KI.ordo®

# Manuel d’utilisation

Toutes les fonctions et tous les processus de KI.ordo expliqués pas à pas, avec captures d’écran et exemples.


**PARTIE A · PRISE EN MAIN**

1 Structure de KI.ordo
2 Souscrire une offre et se connecter
3 L’interface
4 Vue d’ensemble

**PARTIE B · FONCTIONS**

5 Connaissances
6 Agents
7 Flux
8 Les blocs en détail
9 Modèles et flux d’exemple
10 Projets
11 Chat du site
12 API, webhooks et MCP
13 Shopify
14 Organigramme
15 Matrice des responsabilités
16 Diagnostic des processus
17 Assistant de manuel
18 Académie
19 Équipe et rôles
20 Paramètres
21 Abonnement et crédit IA

**PARTIE C · MÉTHODES DE TRAVAIL**

22 Des connaissances au chat du site
23 Projet de conseil avec KI.ordo
24 Accueillir une nouvelle personne
25 Entretien régulier

**ANNEXE**

26 Dépannage
27 Accessibilité
28 Valeurs et limites
29 Glossaire



Version : 22 octobre 2026


Les captures d’écran montrent des données d’exemple.

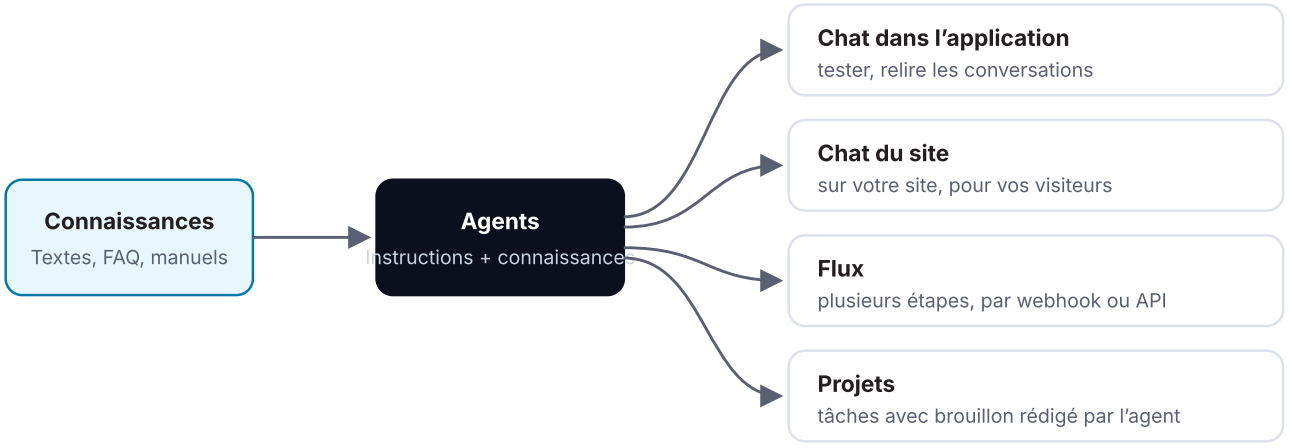
PARTIE A

# Prise en main.

Comment KI.ordo est structuré, comment vous connecter et comment vous repérer dans l’interface.

# 1 Structure de KI.ordo.

KI.ordo est une plateforme de travail pour agents IA. Elle se compose de quelques briques qui s'appuient les unes sur les autres. Les **connaissances** en sont la base : textes, manuels et questions fréquentes de votre entreprise. Les **agents** répondent à partir de ces connaissances. Ils s'utilisent à quatre endroits : dans le chat de l'application, comme chat sur votre site web, dans des flux et dans des projets.




À côté : outils pour l'organigramme, la matrice des responsabilités, le diagnostic des processus et l'assistant de manuel.

| DOMAINE | À QUOI IL SERT | CHAPITRE |
|---|---|---|
| **Connaissances** | Les textes sur lesquels s'appuient les agents. KI.ordo les découpe en sections et trouve, pour chaque question, celles qui conviennent. | 5 |
| **Agents** | Assistants IA avec des instructions fixes, un modèle et des connaissances associées. | 6 |
| **Flux** | Relier plusieurs étapes en un processus reproductible, par exemple « lire l'e-mail, le classer, rédiger une réponse ». Lancement par clic, API, webhook ou planification. | 7 à 9 |
| **Modèles** | Importer en un clic des agents et des flux prêts à l'emploi, puis les adapter. | 9 |
| **Projets** | Organiser des tâches sur un tableau et en faire rédiger des brouillons par des agents. | 10 |
| **Chat du site** | Proposer un agent sous forme de fenêtre de chat sur un site web. | 11 |
| **API et webhooks** | Appeler agents et flux depuis d'autres programmes, y compris depuis Claude et Claude Code (MCP). | 12 |
| **Shopify** | Interroger les commandes et les produits de votre boutique Shopify dans des flux. | 13 |
| **Outils** | Organigramme, matrice des responsabilités, diagnostic des processus, assistant de manuel. | 14 à 17 |

| | | |
|---|---|---|
| **Académie** | Leçons courtes avec exercices et quiz : comprendre l'IA et apprendre KI.ordo pas à pas. | 18 |
| **Administration** | Équipe, rôles, paramètres avec marque propre, sauvegarde et journal des modifications, abonnement et crédit IA. | 19 à 21 |

### Espaces de travail

Tous les contenus appartiennent à un **espace de travail**, par exemple votre entreprise ou un client. Chaque espace de travail possède ses propres connaissances, agents, flux, projets et sa propre équipe. Une personne peut être membre de plusieurs espaces de travail et passer de l'un à l'autre en haut à gauche. Les contenus d'un espace de travail ne sont pas visibles dans les autres.

### Qui répond ?

Les réponses sont rédigées par Claude, un modèle d'IA d'Anthropic. KI.ordo transmet à Claude les instructions de l'agent, l'historique de la conversation et les sections de connaissances pertinentes. En haut à droite de l'application, ‹**Claude connecté**› indique que l'accès est configuré. Si ‹**IA non connectée**› s'affiche, l'IA est momentanément injoignable ; KI.ordo continue de fonctionner, mais fournit des exemples de réponses signalés comme tels. C'est le fournisseur qui configure l'accès, vous n'avez rien à faire. Dans l'accès démo lancé depuis le site web, cet emplacement affiche ‹**Accès démo**› (chapitre 2).

> **Principe :** les réponses de l'IA sont des brouillons. Vérifiez les contenus avant de les transmettre ou de prendre une décision sur cette base. Ce sont les personnes qui décident.

## 2 Souscrire une offre et se connecter.

Vous accédez à l'application via ‹**Se connecter**› en haut à droite du site **www.kiordo.de**. Si KI.ordo fonctionne sur votre propre serveur dans l'offre Enterprise, c'est l'adresse de ce serveur suivie de `/app/`.

### Souscrire une offre et créer un compte

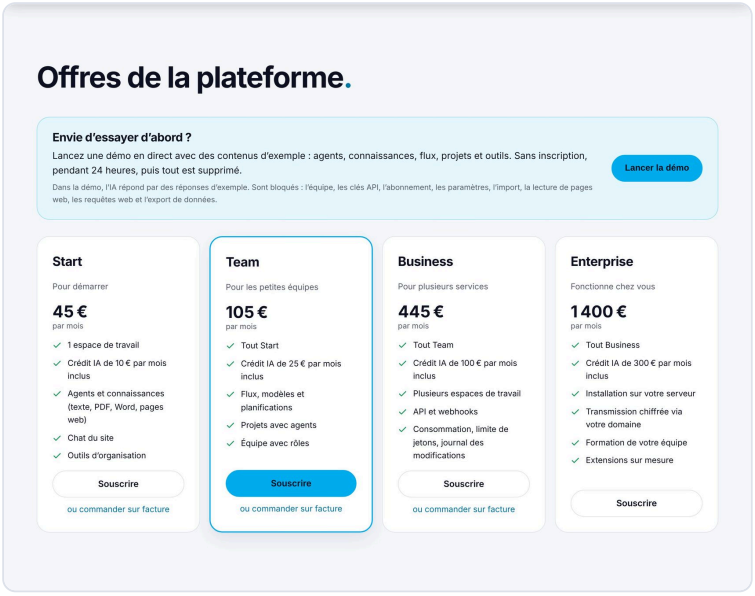



**Fig. 1** · Page des tarifs avec les quatre offres et « Souscrire »

1. Sur le site, ouvrez ‹**Tarifs**› et cliquez sur ‹**Souscrire**› sous l'offre souhaitée.
2. Vous arrivez sur la page de paiement de Stripe. Saisissez le moyen de paiement et l'adresse de facturation ; un numéro de TVA intracommunautaire et un code promo sont possibles. Avec **Retour** sur la page de paiement, vous revenez à la page des tarifs sans rien acheter.
3. Après le paiement, Kl.ordo s'ouvre avec le message « Paiement reçu : offre …. Créez maintenant votre compte. » (fig. 2).
4. Saisissez **Votre nom** et l'**Espace de travail** (par exemple le nom de votre entreprise). L'**E-mail** est l'adresse de votre commande et ne peut pas être modifié ici.
5. Choisissez un **Mot de passe** d'au moins 10 caractères et cliquez sur ‹**Créer un compte**›. Vous êtes connecté et **Propriétaire** du nouvel espace de travail avec l'offre souscrite.

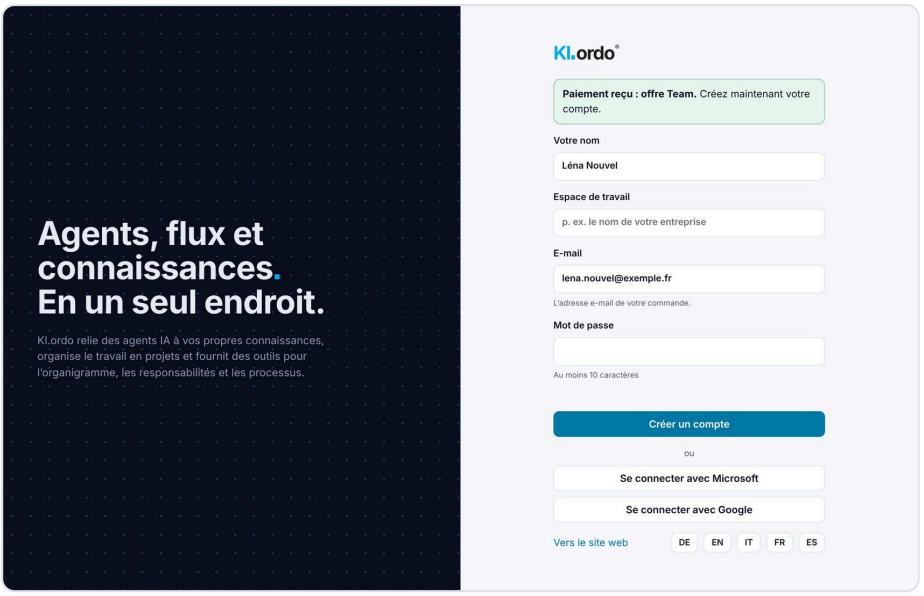



**Fig. 2** · Création du compte après le paiement ; l'adresse e-mail provient de la commande

Un espace de travail créé ainsi démarre avec des contenus d'exemple dans la langue choisie : la source de connaissances « Exemple : prestations et déroulement », l'agent « Accueil », le flux « Trier une demande » et le projet « Exemple : réorganisation des achats ». Vous pouvez les modifier ou les supprimer.

## Commander sur facture

Les entreprises peuvent aussi commander sur facture au lieu de passer par Stripe, et payer par virement. Si le lien ‹**ou commander sur facture**› figure sous une offre, cette possibilité existe pour celle-ci.

1. Sur la page des tarifs, cliquez sur ‹**ou commander sur facture**› sous l'offre. La page « Commander sur facture » s'ouvre (fig. 3).
2. Renseignez l'**Offre**, l'**Entreprise**, **Votre nom**, l'adresse et le **Pays**. Le **N° de TVA** est obligatoire pour les entreprises de l'UE établies hors d'Allemagne. Le formulaire affiche le montant HT, la TVA et le total par mois.
3. Indiquez l'**E-mail pour les factures et la connexion** et choisissez un **Mot de passe de votre compte** (au moins 10 caractères). Si vous êtes déjà connecté, le mot de passe n'est pas demandé ; l'offre est alors ajoutée à votre compte comme nouvel espace de travail.
4. Confirmez que vous commandez en tant qu'entreprise, acceptez les conditions générales et cliquez sur ‹**Commander avec obligation de paiement**›.

5. Vous recevez un e-mail avec un lien de confirmation valable 48 heures. KI.ordo ne crée le compte et l'espace de travail qu'après un clic sur ce lien, puis sur ‹**Confirmer la commande**›.

6. La première facture arrive en PDF par e-mail. Vous êtes ensuite connecté et arrivez dans l'application ; l'espace de travail démarre avec les contenus d'exemple.

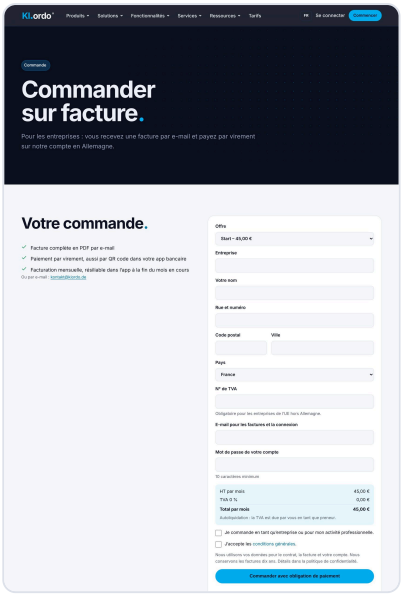



**Fig. 3** · Formulaire « Commander sur facture » sur le site web

Les factures comportent un code QR (GiroCode) que vous pouvez scanner avec votre application bancaire. La facturation est mensuelle ; une nouvelle facture suit chaque mois. Si la commande est paramétrée pour que l'IA ne démarre qu'après paiement, l'application affiche « L'IA sera activée dès que la première facture aura été payée. » Vous pouvez déjà utiliser toutes les autres fonctions. Les factures et la résiliation se trouvent dans l'application, sous Paramètres (chapitre 21).

## Essayer d'abord : l'accès démo

La page des tarifs contient l'encadré **Envie d'essayer d'abord ?** (fig. 4). ‹**Lancer la démo**› ouvre, sans inscription, un espace de travail personnel avec des contenus d'exemple : agents, connaissances, flux, projets et outils. La page de connexion de l'application y mène aussi, sous « Essayer d'abord ? ».

