



## L'IA intégrée dans les opérations : quelles transformations pour les équipes relation client ?

**1**

### Adapter le Change Management

**ENJEUX**

L'IA est transformative, y compris pour les organisations et les équipes. Aussi suscite-t-elle parfois de l'angoisse chez les collaborateurs qui craignent, à terme, la disparition de leur emploi. Pour lever les résistances, des efforts sont indispensables en matière de Change Management. Incontournable dans tous les projets de transformation, celui-ci doit toutefois être adapté à la spécificité du sujet.

**BONNES PRATIQUES**

- Acculturer les équipes à l'IA
- Faire preuve de pédagogie pour convaincre le top management, qui peut aussi être un frein au déploiement de certains projets
- Présenter l'IA comme un levier d'attractivité
- Favoriser la transparence et l'honnêteté vis-à-vis des métiers potentiellement menacés, en insistant sur l'accompagnement qui pourra leur être proposé
- Accompagner les équipes : la volonté d'utiliser l'IA vient souvent des collaborateurs eux-mêmes, soucieux de leur employabilité. Il est donc important que les organisations les accompagnent en arbitrant rapidement entre ouverture aux outils d'IA et respect des règles essentielles d'info-sécurité



### Trouver les bons points d'équilibre

**ENJEUX**

L'IA impose de casser les silos entre tous les métiers de l'entreprise, mais aussi entre les humains et les technologies. Capitaliser sur ces complémentarités plutôt que les opposer est clé pour réussir la transformation. Par ailleurs, l'IA fait passer d'un monde relativement figé (marqué par des scorings actualisables à échéance fixe, par exemple) à un monde totalement dynamique (dans lequel les scores varient en continu). Il apparaît donc crucial de mettre les organisations elles aussi en dynamique pour absorber cette accélération du temps, en insufflant l'IA partout et en identifiant de nouveaux métiers.

**BONNES PRATIQUES**

- Ne pas laisser l'IA dans les mains des experts et des sachants, mais impliquer au maximum tous les métiers dans les projets
- Appréhender l'IA comme une « colle organisationnelle »
- « Augmenter » les conseillers par l'IA, pour les placer dans les meilleures conditions pour agir et performer en activant le bon levier « d'influencabilité » grâce à une compréhension plus fine et subtile de la relation client
- Utiliser l'IA pour traduire la performance dans la rémunération

**2**

### Travailler les compétences

**ENJEUX**

L'IA peut donner le sentiment que tout est très facile, mais il ne faut pas se laisser berner par cette apparente simplicité. En outre, les technologies évoluent à un rythme accéléré. Cela suppose de faire monter en compétences les collaborateurs et d'inscrire ces efforts de formation dans la durée, d'autant que 70 % du succès d'un projet d'IA vient des humains, donc la capacité des équipes à s'approprier le sujet, à le codéfinir et à y contribuer activement.

**BONNES PRATIQUES**

- Mobiliser les RH pour construire des plans de formation adaptés
- Miser sur la volonté des collaborateurs de préserver leur propre employabilité et de ne pas manquer le virage de l'IA
- Former les équipes à l'usage du prompt
- Insister sur les éléments différenciants de l'humain par rapport à l'IA et renforcer les compétences émotionnelles des conseillers

## Comité Fondateur

26 juin 2023

1

**Relation client :**  
comment bénéficier  
de l'IA tout en gardant  
le contrôle?

4 septembre 2023

2

**IA & éthique :**  
jusqu'où aller dans la  
personnalisation de  
l'expérience client ?

4 décembre 2023

3

**L'IA intégrée dans  
les opérations : quelle  
transformation pour  
les équipes relation  
client ?**

5 février 2024

4

**Efficacité de l'IA : quels  
KPIs pour quel ROI ?**

29 avril 2024

## Vos contacts



**AFINITI**  
Jérôme Dumond  
Directeur Général Délégué  
[Jerome.Dumond@afiniti.com](mailto:Jerome.Dumond@afiniti.com)



**AFINITI**  
Alix Gard  
VP Growth international  
[Alix.Gard@afiniti.com](mailto:Alix.Gard@afiniti.com)



**LOSAM**  
Margaux Fernandez  
Responsable du cercle  
[margaux@ethicalaifactory.fr](mailto:margaux@ethicalaifactory.fr)

## Infos +



Plus de détails  
sur Ethical Ai  
Factory



Poursuivez les  
échanges  
sur WhatsApp