OUTSELL PLAYBOOK

JOURNAL EXTÉRIEUR - DECISION

CX autonome de SAP : plan de préparation des agents B2B

QUESTION

Que faut-il valider avant d'orchestrer des agents dans les processus SAP Customer Experience ?

PENDANCE DU GUIDE

Commencez par une décision client et un processus contrôlé. L'orchestration n'est utile que si données de référence, actions autorisées, exceptions et responsabilité humaine sont explicites.

Commencez ici.

Choisir un processus CX limité.

VOTRE SITUATION

Compte ou cohorte

Décision de prendre

État de départ et exclusions

Sources de données, dates et limites

Inconnus à valider

TRAVAILLEZ PAR LE GUIDE

1. Choisir un processus CX limité

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

2. Nommer données de référence et permissions

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

3. Limiter transmissions des agents et outils

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

4. Tester validation, échec et reprise

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

5. Examiner résultats acheteurs avant extension

Preuves ou commentaires

Produit ou décision

Propriétaire et point d'examen

COMPARER LES OPTIONS

Automatisation déterministe

Utile quand : Règles et transitions sont stables

Limite : Ne résout pas un jugement ambigu

Action suggérée : Automatiser d'abord validation et orientation

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

Préparation assistée par agent

Utile quand : Les preuves viennent de sources approuvées

Limite : Les brouillons peuvent être faux ou incomplets

Action suggérée : Exiger sources et revue responsable

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

Processus multi-agent orchestré

Utile quand : Des tâches spécialisées partagent un état contrôlé

Limite : Les transmissions peuvent perdre contexte ou autorité

Action suggérée : Versionner brief et permissions

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

Activation autonome étendue

Utile quand : Les actions importantes opèrent à grande échelle

Limite : Les erreurs touchent clients et systèmes

Action suggérée : Prouver reprise et gouvernance

Pourquoi cela correspond à notre situation

Preuves nécessaires avant d'agir

ENGAGEMENT À UNE PROCHAINE ÉTAPE

Action choisie

Propriétaire responsable

Approbation requise

Mesure de succès et définition

Date de révision

Continuer, réviser ou arrêter les critères

Guide : https://outselll.com/fr/blogs/sap-autonomous-cx-agent-readiness-2026/

Politique en matière d'édition et de preuve : https://outell-ai-agency.marketplace-0455.chatgpt.site/editorial-policy/