





ANXIÉTÉ

STRESS

L'INCONNU

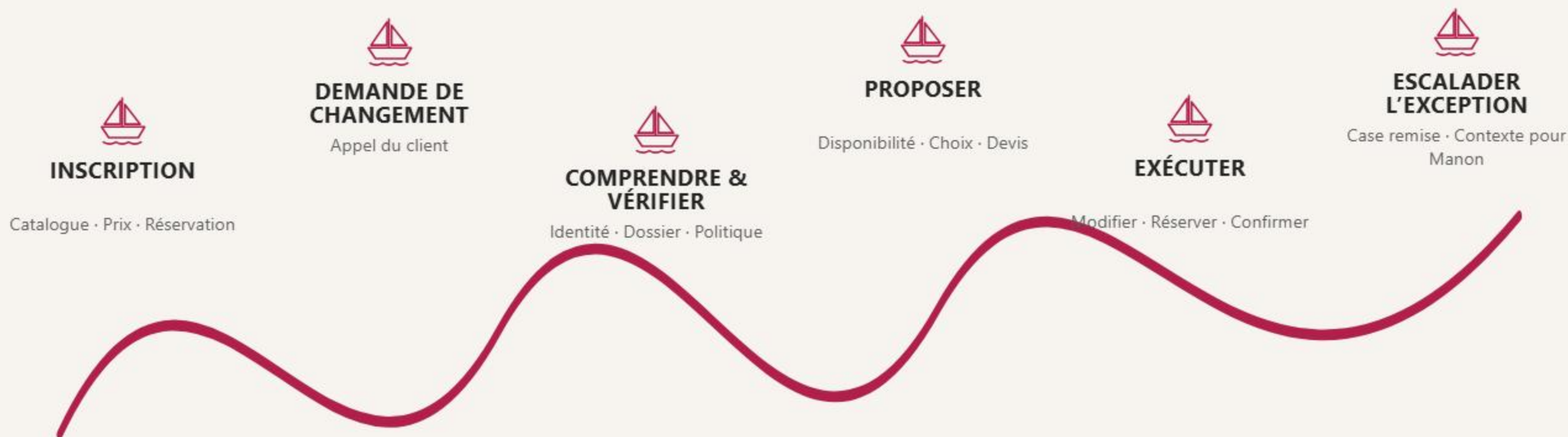
48 HEURES

IMPUISSANCE

ATTENTE

L'AUTRE FIN

LE PARCOURS DE VOTRE CLIENT



RECONNAÎTRE → COMPRENDRE → PROPOSER → AGIR → ESCALADER

LE MÊME PARCOURS, SOUS LA SURFACE



RECONNAÎTRE → COMPRENDRE → PROPOSER → AGIR → ESCALADER

SOUS LA SURFACE

AGENTS & WORKFLOWS

Comprendre, orchestrer, agir

AZURE COMMUNICATION SERVICES

Téléphone · PSTN · Caller ID

VOICE LIVE AGENT

Audio temps réel · STT/TTS · Conversation

MICROSOFT FOUNDRY AGENT

Raisonnement · Outils · Orchestration

CASE & POWER PLATFORM

Escalade · Contexte · Déclenchement

ORGANISATION IQ

Relier ce que l'entreprise sait à ce qu'elle fait

CONTEXTE SAP / ERP

Réservation · Capacité · Prix · Commande

CONTEXTE CRM

Client · Identité · Fidélité · Case

FOUNDRY IQ / KB

Politiques · Catalogue · Procédures

CONTEXTE DE SESSION

Demande · Choix · Devis · Confirmation

SYSTEMS OF RECORD

Les sources de vérité de l'entreprise

ERP / SAP

Catalogue · Prix · Devis · Paiements · Factures · Réservations · Capacité · Commandes

CRM / DATAVERSE

Client · Vérification · Case

KNOWLEDGE BASE

Politiques · Produits · Règles

IDENTITÉ & CONFIANCE

ENTRA AGENT ID

VÉRIFICATION CLIENT

OUTILS AUTORISÉS

DEVIS AVANT ACTION

PAS DE REMISE

AUDIT

**NOUS
TRANSFORMONS
L'EXPÉRIENCE
DE VOS CLIENTS.**

**L'EXPÉRIENCE DE
VOTRE EMPLOYÉ**

AVANT : UN LUNDI SOUS PRESSION



× TOUS LES AUTRES CLIENTS QUI ONT UNE URGENCE

UN LUNDI BIEN CHARGÉ.

APRÈS : L'AGENT A DÉJÀ TRAITÉ LE RESTE

- ✓ APPELS PRIS EN CHARGE
- ✓ INSCRIPTIONS VÉRIFIÉES
- ✓ CHANGEMENTS RECONSTRUITS
- ✓ CLIENTS INFORMÉS
- ✓ URGENCES TRAITÉES

IL RESTE UNE DÉCISION HUMAINE : APPROUVER OU REFUSER LA REMISE.

