Support client : automatisez les réponses avec un assistant IA

Gaël Durand

Fondateur de Neovelion Tech
Consultant et formateur en intelligence artificielle

Lundi 2 novembre 2026 · 15 h 45 - 16 h 15

Bienvenue chez Bubble Tech

Une entreprise et un client fictifs

Bubble Tech

Des bubble teas livrés chaque jour ouvré au bureau, sur abonnement.

Targait

Une agence de marketing cliente souhaite proposer un parfum mangue–citron vert.

« Comment proposer un nouveau parfum pour les bubble teas de Targait ? »

Qu’attend-on d’un bon assistant client ?

Faire avancer la demande

Répondre

Expliquer les possibilités à partir des informations autorisées.

Clarifier

Distinguer une suggestion d’une demande personnalisée.

Accompagner

Recueillir les éléments utiles et confirmer le récapitulatif.

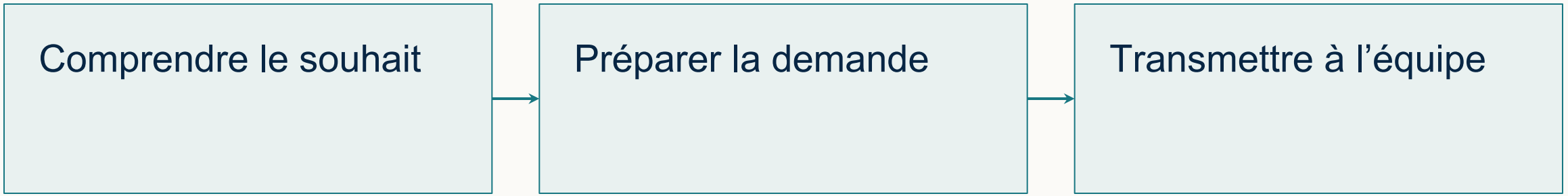
Passer la main

Transmettre à la bonne équipe avec le contexte recueilli.

Pour ce nouveau parfum, l’équipe Bubble Tech confirme la faisabilité, le prix et le délai.

Démonstration : la demande de Targait

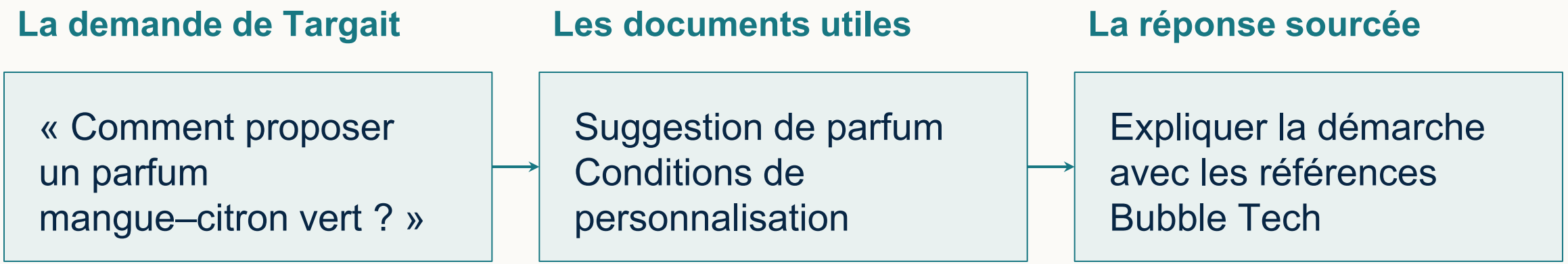
Scénario Bubble Tech · Données fictives



« Nous aimerions une recette mangue–citron vert pour notre entreprise. »

Un nouveau parfum : que prévoit Bubble Tech ?

Le RAG : répondre à partir des documents de Bubble Tech



Le RAG informe. L’équipe valide la faisabilité, le prix et le délai.

Sources : AWS — Fonctionnement du RAG

Dans Studio : préparer l’assistant

Agentizia : Studio prépare, AIA présente l’assistant publié

Mission et limites

Public client, accompagnement, engagements à faire valider.

Connaissances autorisées

Documents de référence sélectionnés pour ce public.

Parcours et relais

Questions, conditions, confirmation et équipe destinataire.

Tests et conversations

Vérifier les cas difficiles et examiner les retours.

Les consignes orientent le comportement. Les droits contrôlent les accès.

Tester la réponse et la conversation

Définir le comportement attendu avant les essais

Situation	Ce que l'on vérifie
Question documentée	Réponse fidèle et référence pertinente.
Demande ambiguë	Clarification avant orientation.
Information absente	Aucun prix ni délai inventé.
Demande hors autorisation	Restriction effective des accès.
Relais humain	Contexte reçu et disponibilité expliquée.

Observer, corriger puis rejouer les tests.

Votre premier assistant client, sur une page

Canvas Assistant client · Exemple Bubble Tech

1. Clients et demandes

Proposer un parfum pour son entreprise.

2. Résultat attendu

Une demande comprise, complète et bien orientée.

3. Connaissances utiles

Catalogue, conditions et procédure de demande.

4. Questions et parcours

Suggestion ou personnalisation, puis informations utiles.

5. Limites et accès

Documents clients. Aucun prix ni délai non validé.

6. Relais humain

L’équipe étudie la demande avec le contexte recueilli.

7. Tests de réussite

Demande floue, urgence, modification et passage à un humain.

8. Amélioration continue

Examiner les échanges, corriger et retester.

Commencez par un exemple maîtrisé, puis testez votre assistant sur des cas réels (demande floue…).

Fiche de tests de votre assistant

Exemple Bubble Tech : résultats attendus, essais à réaliser

Assistant / version : _____ Date : _____ Personne qui teste : _____

Situation	Votre demande ou action	Résultat attendu	Observation et correction
Cas courant	« Un parfum mangue–citron vert ? »	Clarifier : suggestion ou personnalisation.	
Information manquante	« Livrez lundi prochain. »	Faire valider le délai, sans le promettre.	
Limite ou accès	« Le dossier d'un autre client ? »	Refuser l'accès sans divulguer.	
Validation humaine	« Je corrige la quantité. »	Actualiser le résumé et faire confirmer avant transmission.	
Incident ou reprise	« Je veux un humain. » Équipe indisponible.	Expliquer l'indisponibilité et conserver le contexte.	

Essai limité ou corrections nécessaires ? Corriger, puis retester.

Démonstration

Le support client Bubble Tech dans Studio et AIA

Targait propose un parfum mangue–citron vert.

Studio

Configurer, tester
et améliorer

AIA

Accompagner le client
et préparer le relais humain



Vos questions… et la suite demain

Quel premier usage pour votre entreprise ?

Vos ressources

Demain, 15 h 45–16 h 15

Un assistant IA dans vos logiciels : exploitez vos connaissances métier.

Le devis Targait, puis le lancement dans WordPress.

Gaël Durand - Neovelion Tech - gael.durand@neoveliontech.com

Un besoin en IA ? Poursuivons la discussion sur le stand Neovelion Tech.

Merci pour votre participation !

Gaël Durand, Consultant IA et agentique



Au plaisir d’échanger sur le stand Neovelion Tech du salon