Édition de lecture | 2026-11-20

L’IA en pratique pour la relation client dans les services financiers

Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, under the leadership of Adrian Dunkley | 2026-11-11

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 11 novembre 2026.

Édition de lecture abrégée. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, sous la direction du président Adrian Dunkley. Octobre 2026. Révision du 11 novembre 2026.

Champ et limites

Distinguer demande du client, engagement de la société et preuve de réalisation. Commencer par les registres et transmissions internes. Tester identité, autorisation, transfert et validation des messages avant tout accès public.

Dix usages à tester

01. Engagements. Conserver date initiale, responsable, citation et état. Comparer aux dossiers contrôlés à la main et compter omissions et inscriptions erronées séparément. Seul le personnel écrit dans le registre.

02. Transmission. Résumer situation, contexte, appréciation et étape suivante. L’équipe destinataire accepte ou retourne le dossier. Compter retours et questions répétées.

03. Questions courantes. Citer la bibliothèque en vigueur. Le responsable rejoue les mêmes questions et un test de document périmé après chaque modification.

04. Relance demandée. Préparer un brouillon pour une demande existante. Le chargé de clientèle vérifie destinataire, date, état et historique avant envoi pour éviter un doublon.

05. Préférences de contact. Rapprocher chaque champ du registre de référence. Le responsable tranche les conflits et vérifie le retrait dans chaque système.

06. Entrée WhatsApp limitée. Tester transfert, désabonnement, demandes hors champ et données de compte. Le responsable compte les incidents de confidentialité et vérifie le passage au canal autorisé.

07. Réclamations. Reconstituer la chronologie à partir des pièces primaires et tester des dossiers clos. Un second agent recalcule l’échéance à la main. Le gestionnaire décide.

08. Incidents récurrents. Deux lecteurs codent indépendamment. Comparer leur accord par le kappa, classer les thèmes fréquents et examiner séparément les exceptions graves.

09. État du service. Expliquer l’état vérifié sans révéler les détails internes. Demander à l’usager de décrire la suite et corriger toute interprétation erronée.

10. Changement de gestionnaire. Lister demandes et engagements ouverts sans élargir les accès. Le nouveau responsable signe la reprise et vérifie l’accès aux seuls clients affectés.

Essai sur 90 jours

Jours 1–15: choisir une tâche, désigner le responsable et la personne habilitée à interrompre le test. Consigner sources autorisées, accès, délais et erreurs actuels. Jours 16–45: tester les dossiers difficiles ou contradictoires et contrôler chaque sortie, en séparant l’essai du service courant.

Jours 46–75: comparer des travaux équivalents et compter le temps de préparation, de vérification et de correction. Jours 76–90: examiner les erreurs importantes et décider de poursuivre, modifier ou clore. Les circuits de travail et les priorités sont des propositions du groupe. Aucun résultat de déploiement n’a été mesuré. L’original anglais détaille tâches, responsabilités, critères et sources.

Références

[1] Caribbean AI Association. Think Tanks. Harbour programme remit: economy, work and enterprise. Accessed 26 October 2026.

[2] Financial Services Commission, Jamaica. Market Conduct Guidelines for Securities Dealers, SR-GUID-20/01-0026, 31 January 2020. Sections 5, 7 and 8.

[3] Bank for International Settlements. Annual Economic Report 2024, Chapter III: Artificial intelligence and the economy: implications for central banks.

[4] WhatsApp. Business Messaging Policy. Updated 23 September 2026; accessed 26 October 2026.

[5] Office of the Information Commissioner, Jamaica. Data Protection Standards. Accessed 26 October 2026.

[6] Agent Skills. Agent Skills Overview. Accessed 10 November 2026.

Cette édition abrégée accompagne le texte intégral en anglais.

Édition en anglais (PDF)