Workflows 1:09 PM



Approbation d'un geste commercial

Case	CAS-01042-X7B2K9
Client	Camille Bernard
Commande	HF-2026-04217
Demande	Option déjeuner encadré (12h30–13h30) : 70 EUR -> 50 EUR
Remise	20 EUR (28.6 %)
Total commande	340 EUR après remise

Motif du client

Le client demande de ramener l'option déjeuner encadré (12h30–13h30) de 70 EUR à 50 EUR, soit une remise de 20 EUR (28.6 %). Motif : Demande commerciale après ajout confirmé de l'option déjeuner encadré : client fidèle, souhaite que le tarif de cette option soit ramené de 70 € à 50 €, comme lors d'une précédente réservation. Revue humaine acceptée.

Evaluation de l'agent

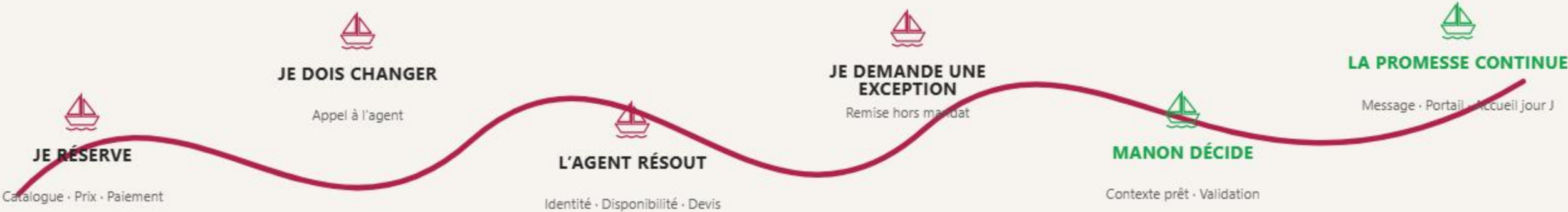
Une approbation humaine est nécessaire car la remise demandée de 28,6 % dépasse le seuil habituel et s'appuie sur un argument de fidélité ainsi qu'un précédent tarif avantageux accordé au client, ce qui requiert une validation commerciale pour cohérence et équité.

Approuver 20 EUR

Refuser



UNE PROMESSE CONTINUE, DE L'INSCRIPTION AU JOUR J



CONFIANCE → INQUIÉTUDE → SOULAGEMENT → **CONSIDÉRATION** → FIDÉLITÉ

SOUS LA SURFACE

AGENTS & WORKFLOWS

Comprendre, orchestrer, agir

AGENT CLIENT

Voix · Portail · Foundry · Outils

COPILOT EMPLOYÉ

Manon · Teams · Contexte préparé

POWER PLATFORM

Case · Approbation · Notification · Automatisation

ORGANISATION IQ

Relier ce que l'entreprise sait à ce qu'elle fait

CONTEXTE SAP / ERP

Réservations · Capacité · Prix · Transactions

CONTEXTE CRM

Client · Cases · Fidélité · Historique

FOUNDRY IQ / KB

Politiques · Catalogue · Procédures

WORK IQ / M365

Teams · Emails · Précédents · Expertise

SYSTEMS OF RECORD

Les sources de vérité de l'entreprise

ERP / SAP

Catalogue · Prix · Devis · Paiements · Factures · Réservations · Capacité

CRM / DATAVERSE

Clients · Contacts · Cases · Fidélité

KNOWLEDGE BASE

Politiques · Produits · Procédures

M365 / COLLABORATION

Teams · Emails · Historique collectif

IDENTITÉ & CONFIANCE

ENTRA AGENT ID

MANDAT

PERMISSIONS

AUDIT

DÉCISION HUMAINE

**NOUS TRANSFORMONS L'EXPÉRIENCE
DE VOS CLIENTS ET DE VOS EMPLOYÉS.**

LE MÊME APPEL, CHIFFRÉ

CE QUE ÇA RAPPORTE, DÈS LE PREMIER SCÉNARIO

DISPONIBLE QUAND LE CLIENT
APPELLE

24/7 · 2 j → 5 min

L'appel de la démo est un samedi. Hier :
répondeur, rappel le lundi. Aujourd'hui :
place verrouillée pendant l'appel.

VOS ÉQUIPES DÉCHARGÉES

15 € → 0,15 €

25 minutes humaines par modification hier ;
des tokens aujourd'hui. L'humain ne garde
que l'exception, à haute valeur.

IL VEND POUR VOUS

Panier +17 %

Le déjeuner vendu 70 € pendant l'appel, net
50 € après le geste commercial approuvé
(290 € → 340 €) — annoncé, consenti, jamais
bradé.

DES CLIENTS QUI RESTENT

≈ 100 : 1

L'anxiété s'arrête au moment de vérité. ~1,7
M€/an de séjours protégés pour ~15 k€/an
de tokens.

Les tokens font le volume. L'humain garde la décision.

