, etc.

[51:18] Client A : Côté [la cheffe de projet] et moi, qu'on stocke sur Keeper en cas de besoin.

[51:24] Client A : Et on a tout le process sauvegarde et RGPD aussi qui sont intégrés dans Desk et dans Cockpit pour savoir où sont nos données.

[51:31] Philémon (Azuro AI) : C'est quoi exactement comme certification que vous voulez passer?

[51:35] Client A : On ne sait pas du tout.

[51:37] Philémon (Azuro AI) : C'est en prévision?

[51:38] Client A : En fait, ce qu'il faut qu'on fasse, c'est en prévision.

[51:41] Client A : C'est un des enjeux du sujet, mais c'est vrai que vu le service qu'on.

[51:48] Philémon (Azuro AI) : A, ça peut être... En différenciant par rapport à votre concurrence?

[51:52] Client A : Oui, vraiment, mais c'est une idée très peu aboutie.

[51:59] Client A : Mais on sait que ça peut être intéressant d'aller dans ce truc là pour aller taper sur du gros client, sur des grands comptes.

[52:08] Client A : Moi j'ai fait ça de mon côté, c'est plus par sécurité des données, comme on traite quand même pas mal de données et qu'on va commencer à utiliser même ne serait-ce à AIOS, Desk et en plus faire connecter à des outils.

[52:20] Client A : Il y avait des enjeux sécuritaires et des enjeux de manipulation de données qu'il fallait quand même que je sécurise derrière.

[52:29] Philémon (Azuro AI) : C'est limite un sujet de moralité à un certain moment.

[52:33] Philémon (Azuro AI) : Il y a une question de responsabilité aussi s'il y a un problème.

[52:44] Philémon (Azuro AI) : Parce qu'on n'est pas estampillé ou quoi que ce soit, qu'il n'y a pas de responsabilité juridique.

[52:49] Client A : C'est ça, exactement.

[52:50] Client A : Et il y a aussi une réversibilité des données qu'on stocke pour nos clients.

[52:54] Client A : Ça, c'est déjà prévu.

[52:55] Client A : C'est dans le cadre du RGPD, pouvoir tout supprimer et déconnecter en un clic.

[52:59] Client A : Donc ça, c'est intégré dans Desk.

[53:01] Client A : C'est déjà créé.

[53:03] Client A : Un clic et on déconnecte tout et on supprime toutes les datas.

[53:07] Philémon (Azuro AI) : Nous aussi, on a eu un gros travail là-dessus.

[53:11] Philémon (Azuro AI) : On a les mêmes options dans les paramètres avancés pour détruire les données ou les récupérer à tout instant.

[53:24] Client A : Il y a un double contrôle d'ailleurs sur l'export, c'est [la cheffe de projet] qui demande, c'est moi qui dois valider.

[53:37] Client A : Donc ça, je l'ai déjà intégré.

[53:40] Client A : C'est déjà intégré, mais c'est sûr que ça m'a fait beaucoup réfléchir sur toute la partie manipulation des données, ne serait-ce que nos propres données.

[53:49] Client A : En fait, comment on traque?

[53:51] Client A : Est-ce qu'il est appelé côté API?

[53:53] Client A : Est-ce qu'il est déposé par les agents?

[53:55] Client A : C'est des enjeux qu'on avait déjà sur Freshdesk, mais...

[53:59] Philémon (Azuro AI) : Mais là, honnêtement, c'est des sujets dans lesquels il vaut mieux être un peu à l'aise quand on est en B2B parce que...

[54:05] Philémon (Azuro AI) : L'IA, ça amène tout un volet de questionnement.

[54:10] Philémon (Azuro AI) : Il y a un moment, il faut accepter de donner un petit peu d'informations à la Silicon Valley, mais le moins possible, idéalement.

[54:17] Client A : Et toi sur cette partie-là d'ailleurs, sur toute la partie utilisation d'agents IA, moi je l'ai mis dans les CGV comme quoi on peut faire appel à ce type de choses, avec listé toute la partie sous-traitant.

[54:36] Client A : Je sais que du coup j'ai désactivé sur Claude l'utilisation pour entraîner leur modèle de nos propres données.

[54:44] Client A : Et il y a aussi l'abonnement entreprise qui va permettre d'avoir une DPA.

[54:51] Client A : De ton côté, tu vois d'autres choses à aller chercher dans le cadre de la confidentialité des données?

[54:57] Philémon (Azuro AI) : Après, la dernière étape, c'est...

[55:01] Philémon (Azuro AI) : Moi, j'ai des clients qui font ça maintenant, d'acheter du hardware et d'être complètement fermé du monde, de prendre ton propre modèle open source et de le mettre sur un...

[55:10] Philémon (Azuro AI) : Ça coûte pas très cher, enfin c'est cher mais c'est de l'ordre de [montant retiré], t'as quelque chose pour faire ton LLM maintenant.

[55:16] Philémon (Azuro AI) : Après niveau performance, c'est un peu en dessous des modèles fer-de-lance de OpenAI ou Anthropic ou même Google.

[55:27] Philémon (Azuro AI) : Mais c'est ça la prochaine étape, tu peux pas vraiment faire grand chose de plus.

[55:31] Philémon (Azuro AI) : Le problème avec ça c'est que t'as un mal fou à keep up avec l'avancée des technologies en fait.

[55:39] Philémon (Azuro AI) : Ce que tu fais maintenant, ça sera plus à jour dans deux mois.

[55:44] Client A : Ça va pas vraiment avoir le coup parce que tu seras plus vraiment dans l'optimisation ou l'utilisation des modèles qui fonctionnent le plus.

[55:55] Philémon (Azuro AI) : Ouais c'est ça.

[55:57] Philémon (Azuro AI) : Après ça dépend ce que tu vas faire avec parce qu'il y en a pour qui c'est juste de l'automatisation pure, c'est pour coder tu vois.

[56:04] Philémon (Azuro AI) : Une fois que ton code il est là, il ne bouge pas, il n'y a pas vraiment besoin de le mettre à jour.

[56:08] Philémon (Azuro AI) : Nous, on réfléchit à faire une version de l'AIOs qui est 100% autonome de tout modèle avec un modèle open source dedans.

[56:16] Philémon (Azuro AI) : Parce que les très grosses entreprises, nous on a un intérêt immense de la part des grands groupes pour ça, mais tout le monde nous dit, c'est juste qu'on ne peut pas se le permettre de mettre autant d'informations dans un système.

[56:30] Philémon (Azuro AI) : Qui est connecté à internet, c'est plus simple que ça.

[56:35] Philémon (Azuro AI) : Donc il y a des sujets, il y a des choses à faire là-dessus, et ça passe par le local d'aller plus loin.

[56:46] Philémon (Azuro AI) : Ok, est-ce qu'il y avait d'autres...

[56:48] Philémon (Azuro AI) : Dans tous les cas, je vais mettre le transcript de la session dans le dossier partagé comme d'habitude, si vous voulez vous en recevrez de base pour reprendre 2-3 conseils, etc.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

Session 6 : pilote de rapprochement, fiabilité et pilotage de navigateur (septembre 2026, 59 min)

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[01:45] Philémon (Azuro AI) : Le pont toi alors donc toi si j'ai bien compris tu as continué à avancer moi j'en étais aux dernières nouvelles donc il y avait un pilote sur [le client pilote] je crois et le passage Freshdesk, remplacement de Freshdesk, tu as pu avancer?

[02:03] Client A : Alors je n'ai pas avancé sur les automatisations qu'on évoquait ensemble.