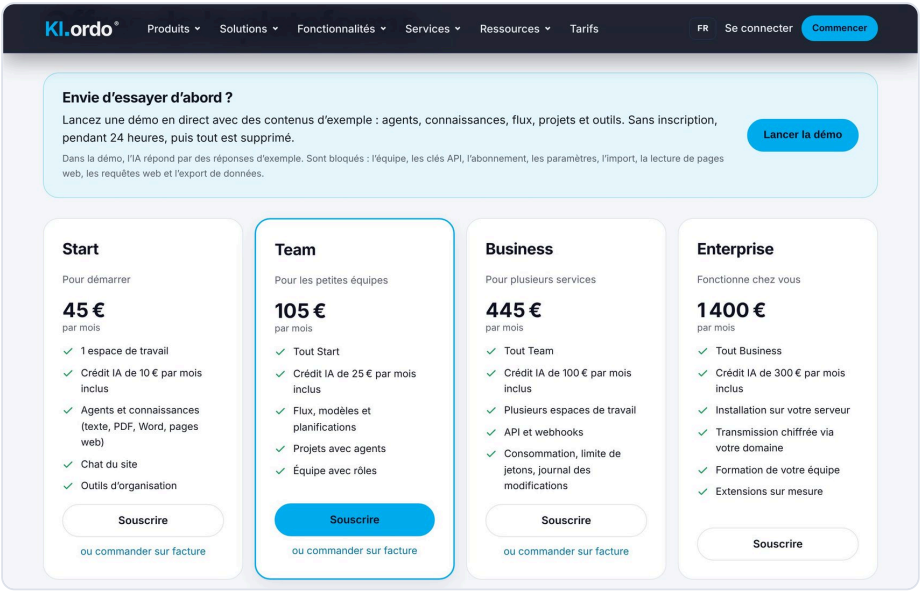



**Fig. 4** · Encadré « Envie d'essayer d'abord ? » avec « Lancer la démo » sur la page des tarifs

- La démo dure **24 heures**. En haut de l'application, la **barre de démo** affiche le temps restant, ainsi que ‹**Souscrire maintenant**› et ‹**Terminer la démo**›. En haut à droite figure ‹**Accès démo**›.
- L'IA répond par des **exemples de réponses** et non avec une véritable IA.
- Sont bloqués : l'équipe, les clés API, l'abonnement, les paramètres, l'import, la lecture de pages web, les requêtes web et l'export de données. Les fichiers et textes sont limités à environ 2 Mo.
- ‹**Terminer la démo**› supprime immédiatement tous les contenus, après confirmation. Sinon, KI.ordo supprime la démo automatiquement à son expiration.
- Une même connexion internet ne peut lancer que quelques démos par jour. Le site vous prévient lorsque la limite est atteinte.

### Vous avez déjà un compte

- Si un compte existe déjà pour l'adresse e-mail de la commande, KI.ordo vous le signale et affiche la connexion. Une fois connecté, la commande est rattachée à votre compte : KI.ordo crée un nouvel espace de travail vide avec l'offre souscrite.
- Si vous êtes déjà connecté à votre retour de Stripe, saisissez seulement le **Nom de l'espace de travail** et cliquez sur ‹**Créer l'espace de travail**›.

### Se connecter

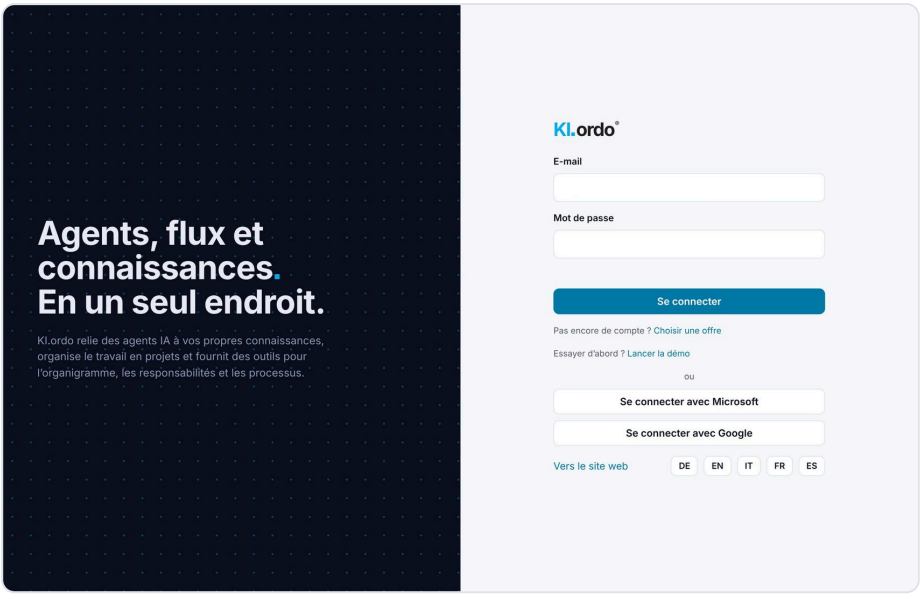



**Fig. 5** · Page de connexion avec connexion par compte d'entreprise

Saisissez l'e-mail et le mot de passe, puis cliquez sur ‹**Se connecter**›. La connexion reste valable 14 jours. ‹**Se déconnecter**›, en bas de la barre de gauche, y met fin immédiatement. ‹**Choisir une offre**›, sous « Pas encore de compte ? », mène à la page des tarifs.

### Se connecter avec un compte d'entreprise (SSO)

Si le fournisseur a configuré la connexion par compte d'entreprise, des boutons comme ‹**Se connecter avec Microsoft**› ou ‹**Se connecter avec Google**› apparaissent sous « ou ». Un clic vous mène à la page de connexion de votre entreprise, puis vous ramène dans KI.ordo, sans mot de passe propre.

- KI.ordo rattache la connexion à l'**adresse e-mail**. S'il existe déjà un compte pour cette adresse, vous êtes connecté avec celui-ci.
- S'il n'existe pas encore de compte, le message « Aucun compte n'existe encore pour cette adresse e-mail. Demandez une invitation à un admin. » s'affiche. Après l'invitation (chapitre 19), la connexion

fonctionne.

- Si les boutons n’apparaissent pas, la connexion par compte d’entreprise n’est pas configurée.

### Être invité

Les autres personnes n’ont pas besoin de leur propre abonnement. Un admin les invite sous ‹**Équipe**› et leur communique un mot de passe provisoire (chapitre 19).

> **Langue :** KI.ordo est disponible en cinq langues : allemand, anglais, italien, français et espagnol. Les captures d’écran de ce manuel montrent la version française. En bas de la page de connexion et en bas de la barre de gauche, vous changez de langue avec ‹**DE**›, ‹**EN**›, ‹**IT**›, ‹**FR**› et ‹**ES**›. Sans choix explicite, KI.ordo suit la langue de votre navigateur.

# 3 L’interface.

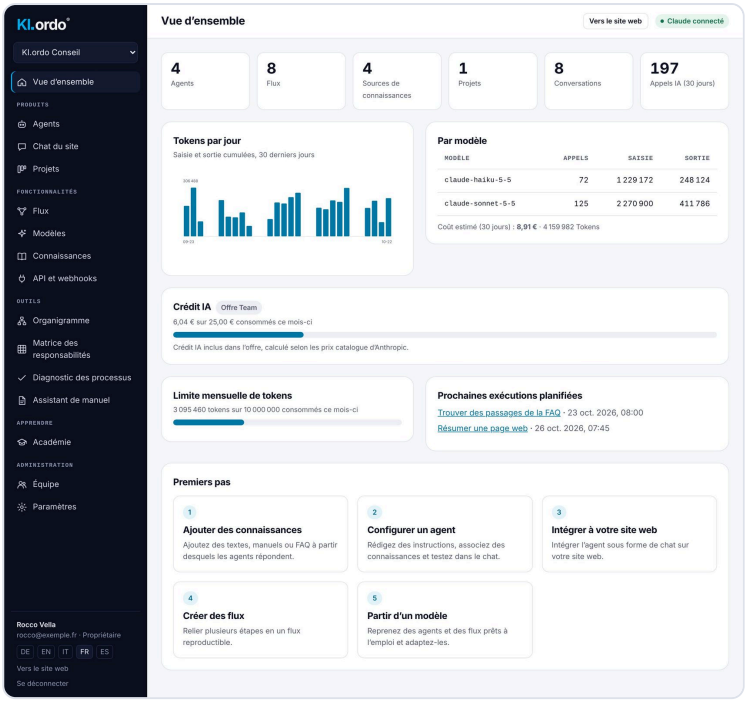



**Fig. 6** · Structure : barre de gauche avec la navigation, en-tête avec le titre de la page et l’état de l’IA, zone de contenu

| ÉLÉMENT | FONCTION |
|---|---|
| Espace de travail (en haut à gauche) | Affiche l’espace de travail actuel. La liste permet d’en changer ou d’en créer un vide avec ‹ **+ Nouvel espace de travail** ›. |
| Navigation | Organisée en **Produits** (agents, chat du site, projets), **Fonctionnalités** (flux, modèles, connaissances, API et webhooks), **Outils**, **Apprendre** (académie) et **Administration**. |
| Bas de la barre | Nom, e-mail et rôle, choix de la langue (DE, EN, IT, FR, ES), lien vers le site web, déconnexion. |
| En-tête | Titre de la page, ‹ **Vers le site web** › et état de l’IA : ‹ **Claude connecté** ›, ‹ **IA non connectée** › ou, dans l’accès démo, ‹ **Accès démo** ›. |

### Sur smartphone

Sur les écrans étroits, la navigation est repliée. L'icône à trois traits en haut à gauche l'ouvre ; un appui sur une entrée la referme.

### Clair et sombre

Sous ‹**Paramètres**› › Apparence, choisissez **Automatique** (comme le système d'exploitation), **Clair** ou **Sombre**. Le choix vaut pour ce navigateur.

### Utilisation au clavier

KI.ordo s'utilise entièrement au clavier. Le premier appui sur **Tab** affiche ‹**Aller au contenu**› ; après chaque changement de page, le focus se place sur le titre. Dans le chat, **Entrée** envoie le message, **Maj + Entrée** commence une nouvelle ligne. **Échap** ferme les boîtes de dialogue et le menu. Plus de détails au chapitre 27.

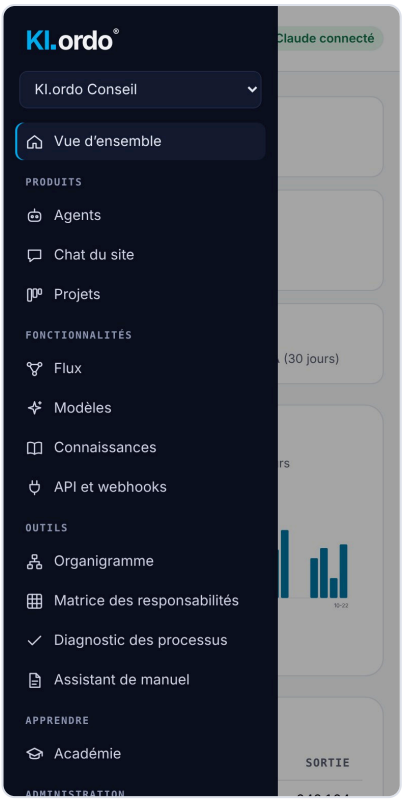



**Fig. 7** · Navigation ouverte sur smartphone

# 4 Vue d'ensemble

La page d'accueil résume l'espace de travail (fig. 6) :

- **IA temporairement non connectée :** cette carte n'apparaît tout en haut que si l'IA est momentanément injoignable. Toutes les fonctions restent disponibles, mais l'IA ne fournit que des exemples de réponses ; vos contenus sont conservés. Vous n'avez rien à faire, le fournisseur s'en occupe.
- **Indicateurs :** nombre d'agents, de flux, de sources de connaissances, de projets, de conversations et d'appels IA des 30 derniers jours.
- **Tokens par jour :** barres indiquant le volume de texte traité (saisie et sortie) sur les 30 derniers jours. Survolez une barre avec la souris pour voir la valeur.
- **Par modèle :** appels et tokens par modèle Claude. Si vous avez saisi des prix dans les paramètres, une estimation des coûts en euros s'affiche en dessous.
- **Crédit IA :** le crédit inclus dans l'offre et la part déjà consommée ce mois-ci (fig. 8, chapitre 21). Cette carte n'existe pas dans l'accès démo.
- **Limite mensuelle de tokens :** barre de consommation du mois civil en cours, si une limite est définie dans les paramètres (chapitre 20). Elle devient orange à partir de 80 %, rouge à 100 %.
- **Prochaines exécutions planifiées :** les cinq prochains flux planifiés et leur date (chapitre 7).
- **Premiers pas :** cinq tuiles menant aux connaissances, aux agents, au chat du site, aux flux et aux modèles.




**Fig. 8** · Carte « Crédit IA » avec l'offre et la consommation du mois en cours

Les tokens sont l'unité de facturation des fournisseurs d'IA. En règle générale, un token correspond à environ quatre caractères de texte français.

PARTIE B

# Fonctions.

Chaque fonction avec son objectif, son utilisation pas à pas, tous ses champs et des conseils tirés de la pratique.

# 5 Connaissances

Sous ‹**Connaissances**›, vous rassemblez les textes sur lesquels les agents doivent s'appuyer : descriptions de prestations, questions fréquentes, règles internes, manuels, y compris sous forme de fichier PDF ou Word ou directement depuis une page web. KI.ordo découpe chaque source en sections d'environ 900 caractères qui se chevauchent légèrement. À chaque question, KI.ordo sélectionne les sections les plus pertinentes et les transmet à l'agent. L'agent cite la source de sa réponse entre crochets, par exemple [1].

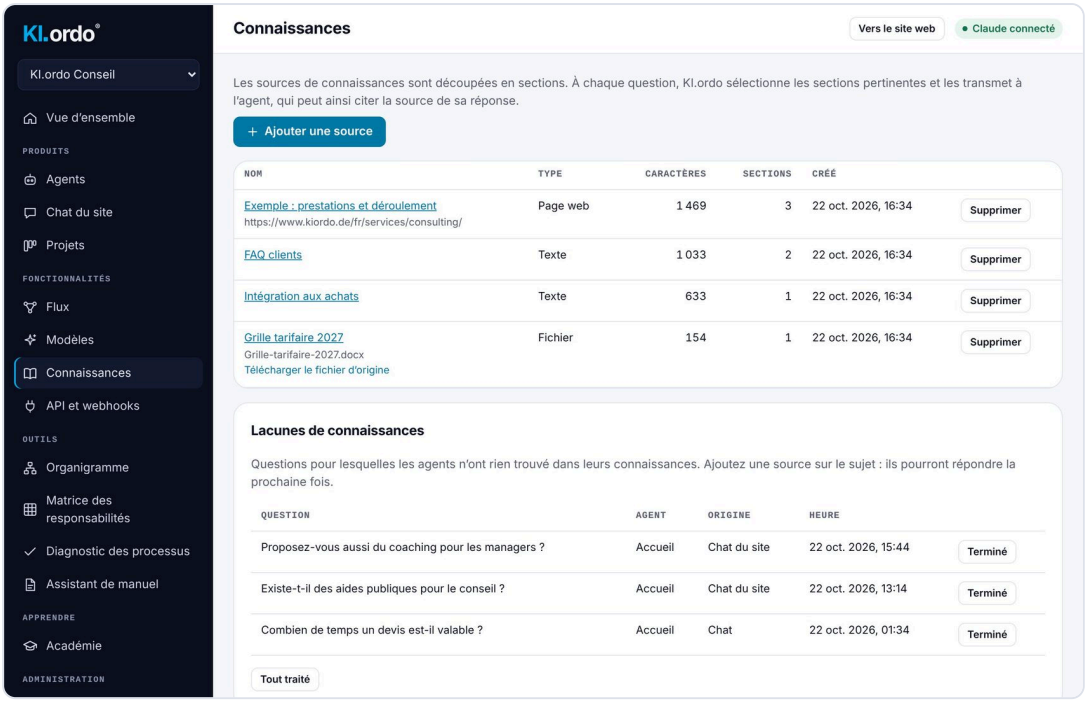



**Fig. 9** · Liste des sources de connaissances avec type, origine, nombre de caractères et de sections

## Ajouter une source

‹**Ajouter une source**› ouvre une boîte de dialogue à trois onglets. Vous passez d'un onglet à l'autre par un clic ou avec les touches fléchées.

| ONGLET | MODE D'EMPLOI |
|---|---|
| **Texte** | Saisissez un **Nom** et collez le texte dans **Contenu** (au moins 20 caractères). Le nom apparaît ensuite dans les sources citées : choisissez-le parlant, par exemple « FAQ clients ». |
| **Fichier** | Choisissez un fichier : **PDF**, **Word (DOCX)**, TXT, Markdown, CSV, JSON ou HTML, jusqu'à 20 Mo. KI.ordo en extrait le texte. Sans nom saisi, c'est le nom du fichier qui sert. |
| **Page web** | Saisissez l'adresse avec `https://`. **Cette page uniquement** lit une seule page ; **Toutes les pages du sitemap** lit jusqu'à 50 pages d'un site dont vous indiquez le sitemap (le plus souvent `https://votre-domaine.fr/sitemap.xml`). Chaque page devient une source distincte, avec son adresse comme origine. |

‹**Ajouter**› enregistre. KI.ordo indique combien de sections ou de pages ont été enregistrées.

