

Canvas de cas d'utilisation de l'IA

Le Canvas de cas d'utilisation de l'IA est un modèle d'une page que vous remplissez avant de construire quoi que ce soit, pour décider si l'IA est l'outil approprié pour un problème spécifique et si c'est le cas d'utilisation à prioriser. Il cartographie le problème, le coût actuel, les données dont vous disposez, le point de révision humaine, la manière dont vous mesurerez le succès, et la décision de construire ou d'acheter. Il trouve sa place lorsque l'idée semble excitante mais que personne n'a encore écrit ce qui la rendrait réussie.

Encadrer le problème

Énoncé du problème

Quoi capturer: La véritable douleur en une ou deux phrases : qui la ressent, à quelle fréquence, ce que ça coûte. Écrivez le problème, pas l'IA.

Exemple d'entrée: 40 % des ~120 billets hebdomadaires sont les mêmes questions répétées qui restent sans réponse pendant des heures.

Coût actuel de l'inaction

Quoi capturer: Le point de référence du statu quo en unités réelles : heures, dollars, taux d'erreur ou temps d'attente.

Exemple d'entrée: Deux ingénieurs perdent ~6 heures chacun par semaine; le temps médian de première réponse est de 4 heures.

Pourquoi l'IA (et non un outil plus simple)

Quoi capturer: La raison pour laquelle une règle, un script, un rapport ou une correction de processus ne fera pas le travail aussi bien ou à moindre coût.

Exemple d'entrée: La FAQ statique est ignorée; les questions sont formulées de cent façons, donc le routage par mots-clés les manque.

Vérifier la faisabilité

Données et entrées

Quoi capturer: Les données nécessaires pour le cas d'utilisation, où elles se trouvent, qui les possède, et si elles sont accessibles et propres aujourd'hui.

Exemple d'entrée: 18 mois de billets résolus que nous possédons et pouvons exporter; désordonnés mais étiquetés; anonymiser les noms d'abord.

Humain dans la boucle

Quoi capturer: Le point de révision ou d'approbation, qui le gère, et sur quoi ils gardent l'autorité. Signalez toute action non révisée.

Exemple d'entrée: L'assistant rédige et cite un document; un ingénieur de soutien approuve avant l'envoi; l'IA n'envoie jamais automatiquement.

Construire ou acheter

Quoi capturer: La décision de construire ou d'acheter et la raison. Par défaut, acheter pour une capacité générique.

Exemple d'entrée: Acheter : deux fournisseurs livrent des fonctionnalités de réponse suggérée qui lisent nos documents; construire prendrait un trimestre.

Décider et réduire les risques

Signal de succès et horizon

Quoi capturer: Le seul signal mesurable qui signifie que cela a fonctionné, sa cible, et la date à laquelle vous attendez un mouvement.

Exemple d'entrée: Le temps médian de première réponse sur les 5 types de questions principales passe de 4 heures à moins de 30 minutes en 8 semaines.

Risques et modes d'échec

Quoi capturer: Ce qu'une réponse erronée confiante casse, qui est blessé, et comment vous le détecteriez. Inclure la vie privée et les biais.

Exemple d'entrée: Un mauvais conseil sur les permissions induit un utilisateur en erreur; atténué par l'approbation humaine et un recours à l'escalade.

Décision

Quoi capturer: L'appel (retour maintenant, différer avec une condition nommée, ou abandonner) et le responsable.

Exemple d'entrée: Retour maintenant en tant que projet pilote de 2 semaines sur les 5 questions principales; responsable Priya; élargir si le signal se maintient deux semaines.