[02:09] Client A : Tout simplement parce que c'est quelque chose que je regarde aussi avec l'agent qui travaille dessus, sur le portefeuille.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[02:40] Client A : Donc ce que j'ai fait faire à AIOS pendant que j'étais en congé, je me suis focus sur la refonte de notre site internet.

[02:57] Client A : Donc pour surtout identifier des pages fonctionnelles qui se cannabilsaient.

[03:04] Client A : Donc ça, ça a été un gros chantier.

[03:07] Client A : Et aussi parce qu'en fait, tout simplement, juste avant que je parte en plongée, peut-être que tu es au courant, il y a eu Google Overview qui a été déployé en France.

[03:18] Client A : Qui fait qu'en termes de position sur Google, on est passé à plus de la 20e position, alors qu'avant on était plutôt autour de 10.

[03:30] Client A : Donc en fait, ça a été un de mes chantiers prioritaires, refondre du site, faire en sorte qu'on rescore un peu plus correctement à terme sur Google.

[03:41] Client A : Donc ça a été une urgence déciée.

[03:46] Client A : Tout à fait.

[03:47] Client A : Et en parallèle, j'ai aussi commencé le chantier multicanal de communication, donc sur LinkedIn, sur mon profil perso, plus sur la page d'entreprise.

[03:58] Philémon (Azuro AI) : Oui, j'ai vu ça, oui.

[04:00] Client A : Ah, t'as vu des postes?

[04:02] Philémon (Azuro AI) : Oui, je savais qui était derrière la création des postes.

[04:05] Client A : Donc, j'ai fait ça et plus...

[04:08] Client A : T'as reconnu ton bébé?

[04:09] Philémon (Azuro AI) : Oui, c'est ça.

[04:10] Client A : Plus l'alimentation...

[04:12] Philémon (Azuro AI) : Je me suis dit, putain, il est fort en LinkedIn récemment, [le dirigeant], c'est fou.

[04:16] Client A : Ah ouais, t'as vu ça, hein?

[04:17] Client A : Je l'ai beaucoup entraîné à AIOS pour que ça me sorte des trucs plutôt corrects.

[04:23] Philémon (Azuro AI) : C'est super clean, honnêtement.

[04:25] Philémon (Azuro AI) : Je le considère comme le premier de la classe des clients à AIOS, honnêtement.

[04:29] Client A : Ah, super.

[04:31] Client A : Et du coup, maintenant, il entretient ma chaîne YouTube.

[04:34] Client A : C'est AIOS.

[04:34] Philémon (Azuro AI) : Ça, j'ai pas vu non plus.

[04:36] Client A : Ouais, il fait mes vidéos, mes shorts, tout ça.

[04:40] Philémon (Azuro AI) : OK.

[04:40] Philémon (Azuro AI) : C'est dans le cadre de Client A, toujours?

[04:42] Philémon (Azuro AI) : Ouais, toujours.

[04:43] Client A : Toujours dans le cadre de Client A.

[04:45] Client A : On va être obligé de le recruter chez [un tiers], chez [un tiers].

[04:48] Philémon (Azuro AI) : Si c'est meilleur de la classe.

[04:51] Client A : Et en fait, tout ça...

[04:52] Client A : Avec [l'associé],.

[04:53] Philémon (Azuro AI) : Tu peux comparer à chaque fois les performances des deux.

[05:00] Client A : Tout ça suit le même objectif, c'est juste pour le GEO cette fois-ci, pour alimenter les IA, comme entre 50 et 80% des sources qu'il va chercher, c'est les réseaux sociaux et encore plus YouTube.

[05:15] Client A : Aujourd'hui, l'arrivée de Google Overview nous a Moi, personnellement, ça m'a fait un peu bousculer sur la réflexion au long cours du travail du site et de se dire qu'on ne peut pas communiquer que via le site et espérer que Google nous ranque à la fois sur son IA, mais aussi sur...

[05:35] Client A : Sur son navigateur.

[05:38] Client A : Donc, ça m'a poussé un peu plus rapidement que ce que j'avais prévu de repenser la com au global.

[05:43] Client A : Et du coup, je me suis appuyé via AIOS pendant mes congés, pendant mes trois semaines sur la réflexion, comment on fait, comment on procède, est-ce qu'on est capable, qu'est-ce qu'on fait et quelle orientation on donne.

[05:56] Client A : Donc, on a créé un menu sur le site qui s'appelle Le Média et Le Média reçoit des articles avec du contenu qui est dédié aux dirigeants avec leurs problématiques et leurs solutions.

[06:09] Client A : On a décliné du coup LinkedIn et on a déclinée aussi YouTube sur le format vidéo.

[06:15] Client A : Voilà, tu sais tout sur toute cette partie-là.

[06:17] Philémon (Azuro AI) : Donc là, sur le chantier Geo, tu considères que c'est fait?

[06:22] Client A : Ouais, il est prompté correctement sur tout LinkedIn YouTube.

[06:26] Philémon (Azuro AI) : C'est quoi que vous appelez Geo?

[06:28] Philémon (Azuro AI) : C'est l'optimisation des résultats de recherche par les moteurs génératifs.

[06:33] Philémon (Azuro AI) : Donc les petits overview de Google quand tu recherches quelque chose.

[06:37] Client A : C'est quoi la différence avec SEO?

[06:40] Philémon (Azuro AI) : SEO c'est l'ancienne école, donc ça c'est sur les moteurs de recherche.

[06:44] Philémon (Azuro AI) : Et le GO c'est vraiment les résultats des LLM eux-mêmes.

[06:48] Client A : Mais le SEO nourrit le SGO pour une partie.

[06:53] Client A : Et vice-versa non?

[06:55] Client A : Non, à part Google Overview, il y a Kinuori qui est exclusivement via...

[07:06] Philémon (Azuro AI) : Pour le ranking, pas Sparlier?

[07:08] Client A : Non.

[07:09] Client A : Le ranking pur navigateur, ça reste le SEO.

[07:12] Client A : Donc, il faut rester présent par le SEO.

[07:15] Client A : Et le GEO nourrit à peu près de 50% du SEO.

[07:18] Client A : Donc, ils stalkent toutes les pages Google, Bing, enfin tous les moteurs de recherche pour nourrir leur LLM.

[07:27] Client A : Et après, le 50% restant, c'est les forums.

[07:31] Client A : C'est le SEO classique.

[07:32] Client A : Non, c'est le réseau social.

[07:33] Client A : Le SEO classique, c'est le premier 50%, c'est le premier bloc.

[07:37] Client A : Sauf que le LLM, ils sont obligés en permanence de ramener du contenu frais.

[07:41] Client A : Pour ne pas ramener ce contenu frais, ils vont le stopper.

[07:44] Client A : Ils vont le chercher sur les réseaux sociaux, sur YouTube principalement d'ailleurs.

[07:48] Philémon (Azuro AI) : [l'associé], les IA, elles ont amené une nouvelle manière de chercher de l'information qui est directement via le LLM.

[07:55] Philémon (Azuro AI) : Par exemple, tu peux demander à GPT quel est le meilleur restaurant de ta ville, etc.

[07:59] Philémon (Azuro AI) : C'est la même manière de chercher et les overviews dans les moteurs de recherche.

[08:04] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est de nouveaux endroits où il faut bien scorer.

[08:08] Client A : OK.

[08:10] Client A : Parce que ça répond aux requêtes qui se font par les élèves.