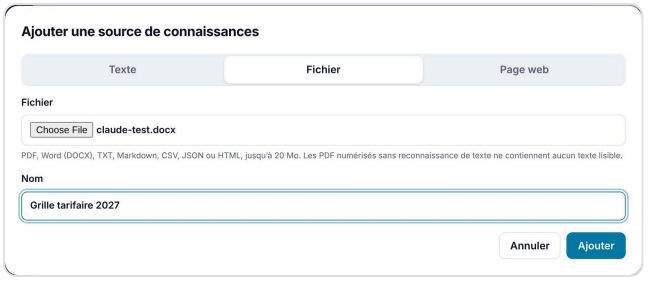



**Fig. 10** · Onglet « Fichier » avec un fichier Word sélectionné

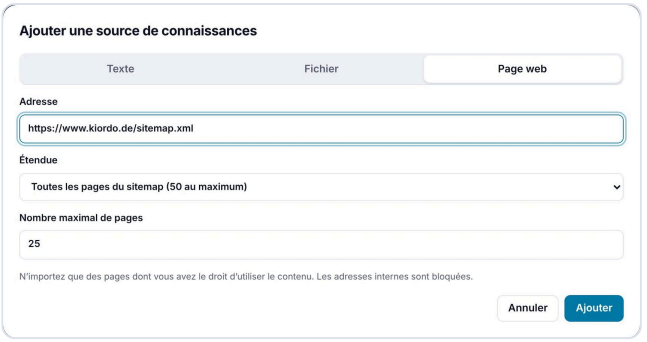



**Fig. 11** · Onglet « Page web » avec sitemap

> **Limites de l'import :** les PDF numérisés sans reconnaissance de texte ne contiennent aucun texte lisible ; enregistrez-les d'abord avec reconnaissance de texte dans Aperçu ou Acrobat. Enregistrez les anciens fichiers Word ( `.doc` ) au format `.docx` dans Word ou Pages. N'importez des pages web que si vous avez le droit d'en utiliser le contenu ; les pages de votre réseau interne (par exemple `192.168.…` ) sont bloquées.

## Consulter, remplacer, supprimer une source

- Un clic sur le **nom** affiche toutes les sections telles que l'agent les reçoit.
- ‹**Télécharger le fichier d'origine**›, sous le nom, télécharge le fichier importé (PDF, Word …) sans modification. Ce lien n'existe que si le fournisseur a configuré un stockage externe, et seulement pour les fichiers importés après cette configuration (fig. 12).
- Une source ne se modifie pas. Pour la mettre à jour, ajoutez la nouvelle version, associez-la aux agents et retirez l'ancienne avec ‹**Supprimer**›.

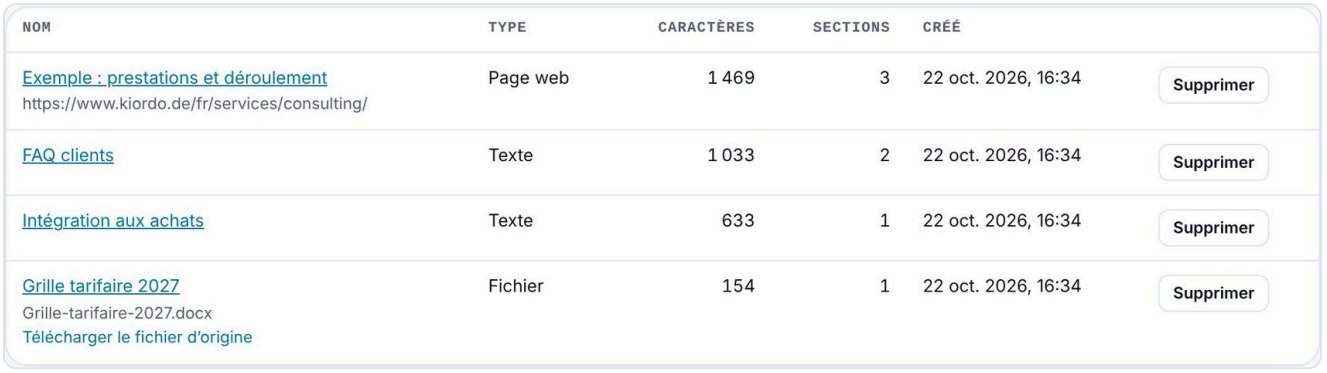



**Fig. 12** · La source « Grille tarifaire 2027 », issue d'un fichier Word, avec le lien « Télécharger le fichier d'origine »

## Lacunes de connaissances

Lorsqu'un agent dispose de connaissances mais ne trouve aucune section adaptée à une question, KI.ordo note la question sous **Lacunes de connaissances**, avec l'agent, l'origine (chat, chat du site, API, flux, projets) et l'heure. Vous voyez ainsi quels sujets manquent dans les connaissances.




**Fig. 13** · Lacunes de connaissances ouvertes avec agent et origine

1. Consultez la liste régulièrement, par exemple une fois par semaine.
2. Pour les questions récurrentes, ajoutez une source ou complétez une source existante et associez-la à l'agent.
3. Cochez la question avec ‹**Terminé**›. ‹**Tout traité**› vide la liste.

## Tester la recherche

Dans le champ **Tester la recherche**, vous vérifiez quelles sections KI.ordo trouve pour une question. Le chiffre après le nom indique la pertinence du résultat : plus il est élevé, mieux la section correspond. Si la recherche ne trouve rien de pertinent, l'agent répondra mal lui aussi. Il est alors utile d'intégrer au texte les termes qu'emploient vos clients.

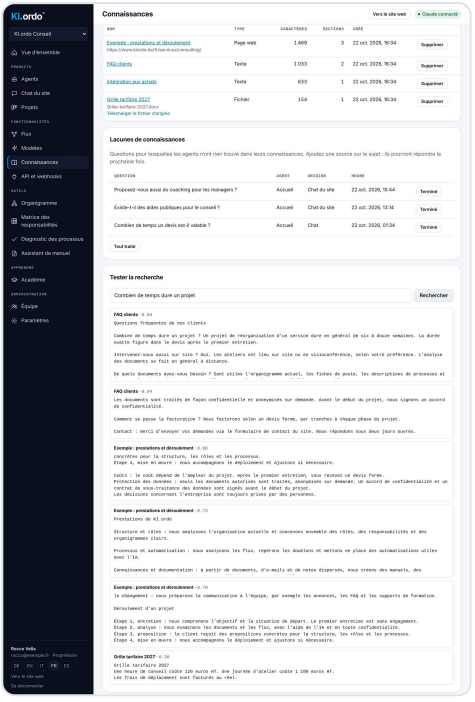



**Fig. 14** · « Tester la recherche » avec résultats et pertinence

## Bien rédiger les connaissances

- **Une idée par paragraphe.** Les paragraphes courts tiennent entièrement dans une section.

- **Question et réponse ensemble :** « Combien de temps dure un projet ? En général six à douze semaines. » La recherche correspond ainsi aux questions typiques.
- **Employez les mots de vos clients**, pas seulement votre jargon interne. La recherche travaille sur les mots, pas sur le sens.
- **Rien de confidentiel** dans les sources utilisées par un chat public sur votre site.

# 6 Agents

Un agent est un assistant IA doté d'instructions fixes, d'un modèle et de connaissances choisies. Sous ‹**Agents**›, tous les agents s'affichent sous forme de tuiles. Le badge vert **Site web** indique que le chat du site est activé.

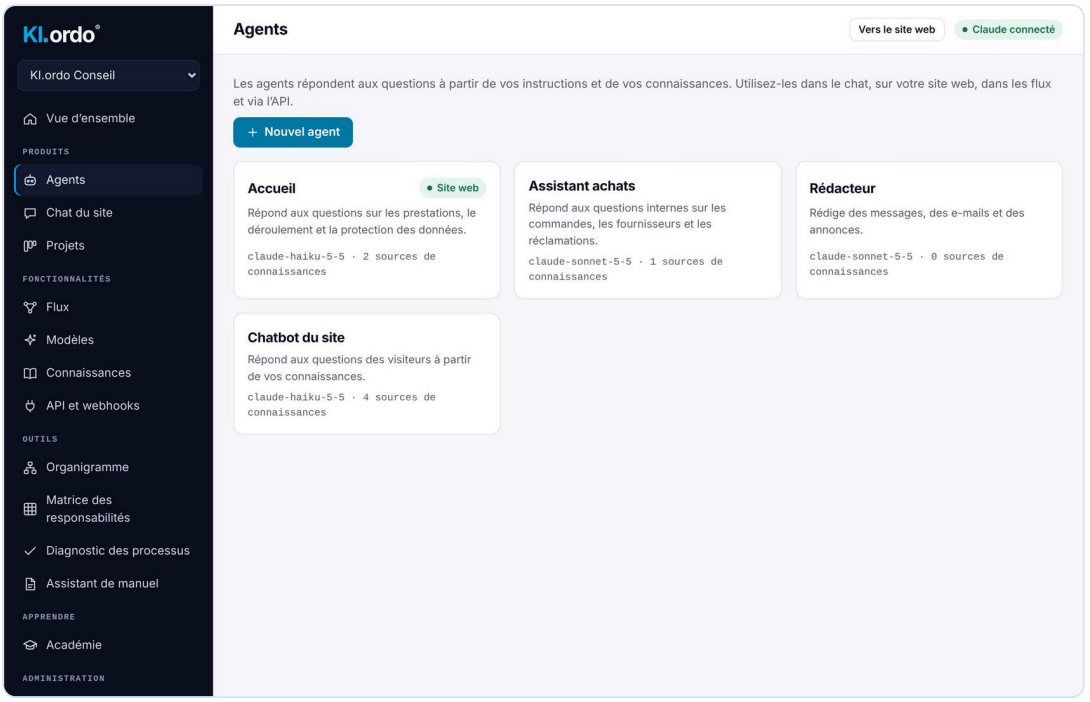



**Fig. 15** · Liste des agents avec modèle et nombre de sources de connaissances

## Créer un agent

1. Cliquez sur ‹**Nouvel agent**›. KI.ordo crée un agent avec des valeurs par défaut et l'ouvre.
2. Remplissez les champs de gauche (tableau ci-dessous).
3. ‹**Enregistrer**›.
4. Testez dans le chat à droite.

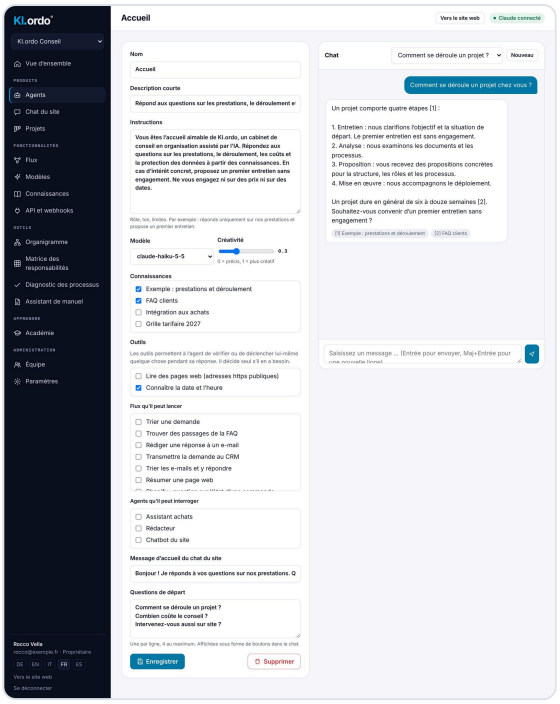



**Fig. 16** · Agent « Accueil » : paramètres avec outils et questions de départ à gauche, chat avec sources citées à droite

| CHAMP | SIGNIFICATION ET CONSEIL |
|---|---|
| Nom | Apparaît dans les listes, comme titre du chat du site et dans les flux. |
| Description courte | Une phrase pour votre équipe : à quoi sert l'agent ? |
| Instructions | L'essentiel. Rôle, ton, tâches et limites, en phrases complètes. Jusqu'à 20 000 caractères. Exemple ci-dessous. |
| Modèle | Le modèle Claude qui répond. Le fournisseur définit les modèles proposés ; le premier est la valeur par défaut. Les grands modèles répondent de façon plus approfondie, les petits plus vite et à moindre coût. |
| Créativité | De 0 à 1. Basse (0 à 0,3) pour des renseignements factuels, plus élevée (0,6 à 0,8) pour des textes et des idées. |
| Connaissances | Cochez les sources de connaissances que l'agent peut utiliser. Sans coche, il ne répond qu'à partir de ses instructions et de ses connaissances générales. |
| Outils | Ce que l'agent peut faire lui-même en répondant (voir ci-dessous). Sans coche, il répond uniquement avec ses connaissances et ses instructions. |
| Message d'accueil du chat du site | Première phrase que les visiteurs voient dans la fenêtre de chat. |
| Questions de départ | Jusqu'à quatre suggestions, une par ligne. Elles s'affichent sous forme de boutons dans le chat du site et dans le chat de test tant qu'aucune question n'a été posée. |

## Outils

Grâce aux outils, un agent peut vérifier ou déclencher lui-même quelque chose pendant sa réponse. Il décide seul s'il a besoin d'un outil ; sous la réponse figure alors **Outils utilisés : ….**

| OUTIL | EFFET |
|---|---|

| | |
|---|---|
| Lire des pages web | L’agent peut consulter des pages https publiques, par exemple une adresse mentionnée dans la question. Les adresses internes sont bloquées. |
| Connaître la date et l’heure | L’agent connaît la date et l’heure actuelles du serveur, par exemple pour « Êtes-vous ouverts aujourd’hui ? ». |
| Flux qu’il peut lancer | L’agent peut lancer les flux cochés avec une saisie et utiliser leur résultat. |
| Agents qu’il peut interroger | L’agent peut demander des renseignements aux agents cochés, par exemple à un agent spécialisé disposant de ses propres connaissances. |

> Les outils ne fonctionnent qu’avec Claude connecté, pas avec les exemples de réponses (accès démo ou IA non connectée). Chaque appel d’outil consomme des tokens supplémentaires ; ne donnez à un agent public sur votre site que les outils dont il a vraiment besoin.

### De bonnes instructions

```
Vous êtes l’accueil aimable de KI.ordo, un cabinet de conseil en
organisation assisté par l’IA. Répondez aux questions sur les
prestations, le déroulement, les coûts et la protection des données
à partir des connaissances. En cas d’intérêt concret, proposez un
premier entretien sans engagement.
Ne vous engagez ni sur des prix ni sur des dates.
```

- **Nommer le rôle :** « Vous êtes … ».
- **Délimiter la tâche :** à quoi l’agent doit répondre, et à quoi non.
- **Formuler clairement les interdits :** pas d’engagement sur les prix, pas de conseil juridique, pas de rendez-vous.
- **Indiquer l’étape suivante :** par exemple « proposez un premier entretien » ou « orientez vers la responsable d’équipe ».

KI.ordo donne en outre à chaque agent des règles de base fixes : répondre dans la langue de la question, rester factuel et concis, citer les sources entre crochets et dire franchement quand les connaissances ne permettent pas de répondre.