CE N'EST PAS UN CAS ISOLÉ. C'EST UN PATTERN CUSTOMER SERVICE.

PARTOUT OÙ UN CLIENT APPELLE PARCE QUE QUELQUE CHOSE A CHANGÉ

RECONNAÎTRE



COMPRENDRE



VÉRIFIER



AGIR



ESCALADER

VOICE LIVE + FOUNDRY AGENT + ORGANISATION IQ + COPILOT + DYNAMICS + POWER PLATFORM

HOSPITALITY & TRAVEL

Réservation · Upgrade · Annulation

RETAIL & E-COMMERCE

Commande · Livraison · Retour

TRANSPORT & MOBILITÉ

Billet · Incident · Rebooking

ASSURANCE & FINANCE

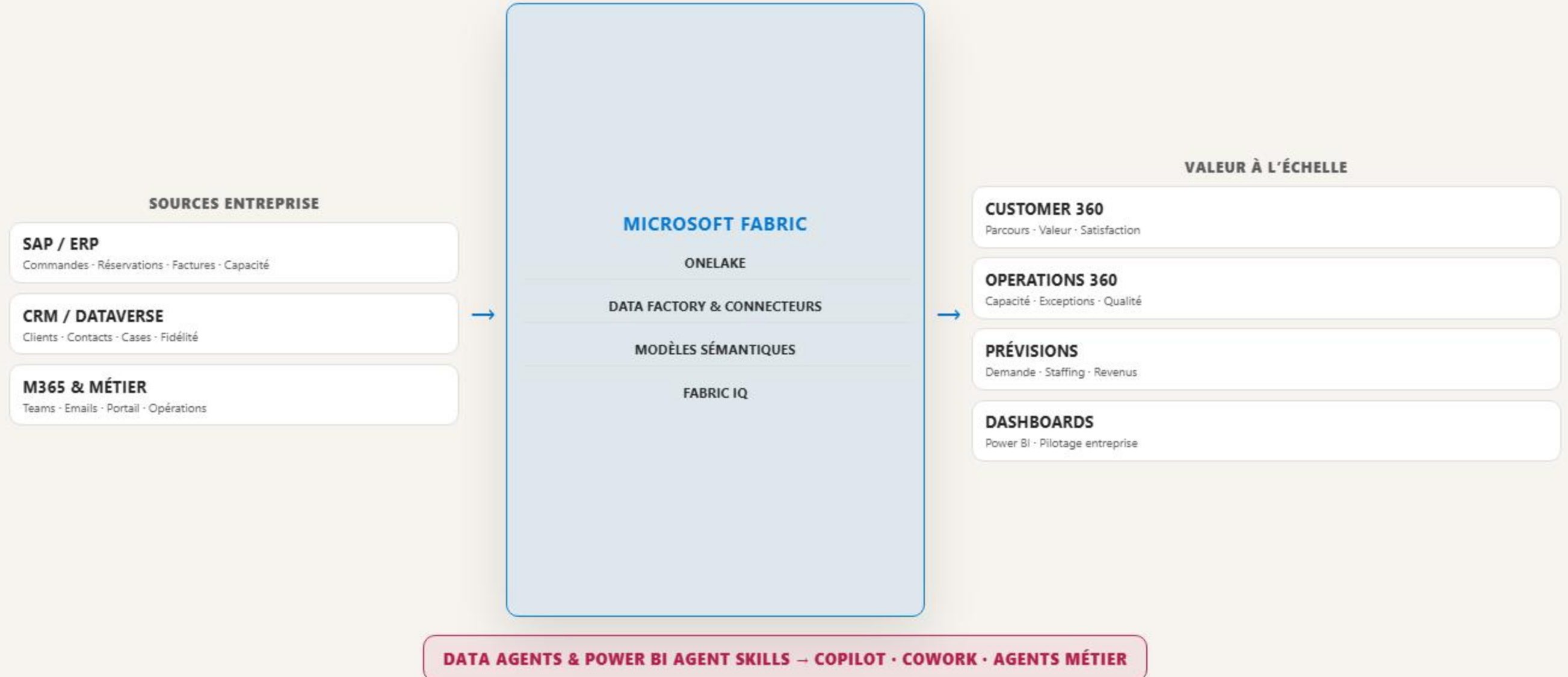
Contrat · Sinistre · Exception

SANTÉ & SERVICES

Rendez-vous · Admission · Suivi

APRÈS LE MVP : CONSTRUIRE LE SOCLE DATA DE L'ENTREPRISE

MVP VALIDÉ → ÉQUIPE DE COMPTE + DATA SPECIALIST → FABRIC À L'ÉCHELLE



ON NE TRANSFORME
PAS DES SYSTÈMES.

**ON TRANSFORME
DES EXPÉRIENCES.**

OZGUR KARAHAN

CHALLENGE INTERNE · VISION FRONTIER — CE QUE MICROSOFT PEUT DÉLIVRER AUJOURD'HUI