[08:13] Philémon (Azuro AI) : Exactement.

[08:15] Client A : Il n'y a pas de doctrine pour ranquer sur l'EGO.

[08:19] Client A : D'accord.

[08:20] Client A : Et comme l'EGO c'est du multicanal, comparé à Google, t'es obligé d'être sur tous les canons.

[08:27] Client A : Et en gros, il te met un score.

[08:28] Client A : Ça vient se superposer au ACIM.

[08:30] Client A : Oui, c'est une brique supplémentaire du GEO qui est composée sur le SEO.

[08:35] Client A : Sauf que le GEO va scorer l'indice de confiance.

[08:39] Client A : Est-ce que Client A, sur son domaine, c'est vraiment des experts?

[08:47] Client A : Et pour déterminer si c'est un expert, il va regarder tes réseaux sociaux.

[08:51] Client A : Il va se dire qu'il communique sur ces choses-là.

[08:55] Client A : Il va regarder ton site, ta page YouTube.

[08:57] Client A : Il va se dire que Client A est un expert.

[09:00] Philémon (Azuro AI) : Ok.

[09:01] Client A : J'ai compris.

[09:02] Client A : Donc c'est pour ça que tu as été obligé d'être présent.

[09:05] Philémon (Azuro AI) : Ok.

[09:07] Client A : C'est un peu l'IA qui parle à l'IA quand même.

[09:09] Client A : Oui, tout à fait.

[09:11] Philémon (Azuro AI) : Sur le chantier géo, on considère que c'est fait.

[09:13] Philémon (Azuro AI) : En gros, il y a déjà une boucle de rétroaction positive, c'est ça?

[09:17] Client A : Oui, c'est ça.

[09:19] Philémon (Azuro AI) : Parfait.

[09:21] Philémon (Azuro AI) : Sur la partie Freshdesk, moi, pendant le dernier rendez-vous, j'avais compris que c'était quasiment le moment de remplacer Freshdesk.

[09:32] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas si ça a été fait au final.

[09:34] Philémon (Azuro AI) : Vous avez une question sur le moment de bascule, etc.

[09:37] Philémon (Azuro AI) : On avait discuté de ça pas mal.

[09:38] Client A : Alors l'outil est prêt?

[09:40] Client A : Il faut juste le tester, faire un vrai bêta test de bout en bout.

[09:46] Client A : On avait le sujet aussi, tu te souviens, des appels téléphoniques.

[09:50] Client A : Donc toute la partie VOIP, ça c'est fait, c'est terminé.

[09:54] Philémon (Azuro AI) : Donc Twilio en provider, en full auto avec l'accès automatique.

[09:57] Client A : Oui c'est ça, donc Twilio tout est ok.

[10:01] Client A : Il y a aussi toute la partie chat.

[10:04] Client A : On a un chat interne, un chat externe.

[10:06] Client A : J'ai branché WhatsApp.

[10:08] Client A : Du coup, je ne suis pas passé par WhatsApp Business parce que c'était trop restrictif pour notre besoin.

[10:14] Client A : Il se connecte comme toi si tu connectais ton WhatsApp sur ton PC, donc avec le QR code et tout.

[10:21] Client A : Ça, c'est directement branché dans Desk, dans notre outil qui réunit toutes ces fonctionnalités-là.

[10:27] Client A : J'ai branché Slack.

[10:30] Client A : En outil externe aussi, et notre chat interne qui était déjà développé.

[10:36] Philémon (Azuro AI) : Et vous avez déjà un pilote sur un de vos clients, c'est ça?

[10:39] Client A : C'est moi le pilote, c'est mon propre WhatsApp et mon propre Slack, ça marche très bien.

[10:45] Philémon (Azuro AI) : Mais sur Desk aussi je veux dire?

[10:48] Client A : Non pas sur Desk, enfin sur Desk j'ai branché une partie pour faire mes tests, pour faire mes tests une de mes adresses mail pour recevoir les tickets et tout etc et répondre, ça marche bien, il y avait 2-3 bugs que j'ai pu faire corriger au moment où tout est remonté, mais ça marche bien.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[13:24] Client A : Si tu veux, je t'interromps juste, si ma couleur est bonne, on avait déjà commencé à creuser un peu ce sujet-là.

[13:31] Client A : Et en fait, en se disant que ce que tu nous avais recommandé, on ne savait pas que ça existait cette prestat, mais je la trouve moins adaptée à la façon dont on a imaginé qu'on allait fonctionner, qui a été conforté par ce que tu nous avais recommandé la dernière fois, c'est que tu nous avais dit en fait, ce que vous avez intérêt à faire, c'est développer des mini-applicatifs, permettre à chacun de vos agents.

[13:55] Client A : De gagner beaucoup de vos agents humains,.

[13:58] Client A : De gagner beaucoup de temps.

[13:59] Client A : Et nous, on était parti là-dessus.

[14:00] Client A : Et pour finir, ça nous va bien parce que, à priori, parce qu'en fait, si tu veux, ça nous permet aussi de bien connaître nos dossiers clients.

[14:11] Philémon (Azuro AI) : Tu veux dire que les applicatifs ont aussi vocation à récolter de la data et à faire remonter les rendagements?

[14:19] Client A : Non, je veux dire que si c'est [le dirigeant] et moi qui calibrons les mini-applicatifs pour les dossiers clients, on connaît parfaitement le besoin.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[15:27] Philémon (Azuro AI) : Donc on peut se concentrer sur effectivement la piste dont on avait parlé la dernière fois, donc des mini-applicatifs.

[15:34] Philémon (Azuro AI) : Est-ce que vous avez déjà pensé à une roadmap ou fait un brainstorm à ce sujet avec un début de draft, une liste, quelque chose?

[15:42] Client A : Oui, on a déjà fait ça avec l'AIOS.

[15:50] Client A : On a dégagé des clients principaux sur lesquels intervenir et des missions sur lesquelles ils peuvent intervenir.

[15:59] Client A : J'ai déjà commencé à bosser dessus sur un de nos clients.

[16:04] Client A : Avec un automatisme et on avait échangé.

[16:09] Client A : Tu m'avais aussi conseillé sur le fait de bien penser à avoir des applicatifs qui peuvent être réutilisés dans d'autres applicatifs sur des portions sur lesquelles il fallait.

[16:20] Client A : Donc ça, j'ai entraîné AIOS, je l'ai compté sur cette partie-là justement pour qu'il puisse récupérer ses propres briques pour pas qu'il ait à redévelopper des choses qu'il avait déjà développées.

[16:29] Client A : Et après on s'en est arrêté là et j'ai pas spécifiquement à continuer l'exploration sur cette partie là.

[16:37] Philémon (Azuro AI) : Alors là dessus, justement en parlant d'exploration, pour un peu cadrer les sujets qui méritent un applicatif en fait, c'est quelque chose, comme beaucoup de sujets, où parfois on pense qu'on a des bonnes intuitions et en fait quand on a la vraie data on se rend compte que soit il en manque, soit il y en a trop.

[16:55] Philémon (Azuro AI) : Donc si vous avez pas mal d'informations, notamment à quel point vous traquez ce que font concrètement vos salariés et si vous traquez tout, si vous pouvez donner cette masse d'informations à un gros modèle comme Fable et lui dire de dégager les choses qui sont répétables par un AIOS, vous pouvez lui dire ça parce qu'il sait très bien de quoi il est capable lui-même et il connaît le détail des modèles de Cloud, etc.

[17:21] Client A : Effectivement, je suis parti là-dessus comme Desk.