### Chat et conversations

- Saisissez le message en bas ; **Entrée** l’envoie. La réponse s’affiche mot après mot.
- Sous la réponse figurent les **sources**. Survolez-les avec la souris pour voir l’extrait de texte.
- La liste en haut du chat recense toutes les **conversations** précédentes avec leur origine : **Application** (ici, dans le chat), **Chat du site** ou **API**. Vous pouvez ainsi relire ce que les visiteurs ont demandé.
- ‹**Nouveau**› démarre une nouvelle conversation. Au sein d’une conversation, l’agent connaît les 20 derniers messages.

**Supprimer :** ‹**Supprimer**› efface l’agent avec toutes ses conversations. Les flux qui l’utilisent signalent ensuite « Agent introuvable ».

# 7 Flux.

Un flux relie plusieurs étapes en un processus reproductible. Chaque étape est un **bloc**. Un flux commence toujours par le bloc **Saisie**, reçoit un texte en entrée et fournit un texte à la fin. Entre les deux, il peut rechercher dans les connaissances, confier une consigne à Claude, interroger des agents, classer des textes, vérifier des conditions, lire des pages web, lancer d'autres flux, confier une demande à une équipe IA avec responsable et appeler d'autres programmes. Pour les flux planifiés, la liste affiche la prochaine exécution ; ‹**Modèles**› mène aux flux prêts à l'emploi (chapitre 9).

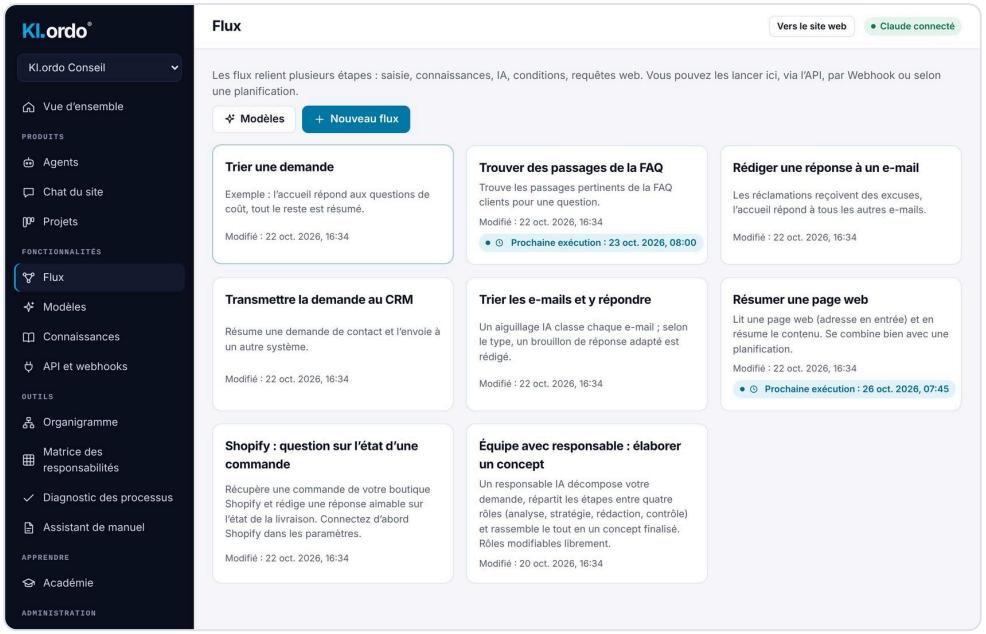



**Fig. 17** · Liste des flux

## L'éditeur

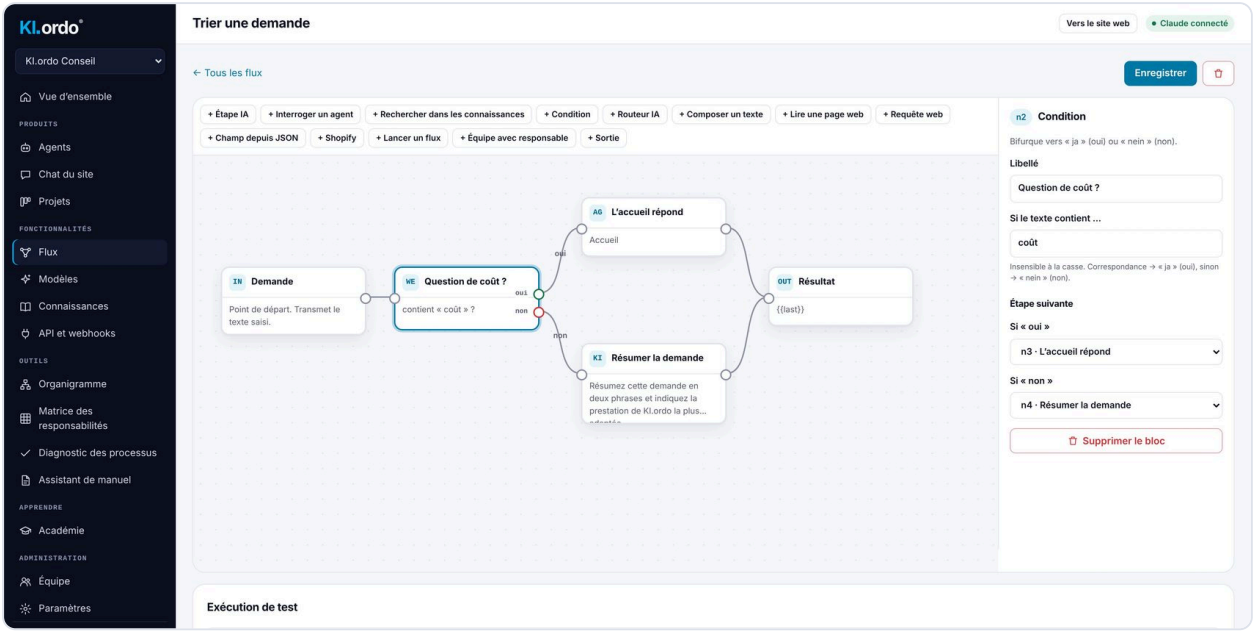



**Fig. 18** · Éditeur de flux : barre des blocs en haut, surface au centre, propriétés à droite, exécution de test en dessous

| ZONE | FONCTION |
|---|---|
| Barre des blocs | Un clic sur ‹**+ Étape IA**›, ‹**+ Interroger un agent**›, etc. place le bloc sur la surface. |

| | |
|---|---|
| Surface | Faites glisser les blocs par leur en-tête pour les disposer. Chaque bloc a une entrée (point) à gauche et une ou plusieurs sorties à droite : la condition en a deux (oui, non), le routeur IA une par catégorie plus « autre ». |
| Propriétés | Affiche les réglages du bloc sélectionné. Sans sélection : nom et description du flux. |
| Exécution de test | Tapez une saisie de test, puis ‹**Exécution de test**›. Chaque étape s'affiche avec son résultat et sa durée. |
| Planification, Dernières exécutions | Sous l'exécution de test : lancer le flux automatiquement et relire les 30 dernières exécutions (voir ci-dessous). |

## Créer un flux

1. Sous ‹**Flux**›, cliquez sur ‹**Nouveau flux**›. KI.ordo crée une ébauche composée d'une saisie, d'une étape IA et d'une sortie.
2. À droite, sous **Flux**, saisissez le nom et la description.
3. Ajoutez des blocs depuis la barre et disposez-les.
4. **Relier :** cliquez sur le point droit (sortie) d'un bloc, puis sur le point gauche (entrée) du bloc suivant. Plus simple : cliquez sur le bloc et choisissez le bloc suivant à droite, sous **Étape suivante**.
5. Cliquez sur chaque bloc et réglez-le à droite.
6. ‹**Enregistrer**›. Vous repérez les modifications non enregistrées au point après « Enregistrer • ».
7. En bas, saisissez une saisie de test et cliquez sur ‹**Exécution de test**›. Un flux non enregistré est d'abord enregistré automatiquement.

## Règles pour les connexions

- Chaque sortie a **exactement une** connexion. Si vous la reliez à nouveau, la nouvelle connexion remplace l'ancienne.
- Une entrée peut avoir **plusieurs** connexions, par exemple lorsque deux branches se rejoignent.
- La **Condition** a deux sorties : en haut **oui** (vert), en bas **non** (rouge). Le **Routeur IA** a une sortie nommée par catégorie et, en bas, **autre**.
- Supprimer une connexion : cliquez sur la ligne, puis à droite sur ‹**Supprimer la connexion**›. Ou choisissez « – non connecté – » sous **Étape suivante**.
- **Au clavier :** atteignez les blocs avec **Tab**, **Entrée** sélectionne, les **touches fléchées** déplacent (avec Maj, par pas plus grands).
- Le bloc **Sortie** termine le flux. S'il manque, le résultat de la dernière étape devient le résultat.
- Un flux exécute au maximum 40 étapes. Cela évite les boucles sans fin.

## Variables

Dans les champs de texte des blocs, vous insérez les résultats d'étapes précédentes entre doubles accolades :

| VARIABLE | REMPLACÉE PAR |
|---|---|
| `{{input}}` | le texte avec lequel le flux a été lancé |
| `{{last}}` | le résultat de l'étape immédiatement précédente |

| | |
|---|---|
| `{{n2}}, {{n3}} …` | le résultat du bloc portant cet identifiant. L'identifiant figure dans le champ bleu en haut des propriétés (par exemple `n2`). |
| `{{datum}}, {{uhrzeit}}` | la date et l'heure de l'exécution dans le fuseau horaire du serveur, par exemple 16.10.2026 et 08:00 |
| `{{heute}}` | la date au format 2026-10-16, pratique pour les noms de fichiers et d'autres programmes |
| `{{kategorie}}` | la catégorie choisie par le dernier routeur IA |

## Lire une exécution de test




**Fig. 19** · Exécution de test : statut, chaque étape avec identifiant, libellé, durée et résultat, tout en bas le résultat final

Après l'exécution de test, les blocs exécutés sont mis en évidence sur la surface, un bloc en erreur en rouge. Pour la condition et le routeur IA, le journal indique quelle branche a été suivie (par exemple **oui**, **Question** ou **autre**). En cas d'erreur, le flux s'arrête à cet endroit ; le message en indique la raison. Les exécutions de test longues, par exemple avec le bloc **Équipe avec responsable**, vont elles aussi jusqu'au bout ; pendant ce temps, « En cours … » s'affiche.

## Lancer des flux

| VOIE | COMMENT | CHAPITRE |
|---|---|---|
| Exécution de test | Dans l'éditeur, pour les personnes ayant le rôle Éditeur ou supérieur. | 7 |
| MCP | Depuis Claude ou Claude Code avec l'outil `run_flow`. | 12 |
| API | `POST /api/v1/flows/ID/run` avec une clé API. | 12 |

| | | |
|---|---|---|
| Webhook | Adresse secrète propre à chaque flux, sans clé. Idéal pour les formulaires, Zapier, Make, n8n ou les webhooks Shopify. | 12, 13 |
| Planification | Automatiquement toutes les heures, chaque jour, les jours ouvrés ou chaque semaine, à heure fixe. | 7 |
| Agent | Un agent doté de l'outil « Flux qu'il peut lancer ». | 6 |
| Autre flux | Via le bloc **Lancer un flux**. | 8 |

## Planification

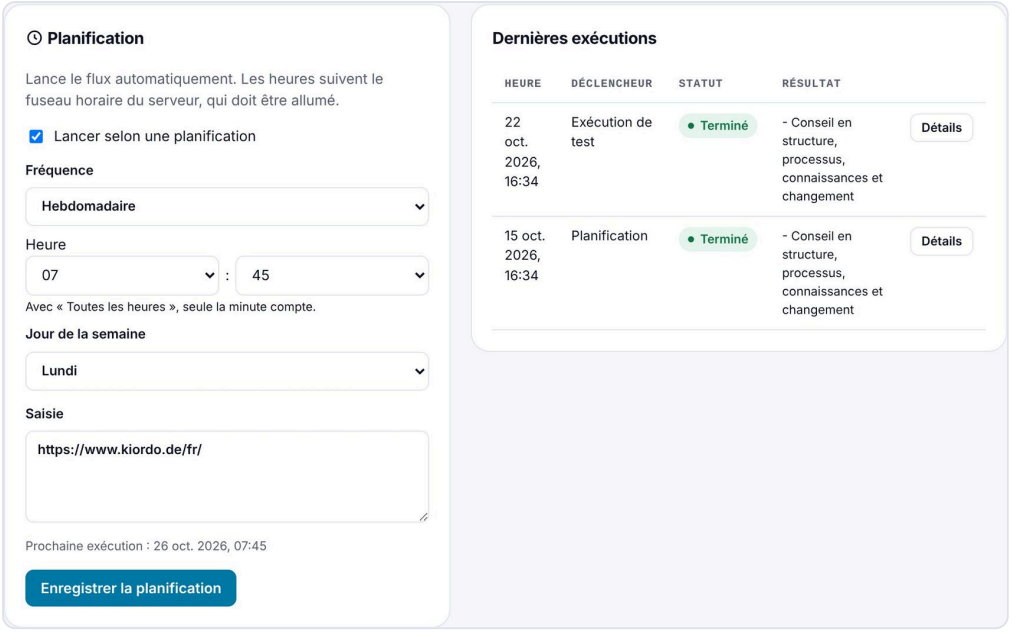



**Fig. 20** · Planification (chaque semaine le lundi à 07:45) et dernières exécutions avec déclencheur

1. Dans le flux, en bas, dans la carte **Planification**, cochez **Lancer selon une planification**.
2. Choisissez la **Fréquence** : Toutes les heures, Quotidien, Jours ouvrés (lun–ven) ou Hebdomadaire ; pour « Hebdomadaire », choisissez aussi le **Jour de la semaine**.
3. Choisissez l'**Heure** (heures et minutes). Avec « Toutes les heures », seule la minute compte : 15 signifie 8:15, 9:15, 10:15 …
4. Sous **Saisie**, indiquez le texte avec lequel chaque exécution démarre, par exemple une adresse web.
5. ‹**Enregistrer la planification**›. La prochaine échéance s'affiche en dessous.

> Les planifications s'exécutent sur le serveur, pas sur votre ordinateur ; celui-ci peut donc rester éteint. Si le serveur n'est pas en service à l'heure prévue, par exemple pendant une maintenance, l'exécution est annulée ; KI.ordo reprend à l'échéance normale suivante. KI.ordo vérifie toutes les 30 secondes si une exécution est due. L'heure suit le fuseau horaire du serveur.

## Dernières exécutions

Chaque exécution est enregistrée avec l'heure, le **Déclencheur** (Exécution de test, API, Webhook, Planification, Agent, Sous-flux, MCP, Shopify), le statut, la saisie, le résultat et le journal de toutes les étapes. ‹**Détails**› affiche le tout dans une fenêtre. La liste montre les 30 dernières exécutions.

# 8 Les blocs en détail.

Chaque bloc possède le champ **Libellé** ; il s'affiche sur la surface et dans le journal. Les autres champs :

| BLOC | CHAMPS | CE QU'IL FAIT |
|---|---|---|
| `IN` **Saisie** | – | Point de départ, exactement une fois par flux. Transmet le texte saisi. Ne peut pas être supprimé. |
| `KI` **Étape IA** | Modèle · Rôle (facultatif) · Consigne | Envoie la **Consigne** à Claude et transmet la réponse. Le **Rôle** définit le comportement de Claude (« Tu es correcteur »). Longueur de réponse jusqu'à environ 1 500 tokens. Sans consigne, c'est `{{last}}` qui est envoyé. |
| `AG` **Interroger un agent** | Agent · Question pour l'agent | Un agent répond avec ses instructions et ses connaissances, comme dans le chat. Idéal si vous avez déjà défini connaissances et ton dans l'agent. |
| `WI` **Rechercher dans les connaissances** | Sources · Requête de recherche · Nombre de résultats (1–10) | Cherche dans les sources choisies et transmet les résultats sous forme de texte numéroté, par exemple « [1] FAQ clients : … ». Sans Claude, donc gratuit et rapide. |
| `WE` **Condition** | Si le texte contient … | Vérifie si le résultat de l'étape **précédente** contient le mot-clé (insensible à la casse). Correspondance → sortie **oui**, sinon **non**. Le texte est transmis sans modification. Astuce : utilisez le radical, par exemple `coût` pour coût, coûts, coûte. |
| `KE` **Routeur IA** | Catégories (une par ligne, jusqu'à 8) · Indication pour l'IA · Texte à classer · Modèle | Claude attribue le texte à exactement une catégorie, par exemple *Question*, *Réclamation*, *Commande*. Chaque catégorie a sa propre sortie, plus **autre** si rien ne correspond. Le texte est transmis sans modification ; le choix figure dans `{{kategorie}}`. Plus fiable qu'une condition quand les clients formulent librement. |
| `TX` **Composer un texte** | Texte | Construit un texte à partir de parties fixes et de variables, par exemple pour ajouter une formule de politesse ou réunir plusieurs résultats. |
| `URL` **Lire une page web** | Adresse (https), aussi sous forme de variable comme `{{input}}` | Récupère une page publique et transmet son titre et son texte lisible (jusqu'à 20 000 caractères), sans menus ni scripts. Se combine bien avec une étape IA « Résume » et une planification. |
| `WEB` **Requête web** | Adresse (https) · Méthode (POST/GET) · Corps (facultatif, JSON) | Appelle une adresse internet. Sans corps propre, **POST** envoie `{"input": …, "last": …}` en JSON ; avec un corps propre, exactement celui-ci ; les variables sont autorisées. La réponse (jusqu'à 20 000 caractères) est transmise. Si le serveur distant répond par une erreur, le flux s'arrête avec le message. Uniquement https, délai de 10 secondes, adresses internes (par exemple 192.168.…) bloquées. |

| | | |
|---|---|---|
| `{ }` **Champ depuis JSON** | Champ (chemin) · Source · Valeur de repli | Lit une valeur dans du JSON, par exemple dans la réponse d'une requête web ou d'une étape IA. Les points séparent les niveaux, les nombres sélectionnent des éléments de liste : `kunde.name`, `items.0.title`. Si le champ manque, la valeur de repli s'applique ; sans valeur de repli, un texte vide. Si la source n'est pas du JSON, le flux signale une erreur. |
| `SHOP` **Shopify** | Requête · Terme de recherche | Interroge votre boutique Shopify : **Commande par numéro**, **Commandes par e-mail**, **Rechercher des produits** ou **Données de la boutique**. Le terme de recherche est un numéro de commande, une adresse e-mail ou un nom de produit, par défaut `{{last}}`. Le résultat est du JSON. Shopify doit être connecté dans les Paramètres (chapitre 13). |
| `SUB` **Lancer un flux** | Flux · Saisie pour le flux | Lance un autre flux et reprend son résultat. Vous construisez ainsi des éléments réutilisables, par exemple « Formule de politesse et signature ». Trois niveaux d'imbrication au maximum ; un flux ne peut pas se lancer lui-même. |
| `TEAM` **Équipe avec responsable** | Demande pour l'équipe · Rôles dans l'équipe · Agents dans l'équipe · Consigne pour le responsable · Nombre maximal d'étapes (1–6) · Résultat · Modèle | Un responsable IA découpe la demande en étapes de travail, les répartit entre des rôles ou des agents et rassemble les résultats. Détails ci-dessous. |
| `OUT` **Sortie** | Texte | Fixe le résultat et termine le flux. Par défaut `{{last}}`. |

**Maîtriser les coûts :** seuls **Étape IA**, **Interroger un agent**, **Routeur IA** et **Équipe avec responsable** utilisent Claude et génèrent des coûts ; pour le bloc **Lancer un flux**, ce sont les blocs IA du flux lancé qui comptent. Tous les autres blocs fonctionnent sans IA.

## Schémas types

| SCHÉMA | BLOCS |
|---|---|
| Réponse à partir de vos connaissances | Saisie → Rechercher dans les connaissances → Étape IA (« Réponds à {{input}} uniquement avec ces passages : {{last}} ») → Sortie |
| Classer et bifurquer | Saisie → Routeur IA (Réclamation, Question, Commande) → une branche par catégorie |
| Surveiller une page web | Saisie (adresse) → Lire une page web → Étape IA « Qu'y a-t-il de nouveau ou d'important ? » → Sortie, chaque semaine par planification |
| Question d'un client sur sa commande | Saisie (numéro de commande) → Shopify « Commande par numéro » → Étape IA « Réponse sur l'état de livraison » → Sortie (modèle, chapitre 13) |
| Données d'un autre système | Saisie → Requête web (GET) → Champ depuis JSON → Composer un texte → Sortie |

| | |
|---|---|
| Rédiger en plusieurs étapes | Saisie → Étape IA « Plan » → Étape IA « Texte selon le plan {{last}} » → Étape IA « Raccourcir à 150 mots » → Sortie |
| Transmettre à un autre système | Saisie → Étape IA « Résumer » → Requête web → Sortie |
| Demande d'envergure en équipe | Saisie (demande) → Équipe avec responsable (par exemple Analyse, Stratégie, Rédaction, Contrôle) → Sortie (modèle « Équipe avec responsable : élaborer un concept », chapitre 9) |

Astuce : pour des vérifications oui/non sur des mots fixes, la condition suffit. Dès que les clients formulent librement, le routeur IA est plus fiable.

## Le bloc « Équipe avec responsable »

Certaines demandes sont trop vastes pour une seule étape IA : un concept, une analyse, un texte long. Le bloc **Équipe avec responsable** fonctionne comme un petit groupe de projet :

1. **Planification :** le responsable IA découpe la demande en étapes de travail et confie chacune au membre le plus adapté. Tous les membres n'interviennent pas forcément, certains reçoivent plusieurs étapes.
2. **Étapes de travail :** les étapes s'enchaînent les unes après les autres. Chaque membre voit la demande globale et les résultats déjà obtenus par l'équipe.
3. **Synthèse :** le responsable vérifie tous les résultats, résout ou signale les contradictions et livre le résultat final complet.

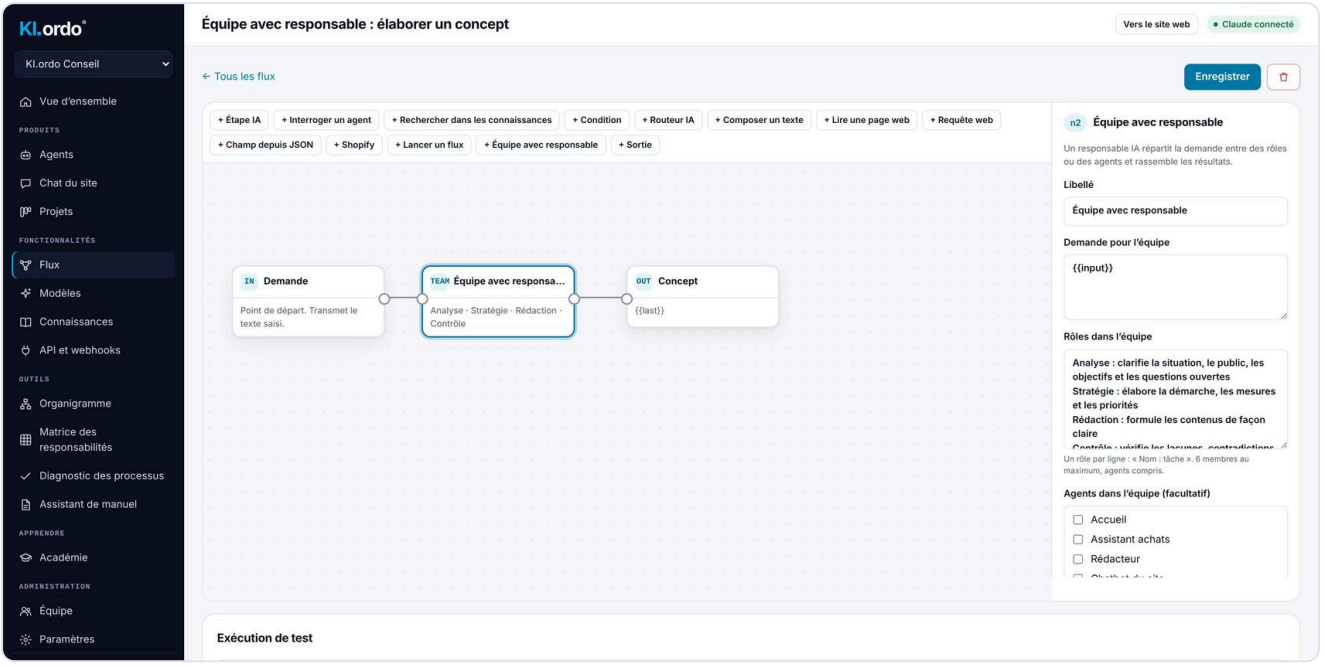



**Fig. 21** · Bloc « Équipe avec responsable » dans l'éditeur de flux ; à droite, ses réglages

| CHAMP | SIGNIFICATION |
|---|---|
| Demande pour l'équipe | Ce que l'équipe doit élaborer. Par défaut `{{last}}`, c'est-à-dire le résultat de l'étape précédente. |
| Rôles dans l'équipe | Un rôle par ligne, sous la forme « Nom : tâche », par exemple « Rédacteur : rédige le brouillon ». Un nouveau bloc comporte trois rôles : Recherche, Rédacteur et Relecture. 6 membres au maximum, agents compris. |

| | |
|---|---|
| Agents dans l’équipe (facultatif) | Cochez des agents existants. Ils participent avec leurs propres instructions et connaissances. |
| Consigne pour le responsable (facultatif) | Indication supplémentaire pour le responsable, par exemple « Veillez à un ton homogène. » |
| Nombre maximal d’étapes | De 1 à 6. Chaque étape est un appel IA distinct, auxquels s’ajoutent la planification et la synthèse. |
| Résultat | **Le responsable fait la synthèse** (par défaut) ou **Résultat de la dernière étape**. Le second choix économise l’appel de synthèse. |
| Modèle | Le modèle Claude utilisé par le responsable et les rôles. |

Dans l’exécution de test et sous « Dernières exécutions », le journal affiche d’abord le **plan** du responsable avec toutes les étapes, puis une entrée par membre de l’équipe avec son résultat. Si l’IA ne fournit pas de plan exploitable, par exemple avec des exemples de réponses, les membres traitent la demande l’un après l’autre, dans l’ordre indiqué.

> **Consommation :** une équipe avec trois étapes et une synthèse nécessite cinq appels IA. Si l’ordre est fixé d’avance, par exemple recherche, rédaction, révision, plusieurs étapes IA à la suite suffisent ; c’est ainsi que fonctionne le modèle « Équipe séquentielle : recherche, rédaction, révision » (chapitre 9).

# 9 Modèles et flux d'exemple

## Modèles

Sous ‹**Modèles**›, 56 modèles prêts à l'emploi couvrent des tâches courantes : 50 flux et 6 agents. Les boutons en haut filtrent par **Agents**, **Flux** ou l'un des huit domaines : Communication, Organisation, Ventes, Automatisation, Connaissances, Juridique et conformité, Sécurité, Données et analyse.

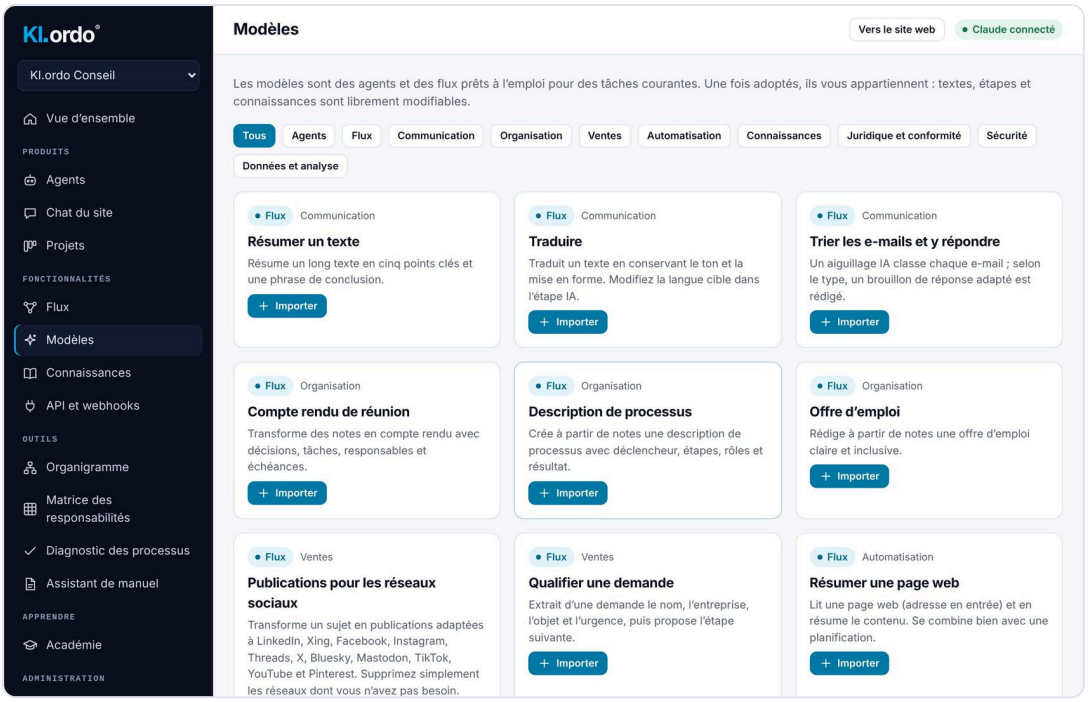



**Fig. 22** · Modèles avec type, domaine et description

1. Cliquez sur ‹**Importer**› sous le modèle souhaité (rôle Éditeur ou supérieur).
2. KI.ordo crée un nouvel agent ou un nouveau flux dans la langue de l'interface et l'ouvre. Pour le modèle « Chatbot de site web avec vos propres connaissances », c'est la page Chat du site qui s'ouvre (voir ci-dessous).
3. Adaptez les textes, les étapes, les connaissances et le modèle, testez, puis ‹**Enregistrer**›.

| DOMAINE | MODÈLES |
|---|---|
| Communication | Résumer un texte · Traduire · Trier les e-mails et y répondre · Réécrire un paragraphe · Préparer un livre pour Amazon KDP · Vérifier et améliorer la lisibilité · Structurer un texte brut · Relecture et correction · Rapport à partir de notes · Équipe séquentielle : recherche, rédaction, révision · Agents : Service client pour le site web, Rédacteur |
| Organisation | Compte rendu de réunion · Description de processus · Offre d'emploi · Dossier de réussites (brag book) · Retour sur un travail · Équipe avec responsable : élaborer un concept · Agent : Accompagnateur d'intégration |
| Ventes | Publications pour les réseaux sociaux · Qualifier une demande · Shopify : question sur l'état d'une commande · Plan de marketing par comptes (ABM) · Compléter des données d'entreprise · Vérifier un site pour la recherche IA (GEO) · Planifier un lancement (go-to-market) · Définir des groupes cibles (segmentation) · Attribuer une demande (lead routing) · Message client personnalisé · Guide d'entretien commercial · Estimer la taille du marché (TAM/SAM/SOM) · Agent : Assistant de recherche |

| | |
|---|---|
| Automatisation | Résumer une page web · Envoyer à un autre système · Classer un texte |
| Connaissances | Réponse à partir des connaissances · Vérification des faits avec vos connaissances · Rédiger les instructions d'un agent (métaprompt) · Agents : Assistant de connaissances interne, Chatbot de site web avec vos propres connaissances |
| Juridique et conformité | Examiner un contrat · Rédiger un rapport de conformité |
| Sécurité | Audit de sécurité d'un chatbot · Pare-feu IA : vérifier une entrée |
| Données et analyse | Détecter des anomalies dans des données · Comparer des modèles (benchmark) · Vérifier une commande suspecte · Regrouper les demandes par thème · Nettoyer une liste · Vérifier des données (validation) · Extraire noms, entreprises, lieux et dates · Extraire les informations d'un document · Analyser un tableau · Calculer le bénéfice de l'IA (ROAI) · Analyser le sentiment · Générer des questions de test (données synthétiques) |

Le modèle « Envoyer à un autre système » contient une adresse fictive. Saisissez l'adresse de webhook de votre système cible avant d'utiliser le flux. Le modèle « Shopify : question sur l'état d'une commande » nécessite une connexion Shopify (chapitre 13). Les modèles qui s'appuient sur vos connaissances associent à l'import les sources de connaissances existantes ; vérifiez la sélection dans l'agent.