[17:26] Client A : J'ai fait Cockpit, notre outil qui est branché à Freshdesk, qui est branché à Mayday, qui est branchée un peu à tous nos applicatifs.

[17:36] Client A : Il a déjà toute la donnée à AIOS pour le premier brief initial sur l'automatisation.

[17:44] Client A : C'était en gros détermine en fonction des modes opérateurs que tu as et de toute la connaissance client depuis Freshdesk, détermine détermine les missions prioritaires qu'on peut facilement, avec la loi 81-20, identifier toutes les missions sur lesquelles on peut rapidement agir et nous faire gagner un maximum de temps.

[18:06] Client A : Donc ça, il l'a déjà fait.

[18:07] Client A : J'ai déjà une liste d'émissions et j'avais commencé sur la première qu'il avait identifiée, qui nous fait économiser 20 heures par mois.

[18:18] Philémon (Azuro AI) : OK, c'est pas mal.

[18:19] Philémon (Azuro AI) : C'est quoi, du coup, le top 3?

[18:22] Client A : Le top 3, je ne l'ai plus en tête.

[18:24] Client A : Par contre, le top 1, c'est le rapprochement entre des fichiers caisse, des encaissements bancaires, à la semaine et au mois, plus des CBs.

[18:37] Client A : C'est d'identifier les écarts.

[18:40] Client A : Grosso modo, je te fais voir.

[18:42] Client A : Attends, ne bouge pas.

[18:42] Philémon (Azuro AI) : Je me rappelle qu'on en avait parlé.

[18:43] Philémon (Azuro AI) : Justement, je me rappelle t'avoir dit que c'était un sujet qui me paraissait facilement traitable de comparer En gros, ce qui est encaissé commercialement et les dépôts de caisses en haut.

[18:55] Philémon (Azuro AI) : Si je me rappelle bien.

[18:57] Client A : Je te partage mon écran, comme ça, ce sera peut-être plus clair pour toi.

[19:02] Client A : Tu me dis quand tu le vois.

[19:05] Philémon (Azuro AI) : Oui, je vois.

[19:07] Client A : Donc là, c'est Desk et on a une partie automatisation.

[19:11] Client A : Donc ça, c'est ce sur quoi je m'étais arrêté avant de partir.

[19:16] Client A : Donc en fait, voilà, on a des rapprochements caisses.

[19:21] Client A : Donc il y a plusieurs villes, et en fonction de ces villes, il faut s'assurer de la bonne correspondance entre les fichiers caisses qui sont en boutique, entre ce qui est déposé en banque.

[19:35] Client A : Les encaissements CB, les encaissements chèques, les encaissements espèces et à identifier les anomalies éventuelles, semaine par semaine et après il faut s'assurer que sur le mot aussi ça concorde bien.

[19:48] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est des scripts ou c'est du LLM derrière?

[19:52] Client A : C'est du script, il n'y a pas de LLM sauf si il y a de l'analyse d'images pour l'OCR.

[20:01] Philémon (Azuro AI) : OK.

[20:02] Philémon (Azuro AI) : Et il y a un système qui fait remonter les doutes?

[20:07] Client A : Oui, c'est ça.

[20:08] Client A : Donc là, on le voit, tu vois, on voit toutes ces semaines avec les écarts.

[20:13] Client A : En bas, tu as un récap sur toutes les semaines écoulées.

[20:20] Client A : Et là, tu as les semaines sur lesquelles il faut venir traiter.

[20:23] Client A : Donc, l'idée, c'est d'identifier les non-concordants.

[20:29] Client A : Quand t'as un non-concordant, tu peux venir ici traiter l'anomalie.

[20:33] Client A : Donc t'as un récap, espèce CB et totale caisse.

[20:38] Client A : Et après, là, t'as une partie IA qui vient analyser s'il y a un écart.

[20:45] Client A : Tu peux lire les photos, parce que c'est des photos de télécollecte ou remise ou clôture de caisse en fin de journée, qui va venir être analysée par la partie IA quand cela est nécessaire.

[20:58] Client A : Et après, ici, t'as différentes causes sur lesquelles...

[21:01] Client A : Qui justifient ton écart, que l'agent, lui, vient valider Une fois que l'IA a apporté son analyse, tu peux relancer la boutique sur laquelle il y a un écart pour confirmer ton analyse.

[21:20] Client A : Ça c'est à la main de l'agent.

[21:23] Client A : C'est téléguidé par du script au début et si besoin tu fais appel à l'IA pour analyser plus en profondeur les différents fichiers.

[21:33] Philémon (Azuro AI) : Et là-dedans, il y a un humain dans la boucle qui double-check?

[21:38] Client A : Oui, c'est ça.

[21:38] Client A : Ici, tu as tes anomalies à traiter par l'humain, où est-ce que l'IA a détecté.

[21:47] Client A : Si tu as besoin d'enquêter pour aller voir plus loin, c'est là où tu as ton pipe.

[21:53] Client A : En gros, tu as un, comprendre d'où vient ton écart, deux, enquêter avec la possibilité que l'IA creuse pour toi les tickets et les photos qu'il y a derrière.

[22:03] Client A : Donc tu lances ton analyse et après tu lis les photos.

[22:10] Client A : Ici, tu as accès à tous les tickets de la semaine correspondante.

[22:14] Client A : Tu vois, c'est nos tickets Freshdesk avec les liens.

[22:17] Client A : Tu peux les ouvrir.

[22:19] Client A : Bon, là, c'est dans Desk parce que je l'ai fait rapatrier dans Desk, mais c'est rattaché à des tickets Freshdesk.

[22:25] Philémon (Azuro AI) : OK.

[22:26] Philémon (Azuro AI) : En fait, je parlais plus des choses qui ne sont pas remontées par l'applicatif.

[22:33] Philémon (Azuro AI) : Là-dessus, est-ce qu'il y a eu une surveillance au début?

[22:37] Client A : C'est-à-dire les trucs ne sont pas remontés?

[22:39] Client A : Des oublis de l'applicatif, si jamais il n'est pas affirmé.

[22:42] Client A : Il trace s'il y a des écarts ou pas.

[22:48] Client A : Tout est remonté.

[22:49] Client A : De son analyse, derrière, il y a une partie analyse de l'IA.

[22:53] Client A : Tu vois ce qu'il a fait.

[22:55] Philémon (Azuro AI) : OK.

[22:56] Philémon (Azuro AI) : Et sur l'OCR, est-ce que tu as anticipé les erreurs d'OCR?

[23:02] Philémon (Azuro AI) : Il faut faire attention quand même.

[23:04] Philémon (Azuro AI) : En lecture, je veux dire.

[23:08] Philémon (Azuro AI) : Moi, j'ai des cas dans une de mes boîtes où on fait très attention à ça et il y a pas mal d'erreurs et ça nous a demandé pas mal de temps de relecture humaine, de signalement des erreurs à l'IA pour qu'elles corrigent.

[23:26] Philémon (Azuro AI) : Maintenant, on a quelque chose qui est fiable à 99%.

[23:30] Philémon (Azuro AI) : Mais il ne faut pas oublier que c'est une technologie, ce n'est pas une science parfaite l'OCR.

[23:38] Philémon (Azuro AI) : Mais même un œil humain, parfois tu peux avoir, je ne sais pas si tu as vu le film Brazil, juste un insecte qui se pose sur un caractère et qui ferme une boucle et ça peut transformer beaucoup de choses.