### Chatbot de site web avec vos propres connaissances (agent)

Un chatbot prêt à l'emploi pour votre site : il répond uniquement à partir de vos sources de connaissances, cite les sources et propose si besoin un transfert à votre équipe. Il comporte un message d'accueil et trois questions de départ, et utilise un modèle économique pour le chat du site. Après ‹**Importer**›, la page ‹**Chat du site**› s'ouvre directement avec la liste « Intégrer le chatbot en quatre étapes » (chapitre 11).

### Équipes de rôles IA

- **Équipe séquentielle : recherche, rédaction, révision** (Communication) : trois étapes IA dans un ordre fixe. La première réunit les faits et un plan, la deuxième rédige le brouillon, la troisième le rend naturel et lisible. Les points ouverts sont signalés par [à vérifier] dans le texte.
- **Équipe avec responsable : élaborer un concept** (Organisation) : un bloc **Équipe avec responsable** avec quatre rôles (Analyse, Stratégie, Rédaction, Contrôle). Le responsable répartit le travail et rassemble le tout en un concept finalisé. Les rôles sont librement modifiables (chapitre 8).

## 9.0 Trier les e-mails et y répondre (modèle)

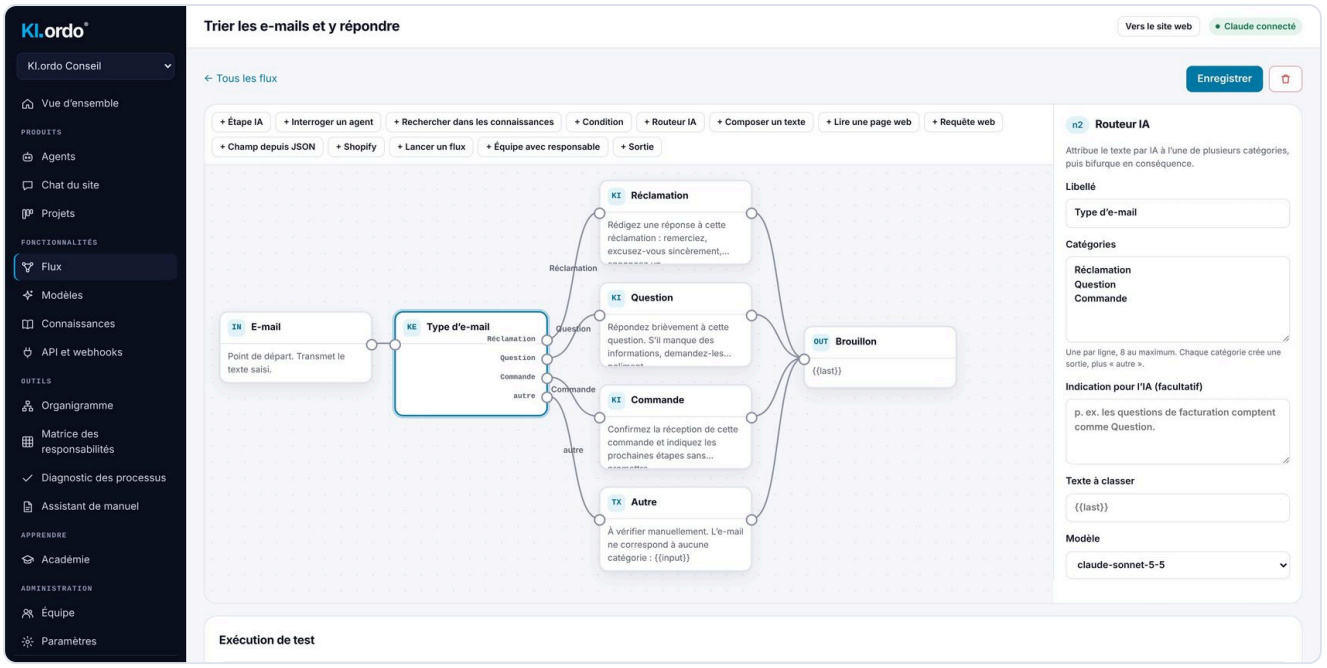



**Fig. 23** · Routeur IA « Type d'e-mail » avec trois catégories et « autre » ; à droite, les catégories

**Saisie** « E-mail » → **Routeur IA** « Type d'e-mail » (Réclamation, Question, Commande) → pour chaque catégorie, une **Étape IA** avec un brouillon de réponse adapté ; pour « autre », un **Texte** « Autre » avec la mention « À vérifier manuellement » → **Sortie** « Brouillon ».

## 9.1 Trier une demande (inclus dans chaque nouvel espace de travail)

L'agent « Accueil » répond aux questions de coût ; toutes les autres demandes sont résumées par une étape IA (fig. 18).

| IDENTIFIANT | BLOC | RÉGLAGE |
|---|---|---|
| n1 | Saisie « Demande » | – |
| n2 | Condition « Question de coût ? » | contient `coût` → oui : n3, non : n4 |
| n3 | Interroger un agent « L'accueil répond » | Agent : Accueil · Question : `{{input}}` |
| n4 | Étape IA « Résumer la demande » | « Résumez cette demande en deux phrases et indiquez la prestation de KI.ordo la plus adaptée : {{input}} » |
| n5 | Sortie « Résultat » | `{{last}}` |

## 9.2 Trouver des passages de la FAQ (sans coût d'IA)

Cherche, pour une question, les passages pertinents de la FAQ clients, par exemple pour préparer votre propre réponse. L'exécution de test de la fig. 19 provient de ce flux.

**Saisie** « Question » → **Rechercher dans les connaissances** « Chercher dans la FAQ » (source « FAQ clients », requête `{{input}}`, 2 résultats) → **Composer un texte** « Préparer la réponse » (« Question : {{input}} / Passages pertinents : {{n2}} ») → **Sortie** « Résultat ».

## 9.3 Rédiger une réponse à un e-mail

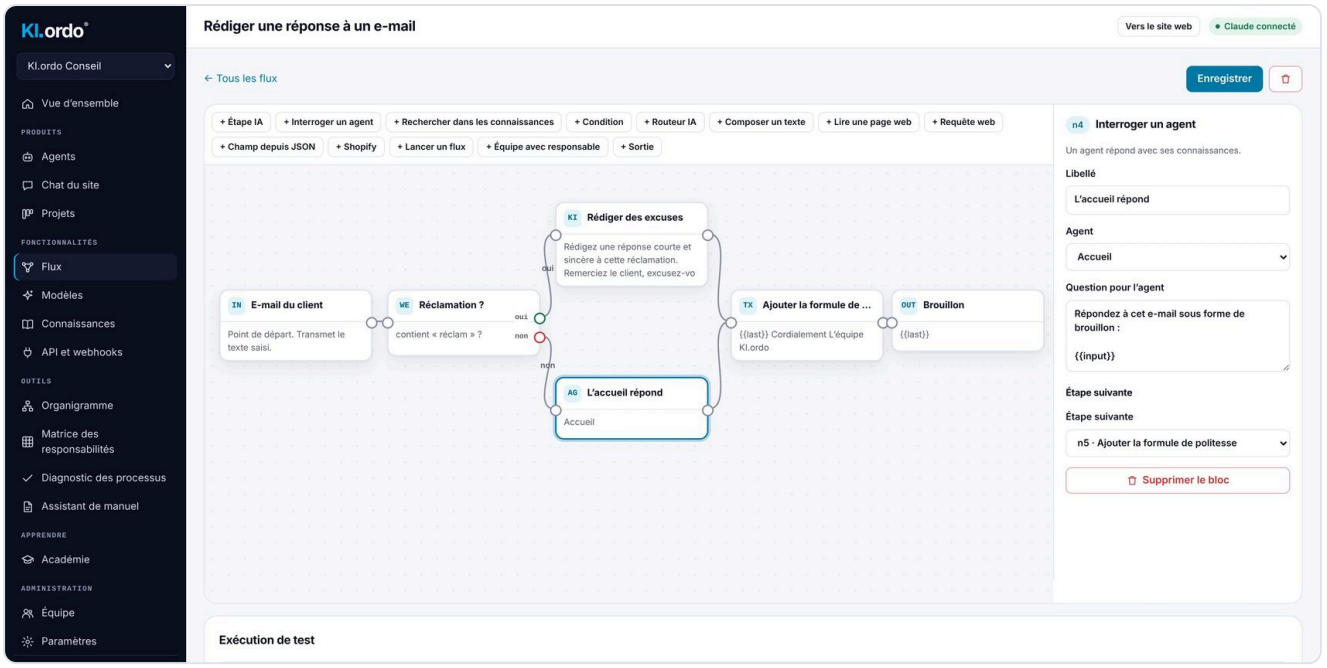



**Fig. 24** · Les réclamations reçoivent des excuses, l'accueil répond à tout le reste ; les deux branches reçoivent la même formule de politesse

1. **Saisie** « E-mail du client » : le texte de l'e-mail.
2. **Condition** « Réclamation ? » : contient `réclam`.
3. Branche **oui** : **Étape IA** « Rédiger des excuses » avec le rôle « Vous écrivez au nom de Kl.ordo, de façon aimable et factuelle » et la consigne « Rédigez une réponse courte et sincère à cette réclamation … {{input}} ».
4. Branche **non** : **Interroger un agent** « L'accueil répond » avec « Répondez à cet e-mail sous forme de brouillon : {{input}} ».
5. Les deux branches mènent à **Composer un texte** « Ajouter la formule de politesse » : `{{last}}` suivi de « Cordialement, L'équipe Kl.ordo »
6. **Sortie** « Brouillon ».

## 9.4 Transmettre une demande à un CRM

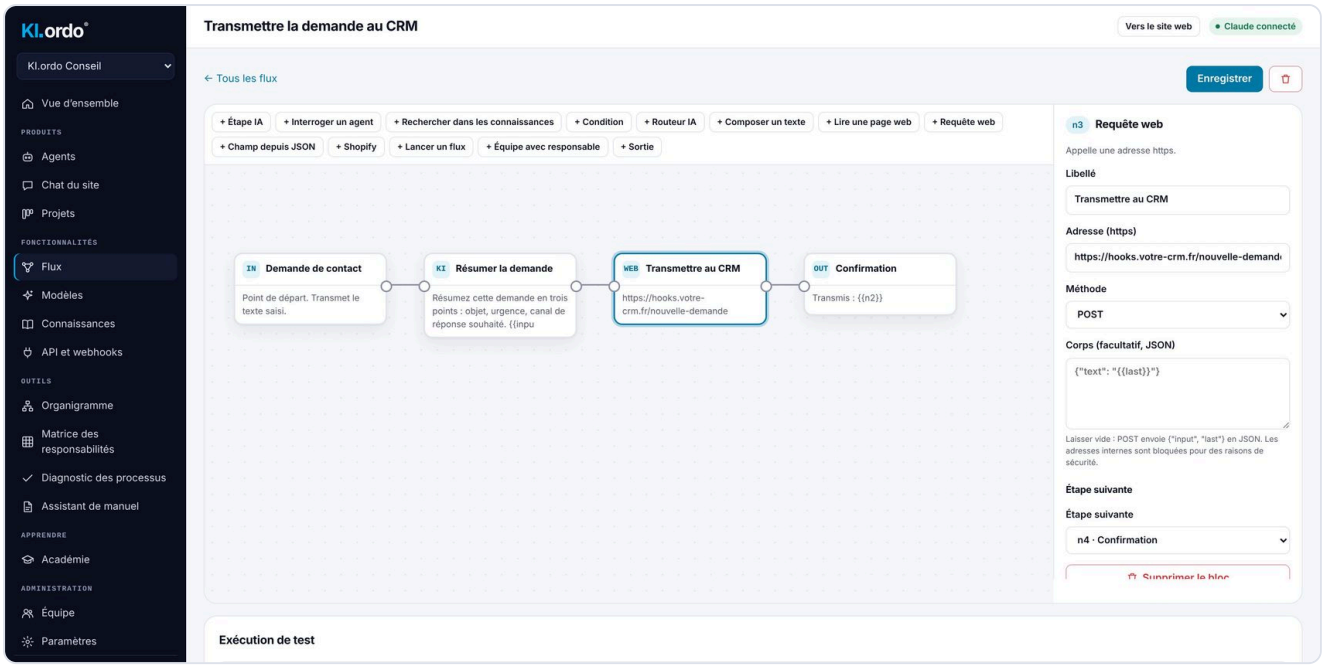



**Fig. 25** · Requête web : adresse et méthode à droite dans les propriétés

**Saisie** « Demande de contact » → **Étape IA** « Résumer la demande » (trois points : objet, urgence, canal de réponse souhaité) → **Requête web** « Transmettre au CRM » (POST vers l'adresse de webhook de votre CRM ou de Zapier, Make, n8n) → **Sortie** « Confirmation » (« Transmis : {{n2}} »).

L'adresse de l'image est fictive. Saisissez l'adresse de webhook que vous indique votre système cible. Celui-ci reçoit `input` (la demande d'origine) et `last` (le résumé).

# 10 Projets.

Les projets organisent le travail en tâches sur un tableau à trois colonnes : **À faire**, **En cours**, **Terminé**. Vous pouvez confier une tâche à un agent, qui en rédige un premier brouillon. Ce sont les personnes qui vérifient et valident.