[23:52] Philémon (Azuro AI) : Donc bref, en gros, juste au début, faire un gros volume, par exemple, tu prends tout ce que tu as depuis le début, et tu mets ce qu'il y a et une colonne pour double check, tu descends tout, tu regardes et tu signales les erreurs.

[24:07] Philémon (Azuro AI) : Et tu fais ça trois semaines, donc trois fois une semaine à chaque fois.

[24:13] Philémon (Azuro AI) : Et comme ça, il va se...

[24:14] Client A : Je l'avais précipité, mais il faut que je le fasse.

[24:17] Philémon (Azuro AI) : C'est juste un truc de fiabilité.

[24:19] Philémon (Azuro AI) : Après, ça va, je ne pense pas qu'il y aura du...

[24:21] Philémon (Azuro AI) : Même 5% d'erreur, c'est déjà énorme.

[24:25] Client A : Je me suis noté en garde-fou.

[24:28] Client A : Est-ce que je mets ce garde-fou pour toute l'analyse sur les premières semaines?

[24:33] Client A : D'abord, j'ai une box de vérification de ce qui a été fait par l'IA.

[24:40] Client A : Est-ce que ça soit moi ou l'agent qui va prendre en main derrière l'IA, qui valide tout, qui rectifie les écarts?

[24:48] Philémon (Azuro AI) : Moi, la manière dont je procède, mais c'est de plus en plus archaïque, honnêtement, c'est juste, voilà, d'être rigoureux.

[24:57] Philémon (Azuro AI) : Je fais, là, on va dire un applicatif qui va faire une tâche automatiquement.

[25:02] Philémon (Azuro AI) : Je sors les résultats tels que l'IA les a faits, enfin, tels que l'IA a traité le problème.

[25:07] Philémon (Azuro AI) : Tous les résultats, je les mets dans un tableau et je descends ligne par ligne et je refais moi-même à la main, à l'œil, peu importe la tâche.

[25:16] Philémon (Azuro AI) : Et je signale quand il y a quelque chose qui diffère de ce que moi j'aurais fait, et je fais ça plusieurs fois espacés un peu dans le temps, donc semaine 1, semaine 2, semaine 3 par exemple, et en général tu trouves toujours des petits curseurs à bouger un petit peu pour augmenter la fiabilité de ton application.

[25:38] Client A : Tu apprends à lire mieux après avec ça?

[25:39] Philémon (Azuro AI) : Ouais exactement, tu le dis pas, enfin tu le dis au LLM, pas dans l'application, pas sur ton AIOS et tu lui dis voilà j'ai j'ai fait cette comparaison corrigeant en conséquence en gros je suis un peu c'est un peu vague ça dépend des applicatifs évidemment mais moi je considère que c'est un c'est de la rigueur à avoir quand on sert d'autres entreprises.

[26:30] Client A : Ok.

[26:34] Philémon (Azuro AI) : Ok.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[27:26] Philémon (Azuro AI) : Et ce que je veux dire c'est qu'il faut se méfier autant des choses qui sont pas remontées à tort que des choses qui sont remontées à tort par exemple là vous vous faites de la comparaison je suppose que dans 90% des cas il n'y a rien qui est remonté et en fait peut-être par erreur dans certains cas et là tu n'as aucun moyen de le savoir c'est pour ça que c'est avant de faire confiance totalement à l'applicatif regarder en détail ce qu'il fait au début c'est toujours une bonne pratique OK.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[28:46] Client A : Et après, j'ai fait un chantier RGPD et un chantier CyberAttack.

[28:52] Client A : Et donc j'ai verrouillé pas mal d'accès et notamment aussi sur l'hébergement des sauvegardes.

[29:02] Client A : On a une sauvegarde externe qui est sur Scaleway aujourd'hui en cas d'attaque et si on a besoin de récupérer nos données.

[29:10] Client A : Donc à mon avis c'est l'IA ça.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[30:09] Philémon (Azuro AI) : Et sur les applicatifs suivants, c'est le seul sur lequel tu as travaillé pour l'instant?

[30:13] Client A : Oui, c'est le seul.

[30:14] Philémon (Azuro AI) : OK.

[30:15] Philémon (Azuro AI) : Et est-ce que tu as estimé, une fois que tu aurais traité, par exemple, le top 5 des applicatifs que tu as suggérés sur la base des informations qu'il a analysées, combien de pourcentage du cœur de métier il restera à traiter à la main?

[30:31] Philémon (Azuro AI) : Ça, c'est intéressant parce que....

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[31:35] Client A : Il y a des tâches récurrentes qu'on fait, mais on ne peut pas les systématiser.

[31:41] Client A : Après il y a des tâches sur des plateformes externes, sans API, sans rien.

[31:48] Philémon (Azuro AI) : Ok alors pour le coup ça c'est pas énorme.

[31:54] Philémon (Azuro AI) : Donc en fait il faut essayer d'identifier les gros pôles qu'on peut attaquer, toujours la règle du 81 pour dégager des priorités.

[32:09] Philémon (Azuro AI) : Tu me dis qu'il y a des choses des logiciels sans API ou des plateformes sans API c'est ça?

[32:14] Philémon (Azuro AI) : Ça ce serait la majorité des choses?

[32:19] Client A : En fait, il y a des interventions sur des plateformes.

[32:21] Client A : Par exemple, dans le volet facturation, tu as une première partie qui va se faire, par exemple, sur un Pennylane, un Axonaut, tout ça, tu peux faire ta facture sans difficulté.

[32:31] Client A : Et après, tu as une seconde partie qui est sur des plateforme externes de dépôt de factures, que ce soit des plateformes fournisseurs ou des plateformes comme Chorus Pro pour la partie État.

[32:42] Client A : Et où est-ce que ça, c'est pas forcément ouvert en API?

[32:45] Client A : Donc, par exemple, tu as ça en zone d'ombre sur une partie du process.

[32:52] Client A : Et après, on a des plateformes, par exemple, de facturation sur lesquelles on intervient sur MEG ou mon expert en gestion qui n'ont pas d'appui ouvert.

[33:01] Client A : Donc ça, il n'y a zéro possibilité d'ouvrir dessus.

[33:06] Client A : Et voilà, c'est pour ça qu'on ne peut pas tout automatiser et des missions récurrentes.

[33:12] Philémon (Azuro AI) : Alors, sur les plateformes, je ne te dis pas que c'est possible partout, mais honnêtement, ça peut vraiment vous ouvrir un champ des possibles immenses.

[33:22] Philémon (Azuro AI) : Je t'encourage à utiliser des librairies comme Chromium ou autres.

[33:27] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas si tu connais, je te l'ai mis dans le chat.

[33:31] Philémon (Azuro AI) : Ouais, Chromium ou autre.

[33:33] Philémon (Azuro AI) : C'est des librairies qui permettent d'utiliser un navigateur avec du code.

[33:39] Philémon (Azuro AI) : Ça veut dire que tu ouvres à l'AiOS la capacité à se servir d'un pointeur, d'une souris et d'un clavier, et d'aller sur le site internet et de naviguer lui-même.

[33:50] Philémon (Azuro AI) : Et quand je te dis l'AiOS, c'est dans un premier temps pour découvrir le site, comprendre où sont les boutons, cliquer, faire le process une première fois, mais après tu peux l'automatiser avec un script aussi.

[34:02] Philémon (Azuro AI) : Donc en gros, tout ce que pour l'instant tu avais l'air de considérer comme hors champ des automatisations, en fait tu peux le repasser sous le prisme de Chromium au équivalent et tu vas pouvoir faire des choses comme, par exemple, lui donner un mot de passe et une adresse mail et lui dire d'aller dans tel onglet, faire telle action sur tel site par exemple.

[34:26] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, ça peut être intéressant.

[34:27] Client A : On a des mots d'op.

[34:29] Philémon (Azuro AI) : Evidemment il peut enchaîner plusieurs sites dans un même process, etc.

[34:35] Client A : Et la façon de lui apprendre, parce que nous on a des modops qui décrivent ça.

[34:39] Philémon (Azuro AI) : Donc c'est un document.

[34:42] Philémon (Azuro AI) : Ah bah c'est excellent.

[34:43] Client A : Ils sont pas tous faits comme ça, mais on a quand même pas mal de modops où on a des captures d'écran.

[34:51] Philémon (Azuro AI) : Si vous avez ça, c'est vraiment de la très très bonne matière première pour faire ça typiquement.

[34:56] Philémon (Azuro AI) : C'est les captures, j'imagine que les boutons sont entourés, etc, c'est ce genre de document.

[35:00] Client A : Oui, on peut les rajouter, c'est pas compliqué.

[35:03] Client A : Et d'ailleurs, on met quel garde-fou, par contre, sur de la contrôle de finalité, qu'il a bien exécuté sa tâche?

[35:10] Client A : Je te dis un truc, on intervient pour un client sur le site de l'ANTS, pour l'immatriculation, de scooter électrique.

[35:19] Client A : L'idée c'est de ne pas faire de conneries, parce que si tu te trompes sur des chiffres ou sur des docs à déposer, tu te prends 2 ou 3 semaines de délai supplémentaire.

[35:29] Philémon (Azuro AI) : Ok, donc là dessus il y a plusieurs choses, ce qu'il faut faire c'est placer un curseur de tolérance à l'erreur on va dire.

[35:37] Philémon (Azuro AI) : Donc si tu as une tolérance 0 par exemple, tu vas mettre un humain dans la boucle et tu peux le mettre en instantané entre guillemets avec une notification par exemple.

[35:44] Philémon (Azuro AI) : Donc moi, c'est ce que je fais quand j'ai des process où vraiment je veux que ce soit moi qui double check à la fin et qui appuie sur valider.

[35:51] Philémon (Azuro AI) : Tout le process est fait en automatique.

[35:54] Philémon (Azuro AI) : Au dernier moment, il fait une capture d'écran.

[35:56] Philémon (Azuro AI) : Il me l'envoie sur l'AIOS.

[35:58] Philémon (Azuro AI) : Je dis juste oui, par exemple.

[36:00] Philémon (Azuro AI) : Je valide, il me fait un bouton, peu importe.

[36:02] Philémon (Azuro AI) : Et il envoie après un contrôle visuel par un humain, donc moi en l'occurrence.

[36:08] Philémon (Azuro AI) : Donc ça, tu peux le faire comme ça.

[36:09] Philémon (Azuro AI) : Après sinon, tu peux le faire en...

[36:12] Philémon (Azuro AI) : Si c'est moins sensible, on va dire tu peux le faire a posteriori donc il envoie et il te dit qu'il l'a fait et ensuite tu peux venir corriger si il y a un problème et voilà c'est un peu...

[36:21] Philémon (Azuro AI) : Ça dépend du cas d'usage si vraiment t'es intolérant à l'erreur sur certaines choses qui sont vraiment trop graves il peut faire une capture d'écran de la page et te l'envoyer donc à partir de là il n'y a pas de risque surtout évidemment comme d'habitude je t'encourage à développer le process avec l'IA d'une manière où il n'y a aucune IA dans le process au final.

[36:44] Philémon (Azuro AI) : C'est un script, il va toujours cliquer sur le même bouton, il va toujours prendre la capture d'écran avant de te l'envoyer.

[36:52] Philémon (Azuro AI) : Il n'y a aucun risque qu'il puisse l'envoyer parce que son contexte est trop plein.

[36:56] Philémon (Azuro AI) : Si tu procèdes de cette manière, il n'y aura aucun problème.

[37:01] Philémon (Azuro AI) : Par contre, oui, sur la phase discovery avec l'IA, il y a un moment où il va falloir qu'il analyse le site et qu'il comprenne comment ça marche, etc.

[37:10] Philémon (Azuro AI) : Là il faut être prudent et lui dire, on procède par étapes, tu n'envoies rien, tu ne fais rien, mais c'est en one shot.

[37:16] Philémon (Azuro AI) : Comme si ça allait se répéter dix mille fois dans l'année.

[37:20] Philémon (Azuro AI) : Après il n'y a pas de problème.

[37:23] Philémon (Azuro AI) : Pour reprendre un peu de recul, en gros les applicatifs, ils ne vont pas faire gagner de temps que ça visiblement.

[37:32] Philémon (Azuro AI) : C'est un chantier qu'on peut peut-être passer en secondaire si on trouve mieux.

[37:36] Philémon (Azuro AI) : Il y a toute la partie qui peut être automatisée avec Chromium dont je viens de parler.

[37:42] Philémon (Azuro AI) : Est-ce qu'il y a d'autres chantiers qu'on peut identifier qui ont une forte valeur ajoutée rapide?

[37:48] Client A : Et ça a donné quoi le brainstorming avec l'AIOs là-dessus?

[37:51] Client A : Je m'en souviens un peu.

[37:52] Philémon (Azuro AI) : Comme d'habitude, je mettrais la trace.

[37:56] Client A : Il faut que je le re-brainstorme.

[37:57] Client A : On n'a pas la trace de votre brainstorming?

[37:59] Client A : Non.

[38:00] Client A : Et surtout, les enjeux ont changé.

[38:03] Client A : Parce que ça se réduit sur un portefeuille bien précis.

[38:07] Client A : Ça se priorise.

[38:07] Client A : Ça se priorise sur un portefeuille bien précis.

[38:09] Client A : Oui, il faut qu'on repasse ça.

[38:12] Client A : Là, ce que je vais lui dire, c'est d'oublier tout ce que je t'ai dit sur tout ce qu'on vient de dire, je le prompte sur l'échange qu'on vient d'avoir avec Philemon, et je lui redonne la priorisation.

[38:25] Client A : Et en plus de ça, je lui demande un état des lieux de tout ce qui pue.

[38:31] Client A : C'est éthique à encourer en attente, etc.

[38:32] Client A : Ça, j'y avais pensé à fond de notre vie, il faut qu'on commence par là.

[38:43] Philémon (Azuro AI) : Deux choses, déjà première chose, je vais, comme à toutes les sessions, je mettrai le transcript de cet appel-là dans le dossier partagé avec vous, sur l'AIOS directement, donc vous pourrez vous resservir de cet appel comme base éventuellement.

[38:57] Philémon (Azuro AI) : Deuxième chose, sur la partie oublie tout ce qu'on vient de traiter, je ne sais plus si je t'avais parlé des commandes déjà [le dirigeant] ou pas?

[39:06] Client A : Non.

[39:07] Philémon (Azuro AI) : Dans l'AIOS, ok.

[39:08] Philémon (Azuro AI) : Donc en gros, là tu passes en mode expert de l'AIOS.

[39:12] Philémon (Azuro AI) : Mais il y a 2-3 commandes qui sont dispo, si tu veux toutes les voir tu tapes ça, en prompt tout simplement, tu tapes slash help, mais les 2 commandes principales si tu veux commencer à traiter différents types de brainstorm etc ça va être slash context, si tu tapes ça dans l'AIOS tu peux voir où t'en es de ta fenêtre de context, et slash compact ça, ça te permet de compacter le contexte à un moment que tu juges opportun.