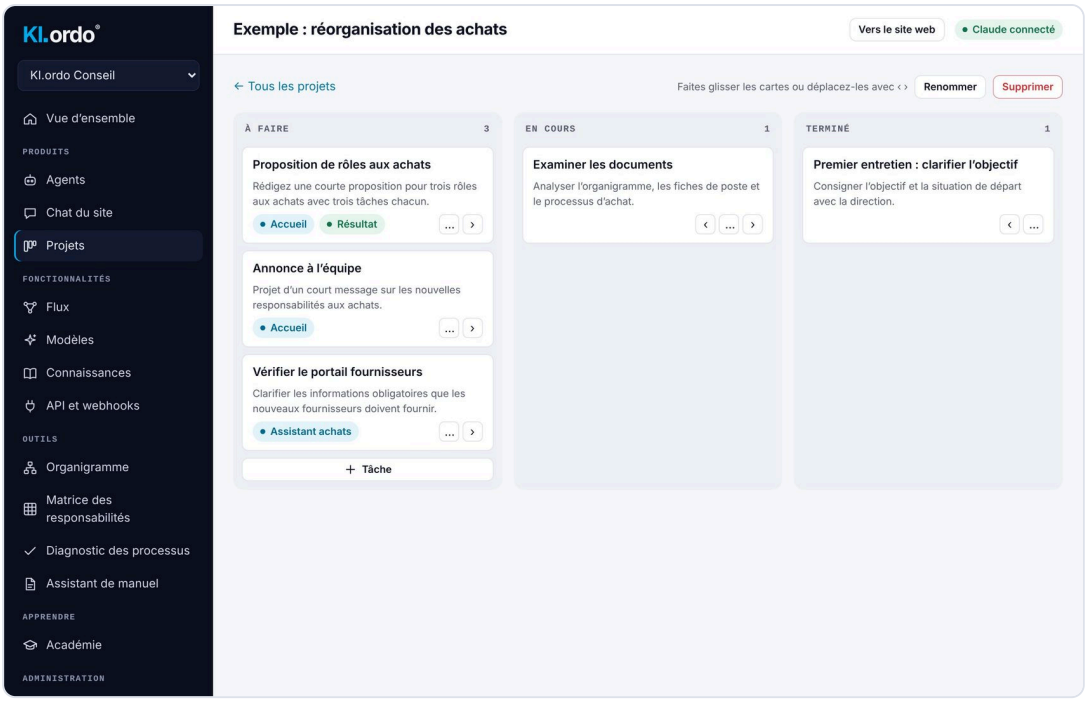



**Fig. 26** · Tableau de projet avec tâches, agents attribués (bleu) et résultats disponibles (vert)

## Créer un projet et des tâches

1. Sous ‹**Projets**›, cliquez sur ‹**Nouveau projet**›, saisissez un nom, puis ‹**Créer**›.
2. Dans la colonne **À faire**, cliquez sur ‹**+ Tâche**›.
3. Saisissez le **Titre** et la **Description**. La description est la consigne de travail de l'agent : soyez aussi concret que possible.
4. Choisissez si vous le souhaitez un **Agent responsable**, puis ‹**Enregistrer**›.

## Confier une tâche à l'agent

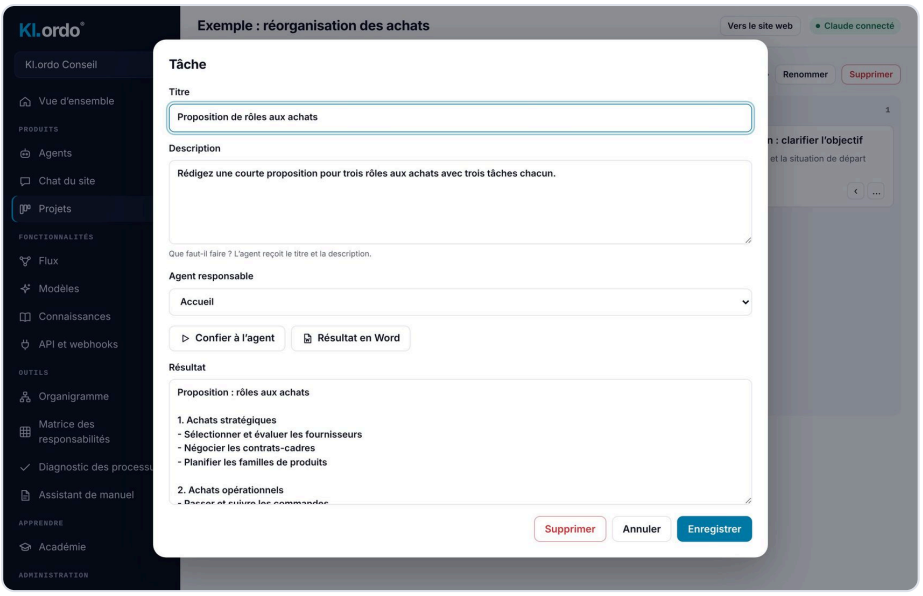



**Fig. 27** · Tâche avec agent et résultat

1. Ouvrez la tâche : double-clic sur la carte ou bouton ‹ **...** ›.
2. ‹ **Confier à l'agent** ›. La tâche passe dans **En cours** et l'agent rédige.
3. Le brouillon apparaît dans le champ **Résultat** et KI.ordo affiche « Brouillon prêt. Vérifiez-le, puis déplacez la carte vers « Terminé ». » La tâche reste dans **En cours** ; la carte porte le badge vert **Résultat**. En cas d'erreur, le message figure dans le résultat et la tâche revient dans **À faire**.
4. Vérifiez le résultat, retravaillez-le si besoin directement dans le champ, puis ‹ **Enregistrer** ›. ‹ **Résultat en Word** › le télécharge sous forme de fichier Word (.docx).
5. **Valider :** la tâche n'est considérée comme terminée, et ne compte dans l'avancement du projet, que lorsqu'une personne fait glisser la carte vers **Terminé** ou la déplace avec **›**.

## Déplacer, renommer, supprimer

- Faites glisser les cartes vers une autre colonne avec la souris ou déplacez-les avec **‹** et **›**.
- ‹ **Renommer** › et ‹ **Supprimer** › se trouvent en haut à droite du projet. La suppression efface aussi toutes les tâches.
- La liste des projets affiche pour chacun une barre d'avancement « x tâches sur y terminées ».

# 11 Chat du site

Chaque agent peut être proposé sous forme de fenêtre de chat sur un site web. Un bouton rond apparaît en bas à droite ; un clic ouvre le chat avec message d'accueil, questions de départ, champ de saisie et sources citées. Les visiteurs peuvent évaluer les réponses et demander à être recontactés par une personne.

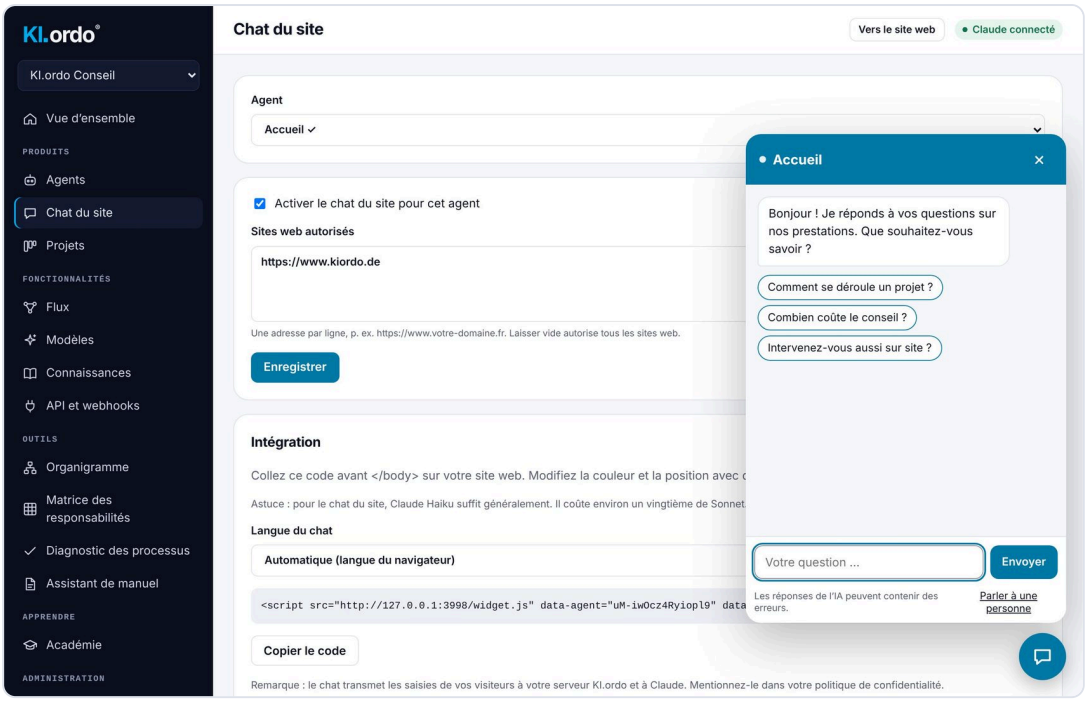



**Fig. 28** · Page « Chat du site » avec l'aperçu ouvert et les questions de départ en bas à droite

## Démarrage rapide avec le modèle de chatbot

Le plus rapide est le modèle **Chatbot de site web avec vos propres connaissances** (chapitre 9). Après ‹**Importer**›, cette page s'ouvre avec le nouvel agent et la liste **Intégrer le chatbot en quatre étapes** :

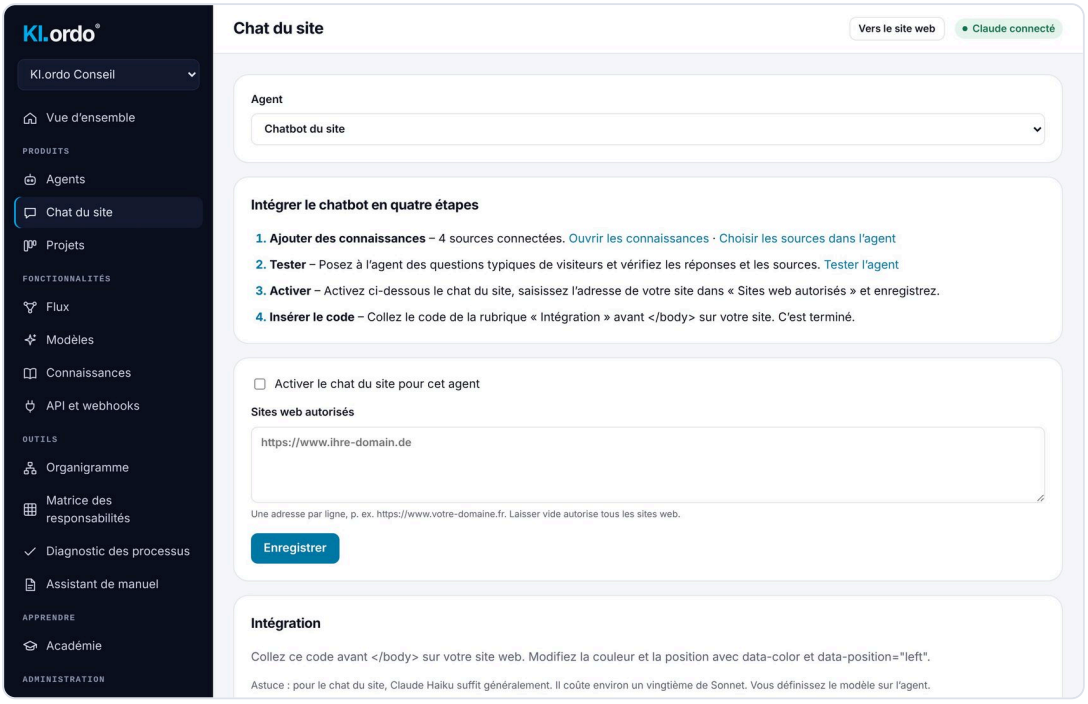



**Fig. 29** · Page « Chat du site » après l'import du modèle de chatbot, avec la liste « Intégrer le chatbot en quatre étapes »

1. **Ajouter des connaissances :** la liste indique combien de sources sont connectées. ‹**Ouvrir les connaissances**› mène aux connaissances, ‹**Choisir les sources dans l'agent**› à l'agent.
2. **Tester :** avec ‹**Tester l'agent**›, posez à l'agent des questions typiques de visiteurs et vérifiez les réponses et les sources.
3. **Activer :** plus bas, activez le chat du site, saisissez l'adresse de votre site dans « Sites web autorisés » et enregistrez.
4. **Insérer le code :** collez le code de la rubrique « Intégration » avant `</body>` sur votre site.

La liste n'apparaît que juste après l'import du modèle. La section suivante décrit chacune des étapes.

## Configuration

1. Sous ‹**Chat du site**›, choisissez l'**Agent**.
2. Cochez **Activer le chat du site pour cet agent**.
3. Sous **Sites web autorisés**, saisissez les adresses sur lesquelles le chat peut apparaître, une par ligne, exactement comme dans le navigateur : avec `https://` et sans barre oblique finale, par exemple `https://www.votre-domaine.fr`. Laisser vide autorise tous les sites web.
4. ‹**Enregistrer**›. L'aperçu apparaît en bas à droite de cette page.
5. Sous **Intégration**, choisissez si vous le souhaitez la **Langue du chat**, puis ‹**Copier le code**› et collez le code sur votre site avant `</body>`.

```
<script src="https://VOTRE-SERVEUR/widget.js" data-agent="ID-AGENT"
        data-color="#0079A6" data-position="right" defer></script>
```

| ATTRIBUT | SIGNIFICATION |
|---|---|
| `data-agent` | Identifiant de l'agent (déjà présent dans le code copié) |
| `data-color` | Couleur du bouton, de l'en-tête et de vos messages, au choix sous forme de valeur hexadécimale. Par défaut `#0079A6`. Choisissez une couleur foncée pour que le texte blanc reste bien lisible. |
| `data-position` | `right` (par défaut) ou `left` |
| `data-lang` | facultatif : `de`, `en`, `it`, `fr` ou `es` |

## Bon à savoir

- Les éléments du chat s'affichent en allemand, anglais, italien, français ou espagnol, selon la langue du navigateur du visiteur. Avec `data-lang="fr"`, vous imposez la langue. L'agent répond dans la langue de la question.
- Le chat s'utilise au clavier ; **Échap** le ferme.
- Vous relisez les conversations du chat du site dans l'agent (origine **Chat du site**).
- Chaque visiteur peut envoyer 20 messages par minute ; cela freine les abus. L'agent connaît les 10 derniers messages de la conversation.
- Sur le site de KI.ordo, le chat est rouge. Ce n'est qu'un exemple ; vous définissez la couleur avec `data-color`.
- Si KI.ordo fonctionne sur votre propre serveur (offre Enterprise), celui-ci doit être accessible depuis internet, sinon le chat n'apparaît pas.

## Questions de départ, évaluations, transferts

- Les **Questions de départ** se définissent dans l'agent (chapitre 6). Un clic dessus pose la question.
- Sous chaque réponse figurent 👍 et 👎. La carte **Évaluations** affiche le total par agent.
- **‹Parler à une personne›**, en bas du chat, ouvre un court formulaire avec nom, e-mail et objet de la demande. La demande apparaît sous **Transferts à votre équipe**, avec la conversation (**‹Conversation›**). Répondez en cliquant sur l'adresse e-mail. KI.ordo ne signale pas les nouveaux transferts par e-mail ; consultez donc cette liste régulièrement.

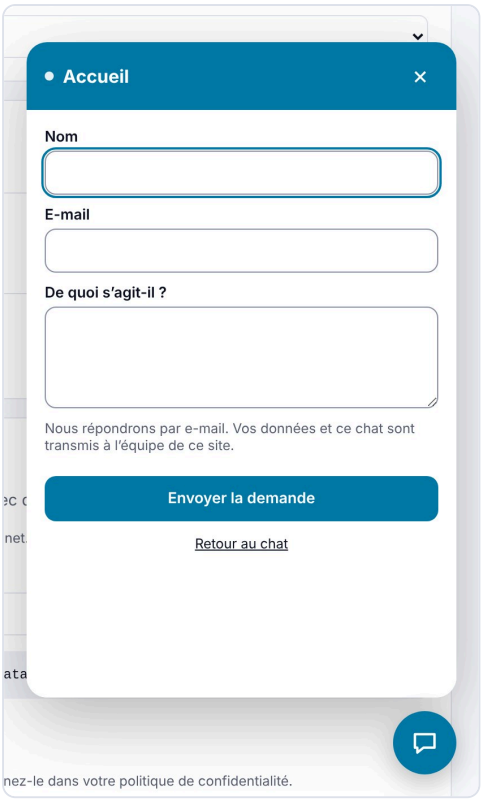



**Fig. 30** · Formulaire « Parler à une personne » dans le chat du site




**Fig. 31** · Évaluations et questions de départ de l'agent




**Fig. 32** · Transferts à votre équipe

**Protection des données :** les saisies des visiteurs sont transmises à KI.ordo et à Anthropic. Le formulaire de transfert enregistre le nom, l'e-mail et la demande dans votre espace de travail. Mentionnez-le dans votre politique de confidentialité et ne placez aucune source confidentielle dans un agent public.