[39:40] Philémon (Azuro AI) : Donc en gros, l'AIOS, parmi la plus-value qu'on apporte, c'est qu'ils gèrent normalement tous les sujets derrière lui-même, ils compactent son contexte au bon moment, etc.

[39:50] Philémon (Azuro AI) : Si tu veux que ce soit un peu plus manuel et avoir plus de contrôle, tu peux utiliser ça.

[39:56] Philémon (Azuro AI) : Donc là, par exemple, si tu veux embrayer sur un nouveau sujet, tu peux commencer par compacter avant de partir du tout.

[40:02] Client A : Ouais parce que ça peut être utile pour avoir deux approches un peu différentes sur un même sujet aussi.

[40:10] Philémon (Azuro AI) : Ouais tout à fait.

[40:12] Philémon (Azuro AI) : Ça c'est pas mal.

[40:15] Philémon (Azuro AI) : Ok donc là-dessus, je vous ai déjà posé la question mais je pense que du coup vous allez brainstormer avec Fable pour identifier mais je pense que si vous réfléchissez avec la brique chromium il y a déjà beaucoup de choses qui vont être débloquées dans vos process Fable.

[40:33] Client A : D'ailleurs ils ont fait le 5.1 j'ai vu là aujourd'hui ouais je l'ai beaucoup utilisé pour toute la partie marketing les vidéos les images ok c'est très puissant.

[40:46] Philémon (Azuro AI) : Ça va sûrement devenir le modèle principal pour info sur Automatte c'était là quand j'ai dit ça mais sur sur Opus 5, nous on n'a pas eu de très bons retours au final, donc on a laissé 4.8 sur l'AIOS, parce qu'il prenait un peu trop d'initiatives un peu déplacées, qui ne correspondaient pas vraiment à ce qu'on attendait, donc dans le cadre des entreprises, on préfère que ce soit très prévisible, on a laissé 4.8, donc là typiquement, je pense que c'est à éviter Opus 5 sur les chromes un peu sensibles.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[43:09] Philémon (Azuro AI) : Je reprends un petit peu vos sujets pour voir si on peut trouver des nouveaux angles qui peuvent peut-être vous faire gagner plus de temps ou d'énergie que les applicatifs dont on a parlé.

[43:22] Philémon (Azuro AI) : Sur le commercial, il y a déjà pas mal de traitements sur l'inbound, maintenant même carrément avec les postes LinkedIn et tout, jusqu'à la préparation du rendez-vous, l'espace client, etc.

[43:32] Philémon (Azuro AI) : Est-ce que la partie qui vient après le rendez-vous, le débrief, etc., c'est déjà bien automatisé?

[43:41] Client A : Non pas encore, c'est mon prochain sujet sur la partie pipe commerciale sur avant rendez-vous.

[43:49] Client A : Donc j'ai un brief avant rendez-vous, il m'envoie toutes les données, il fait une recherche LinkedIn, Papers, etc.

[43:56] Client A : Pour scorer d'ailleurs aussi le prospect.

[44:01] Client A : Et après...

[44:03] Client A : Après, pendant le rendez-vous, il faut que j'utilise un truc comme Toast Utilities, Firefile, AI, pour que je puisse après derrière à la fois faire éventuellement la mise à jour du devis ou créer le devis depuis la calculatrice et aussi faire les envois automatiques au client et le résumer.

[44:25] Client A : Donc ça, c'était partie de mes prochains sujets.

[44:30] Philémon (Azuro AI) : Ok ça marche, bah je pense [un tiers] t'as bien résumé mais ça je t'encourage à le faire assez rapidement pour le coup même à l'échelle d'un individu c'est assez fou si tu fais beaucoup d'appels les actions automatiques donc notamment tu peux faire un crône toutes les dix minutes qu'il surveille s'il y a un nouvel appel comme ça dès que tu raccroches t'as même pas de soucis du suivi du rendez-vous il peut te faire une synthèse évidemment de ce qu'il a fait juste pour que tu double check que c'est correct mais pour la mise à jour du CRN on peut tout s'imaginer.

[45:02] Client A : Mais oui, c'était effectivement prévu.

[45:05] Client A : On a aussi commencé à inclure toute la partie suivie relation client.

[45:11] Client A : Une fois que le client a signé, on a des dates de copier, etc.

[45:15] Client A : Il y a ça.

[45:17] Client A : Dans le portail client, j'ai intégré le chat.

[45:20] Client A : Il est prêt.

[45:21] Client A : Le chat interne client versus collaborateur, ça s'est prêt, mais pas encore déployé.

[45:26] Client A : Il va y avoir aussi la mise à disposition des modes opératoires qui sont sur Mayday, qui sont directement sur le portail client qui a été créé par AIOS.

[45:35] Client A : Portail client, si je te le fais rapido, je ne sais plus si je te l'avais fait voir, ce qu'on avait fait.

[45:42] Philémon (Azuro AI) : Je crois que c'était mon travaux là-dedans, faut que j'aie vu.

[45:44] Client A : Ah, c'est finalisé?

[45:46] Philémon (Azuro AI) : Ouais.

[45:47] Client A : C'est finalisé.

[45:51] Client A : Tac, tac, tac, je te fais voir ça tout de suite.

[45:55] Client A : Je te prends un client qui existe.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[46:05] Client A : Je te partage mon écran, comme ça au moins tu vois.

[46:14] Client A : Donc ça c'est un portail client, lui il a signé son devis, il est en phase d'onboarding qui va se terminer demain de mémoire.

[46:25] Client A : C'est un portail client qui est dynamique en fonction des informations qu'on va compléter Ici, on est dans le cockpit relations clients, suivi relations clients.

[46:36] Client A : On a toutes nos étapes, tu vois, dossier d'identité, de vue validée, prestations internes, ça c'est le chef de projet commercial, prise de comptettes et cadrage, les tâches à réaliser dans le cadre de son onboarding.

[46:49] Client A : Et tu vois, on a la partie kick-off qui est là, donc ça c'est quand l'agent, le chargé de compte intervient officiellement auprès du client.

[47:00] Client A : Et après, on a toute la partie process, formalisation des process qu'on peut récupérer dans Mayday ici grâce au clic.

[47:07] Client A : On a la signature du mandat CEPA aussi qui est intégrée dans le portail client qui est récupéré depuis Axonaut.

[47:15] Client A : Et on a la facture d'onboarding qui a aussi déclenché automatiquement en fonction du devis qui a été signé.

[47:22] Client A : Donc ça c'est fait.

[47:24] Client A : La première facture du 4P qui peut être proratisée ou non en fonction de la date de démarrage.

[47:30] Client A : Et après on a le prévisionnel qui est créé automatiquement.

[47:34] Client A : Depuis ici, une fois que tout est OK, ça crée un prévisionnel avec la facture qui est prélevée et tout ça est répercuté sur le portail client.

[47:45] Client A : On voit le prélèvement SEPA qui est actif, il a toujours accès au devis et ça va évoluer au fur et à mesure.

[48:02] Client A : De son onboarding et ensuite après de ses copies, donc de la relation client, puisqu'on verra les dates de copie.

[48:08] Client A : Ici, c'est le démarrage, mais après, il y aura la relation courante.

[48:11] Client A : Il y aura ici le chat aussi.

[48:14] Client A : Il aura accès à ses factures et à ses modes opératoires.

[48:17] Philémon (Azuro AI) : OK.

[48:18] Philémon (Azuro AI) : Et ça, sur l'ajout des informations, tout est manuel pour l'instant?

[48:24] Philémon (Azuro AI) : Ça découle du call que vous avez avec le client?

[48:27] Client A : Oui, ça découle du call.

[48:28] Client A : C'est pas du tout manuel, c'est fait automatiquement en fonction de la simulation en ligne qui est faite par le client, s'il en a fait un.

[48:34] Client A : Et après, ça poursuit ça.

[48:36] Client A : Et s'il n'a pas fait de simulation en ligne, j'ai un premier rendez-vous avec lui, visio, et après, je lui fais un devis et tout récupérer du devis.

[48:45] Client A : Donc je saisis pas manuellement et après c'est la cheffe de projet, il y a un brief automatique qui est envoyé à la cheffe de projet qui reprend le relais et après la cheffe de projet elle vient renseigner les dates de kick-off, les dates d'onboarding et après elle fait dans Mayday les modes opératoires etc.

[49:03] Client A : Et tout est mis à disposition sur le portail client.

[49:07] Philémon (Azuro AI) : OK, très clair.

[49:08] Client A : Et ça, avant que le client passe, il a un portail lead.

[49:12] Client A : On a un portail lead qui est plutôt ici dans le sujet des leads.

[49:16] Client A : Au fait, ça vient juste récupérer ici.

[49:21] Client A : Elle, par exemple, elle a fait un devis en ligne.

[49:25] Client A : Donc, elle a son espace client qui est directement ici.

[49:33] Client A : Donc au fait, voilà, c'est son espace spécialisé pour la partie devis.

[49:39] Client A : Donc ça, c'est quand elle fait sa simulation en ligne, on a directement l'offre qui est présentée ainsi avec l'accès de son devis et qu'elle peut signer électroniquement.

[49:48] Client A : Et si on voit une petite fois en question, on retrouve quelques témoignages.

[49:51] Client A : Donc là, c'est plus orienté commercial, plus relation client.

[49:55] Client A : Avec une petite présentation.

[49:57] Client A : Donc là, elle peut reprendre un rendez-vous avec moi si besoin.

[50:00] Client A : Une fois qu'elle a validé son devis, ça se transforme automatiquement en portail client où est-ce que là, on voit toute la partie onboarding.

[50:06] Client A : Il y a une présentation de la chef de projet sur son espace, etc.

[50:09] Client A : Une fois que ça s'est terminé, il y a une présentation de son agent, enfin de son chargé de compte automatiquement.

[50:14] Client A : Voilà, donc ça suit l'avis du client.

[50:16] Philémon (Azuro AI) : Ouais, OK.

[50:17] Philémon (Azuro AI) : C'est assez...

[50:18] Philémon (Azuro AI) : Cette partie-là, elle est assez avancée au final.

[50:20] Client A : Ouais ça je l'avais fait entre deux autres missions prioritaires.

[50:26] Philémon (Azuro AI) : Ok j'ai l'impression qu'il y a beaucoup de sujets de priorisation en fait au final.

[50:34] Client A : Ouais c'est jamais les mêmes priorités.

[50:37] Philémon (Azuro AI) : Il y a bien un sujet, ouais c'est ça, Après il y a beaucoup.

[50:44] Client A : De choses qui ont été réalisées par [le dirigeant] et moi par exemple j'ai un taux d'utilisation pour l'instant uniquement d'une partie du desk ou du cockpit.

[50:56] Client A : Du cockpit.

[50:59] Client A : Et petit à petit en utilisant on va affiner les user case.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[52:45] Philémon (Azuro AI) : Il y a une vision long terme sur le DESK en tant que produit?

[52:51] Philémon (Azuro AI) : Je vois que c'est assez évolué la valeur qu'il apporte.

[52:55] Philémon (Azuro AI) : On pourrait presque en faire un SAS pour des boîtes similaires.

[52:59] Client A : Donc plutôt ça?

[53:01] Philémon (Azuro AI) : Plutôt DESK, oui.

[53:03] Client A : Donc avec le suivi des tickets, non, il n'y a pas de monétisation, c'est ça que tu veux évoquer sur la partie SaaS?

[53:09] Philémon (Azuro AI) : Oui, ça en découle, mais j'ai l'impression que ça pourrait rendre service à beaucoup d'entreprises en fait, si on questionne.

[53:17] Client A : C'est sûr.

[53:20] Philémon (Azuro AI) : Je ne sais pas, c'est une idée.

[53:23] Client A : Pendant mes vacances, j'ai aussi fait toute la partie trésorerie prévisionnelle avec cockpit.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[55:11] Philémon (Azuro AI) : Ça me fait penser à un autre sujet sur le traitement des tickets hors délai.

[55:15] Philémon (Azuro AI) : Je crois qu'il y avait un sujet la dernière fois ou la suite.

[55:20] Philémon (Azuro AI) : Peut-être que je me trompe.

[55:21] Philémon (Azuro AI) : Ce n'est pas dans mes fiches, mais c'est dans mon cerveau.

[55:24] Client A : Des délais?

[55:25] Philémon (Azuro AI) : Le traitement des tickets qui sont hors délai, qui s'accumulent.

[55:30] Client A : Je n'ai pas souvenir.

[55:35] Client A : Il faut que je fasse gaffe, j'ai un truc à 15 heures où je ne peux pas être en retard.

[55:39] Client A : Ça ne me rappelle rien.

[55:40] Philémon (Azuro AI) : Je ne vais pas inventer un sujet, c'était juste une phrase.

[55:43] Philémon (Azuro AI) : Ok, très clair.

[55:48] Philémon (Azuro AI) : Au final, on a pas vraiment réussi à poser les prochaines étapes j'ai l'impression il y a beaucoup de sujets j'ai l'impression qu'on s'est un peu rendu compte que peut-être les applicatifs c'était pas la prio qu'on envisageait.

[56:05] Client A : Non je trouve qu'on y voit clair.

[56:06] Client A : On va se mettre là, on est au [un tiers].

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]

[56:20] Philémon (Azuro AI) : Dans les deux prochaines minutes, si on peut poser juste les prochaines étapes pour les 15 prochains jours, c'est parfait.

[56:29] Client A : C'est la partie applicatif.

[56:33] Client A : En fait, ce que je vois clair, c'est que la priorité dans les 15 jours qu'on a, c'est que vu le sujet RH auquel on est confronté, sur un segment de notre portefeuille de clients, on explore à mort les gains de productivité qu'on peut faire, soit avec applicatif, soit avec Chromium.

[56:51] Client A : Et du coup, ce que disait [le dirigeant],.

[56:53] Client A : Il va re-brainstormer avec AIOS en ouvrant la possibilité Chromium pour voir comment on peut gagner du temps là-dessus.

[57:01] Client A : Et je pense que ça va bien nous occuper déjà dans les deux prochaines semaines.

[57:06] Client A : Parce que là, avec le sujet qu'on.

[57:07] Client A : A, [le dirigeant] aura moins de dispo pour travailler avec AIOS.

[57:10] Client A : Parce qu'il va falloir qu'on descende dans l'économie et qu'on soit un peu dans l'exploitation.

[57:14] Client A : Il y a un moment donné, il faut descendre dans les cales.

[57:19] Client A : Je pense qu'on.

[57:26] Client A : Aura de la matière dans 15 jours.

[passage sans rapport avec le logiciel retiré]