# 12 API, webhooks et MCP

D’autres programmes peuvent appeler des agents et des flux, par exemple votre CRM, un formulaire ou des services d’automatisation comme Zapier, Make ou n8n.

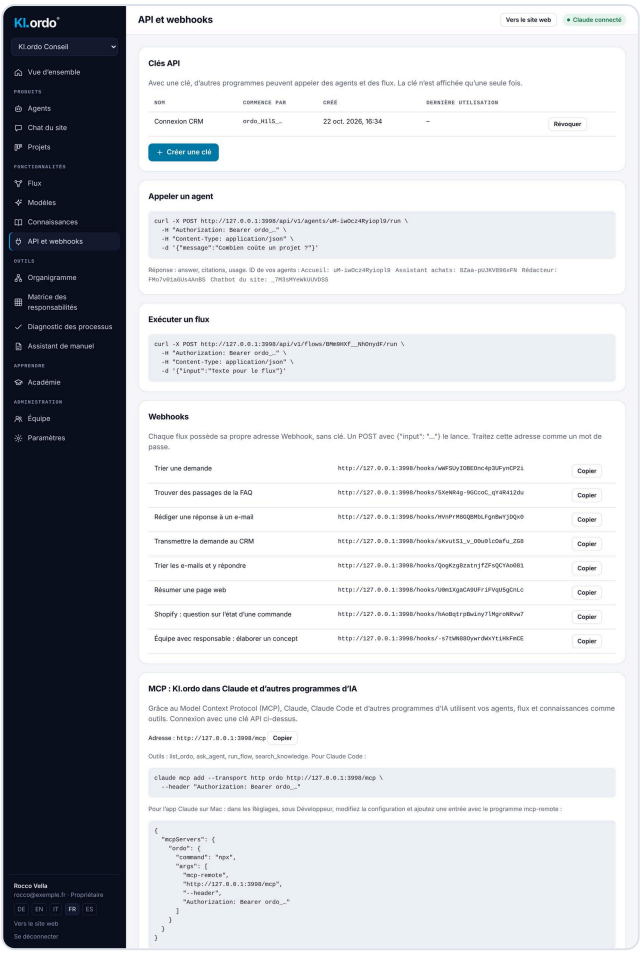



**Fig. 33** · Page « API et webhooks » avec clés API, exemples d’appel, adresses de webhook et MCP

## Clés API (admins et propriétaires uniquement)

1. ‹**Créer une clé**›, saisissez l’usage prévu (par exemple « Connexion CRM »), puis ‹**Créer**›.
2. **Copiez immédiatement** la clé (elle commence par `ordo_`). Elle n’est affichée qu’une seule fois.
3. Le tableau n’affiche ensuite que son début, la date de création et la dernière utilisation. ‹**Révoquer**› bloque la clé immédiatement.

## Appeler un agent

```
curl -X POST https://VOTRE-SERVEUR/api/v1/agents/ID-AGENT/run \
  -H "Authorization: Bearer ordo_…" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -d '{"message":"Combien coûte un projet ?"}'
```

Réponse : `answer` (texte), `citations` (sources), `usage` (tokens). Chaque appel apparaît comme une conversation d’origine `api`.

### Exécuter un flux

```
curl -X POST https://VOTRE-SERVEUR/api/v1/flows/ID-FLUX/run \
  -H "Authorization: Bearer ordo_…" \
  -H "Content-Type: application/json" \
  -d '{"input":"Texte pour le flux"}'
```

Réponse : `status` (`ok` ou `fehler` en cas d'erreur), `output` (résultat), `runId`.

### Webhooks

Chaque flux possède sa propre adresse de la forme `https://VOTRE-SERVEUR/hooks/…`. Un POST vers cette adresse lance le flux, sans aucune clé. Envoyez `{"input": "…"}` ; si vous envoyez d'autres champs (par exemple les données d'un formulaire), le flux reçoit l'ensemble du JSON comme texte de saisie.

> L'adresse de webhook est aussi secrète qu'un mot de passe. Quiconque la connaît peut lancer le flux et générer ainsi des coûts.

| CODE | SIGNIFICATION |
|---|---|
| 401 | Clé absente, erronée ou révoquée |
| 404 | Agent, flux ou webhook introuvable (vérifiez l'identifiant) |
| 429 | Plus de 60 appels par minute ; patientez un instant |

### MCP : Kl.ordo dans Claude et Claude Code

Grâce au **Model Context Protocol (MCP)**, Claude, Claude Code et d'autres programmes d'IA utilisent vos agents, flux et connaissances comme outils. La connexion se fait avec une clé API (voir ci-dessus). L'adresse figure sur la page **‹API et webhooks›**, dans la carte « MCP » ; elle se termine par `/mcp`.




**Fig. 34** · Carte « MCP » avec l'adresse, la commande pour Claude Code et l'entrée pour l'app Claude

| OUTIL | CE QU'IL FAIT |
|---|---|
| `list_ordo` | Liste les agents et les flux de l'espace de travail avec identifiant, nom et description. |
| `ask_agent` | Pose une question à un agent ; il répond à partir de ses connaissances et cite ses sources. |
| `run_flow` | Lance un flux avec un texte de saisie et renvoie le résultat. L'exécution apparaît sous « Dernières exécutions » avec le déclencheur **MCP**. |
| `search_knowledge` | Parcourt toutes les sources de connaissances et renvoie les sections les plus pertinentes avec leur source. |

### Claude Code

Exécutez la commande de la carte dans le Terminal ; remplacez `ordo_…` par votre clé :

```
claude mcp add --transport http ordo https://VOTRE-SERVEUR/mcp \
  --header "Authorization: Bearer ordo_…"
```

### App Claude sur Mac

1. Dans l'app Claude, ouvrez **Réglages › Développeur** et choisissez **Modifier la configuration**.
2. Collez l'entrée de la carte (section `mcpServers` avec le programme `mcp-remote`) et remplacez `ordo_…` par votre clé.
3. Redémarrez l'app Claude. KI.ordo est alors disponible comme outil.

> Une clé API donne accès à tous les agents, flux et connaissances de l'espace de travail. Créez une clé distincte pour chaque programme afin de pouvoir la révoquer individuellement.

# 13 Shopify

Avec la connexion Shopify, les flux interrogent les commandes et les produits de votre boutique Shopify, par exemple pour répondre aux questions des clients sur l'état de livraison. KI.ordo se contente de lire ; rien n'est modifié dans la boutique.

## Connecter la boutique (admin)

1. Dans Shopify, sous **Paramètres › Apps › Développer des apps**, créez une app personnalisée.
2. Donnez à l'app un accès en lecture aux **commandes** et aux **produits**. Pour les commandes de plus de 60 jours, elle a en outre besoin de l'autorisation `read_all_orders`.
3. Installez l'app et copiez le **jeton d'accès Admin API** (il commence par `shpat_`).
4. Dans KI.ordo, sous ‹**Paramètres**› › Shopify, saisissez l'**Adresse de la boutique** au format `votre-boutique.myshopify.com` et le jeton.
5. Saisissez si vous le souhaitez la **Clé de Webhook** (dans Shopify, sous Paramètres › Notifications › Webhooks) pour que KI.ordo puisse vérifier les webhooks Shopify. En règle générale, laissez la **Version de l'API** inchangée.
6. ‹**Enregistrer**›, puis ‹**Tester la connexion**›. En cas de succès, « Connexion établie : » s'affiche avec le nom de votre boutique.

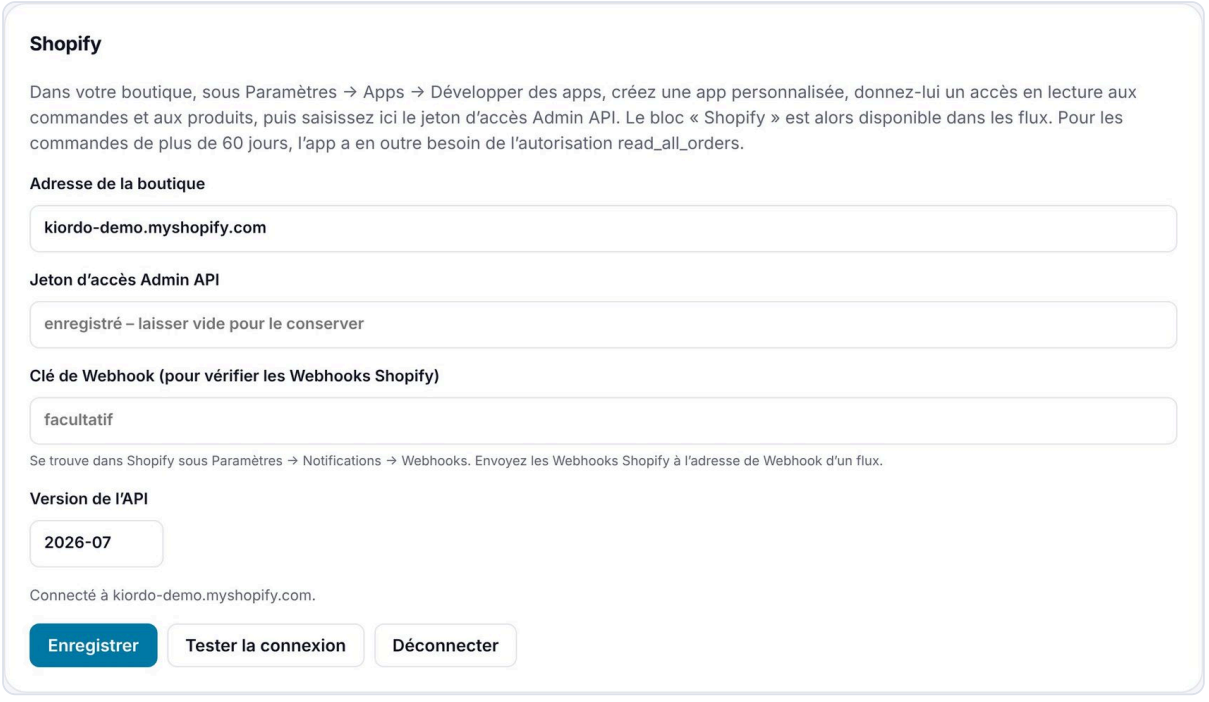



**Fig. 35** · Carte « Shopify » dans les paramètres, connectée à une boutique d'exemple

Après l'enregistrement, KI.ordo n'affiche plus le jeton ni la clé de webhook. Si vous laissez les champs vides, les valeurs enregistrées sont conservées. ‹**Déconnecter**› supprime la connexion.

## Le bloc « Shopify »

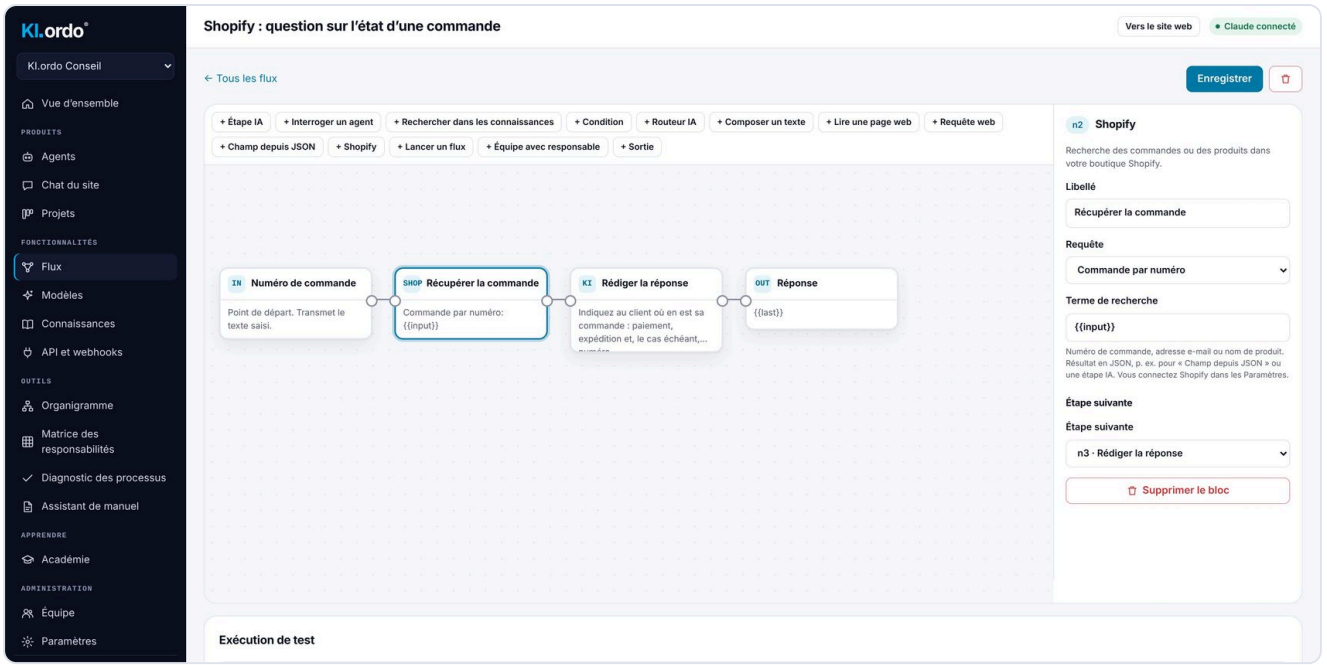



**Fig. 36** · Flux issu du modèle « Shopify : question sur l'état d'une commande » ; à droite, les réglages du bloc

| REQUÊTE | TERME DE RECHERCHE | RÉSULTAT (JSON) |
|---|---|---|
| **Commande par numéro** | Numéro de commande, avec ou sans # | Commande avec `bestellung` (numéro), `datum`, `email`, `zahlung` (paiement), `versand` (expédition), `summe` (total), `artikel` et `sendungen` (statut, numéro de suivi, lien, transporteur). Sans résultat : `"gefunden": false`. |
| **Commandes par e-mail** | Adresse e-mail | Les 5 dernières commandes de cette adresse, la plus récente en premier. |
| **Rechercher des produits** | Partie du nom du produit | Jusqu'à 5 produits avec `produkt`, `status`, `bestand` (stock), `link` et `preis` (prix). |
| **Données de la boutique** | – | Nom, adresse Shopify et devise de la boutique. |

Vous transmettez le plus souvent le résultat à une **Étape IA**, qui en tire une réponse, ou à **Champ depuis JSON** pour en extraire une valeur (par exemple `versand`). Les noms de champs du JSON sont les mêmes dans toutes les langues.

## Modèle « Shopify : question sur l'état d'une commande »

**Saisie** « Numéro de commande » → **Shopify** « Récupérer la commande » (Commande par numéro, `{{input}}`) → **Étape IA** « Rédiger la réponse » : paiement, expédition et, s'il existe, numéro de suivi avec lien ; si la commande est introuvable, la réponse demande le bon numéro → **Sortie**. Importez le modèle sous ‹**Modèles**› et testez-le avec un vrai numéro de commande.

Pour qu'un agent du chat du site réponde aux questions sur les commandes, donnez-lui ce flux sous Outils › « Flux qu'il peut lancer » (chapitre 6). Veillez à ce que les visiteurs n'obtiennent que des informations sur leur propre commande, par exemple en faisant demander et vérifier par l'agent l'adresse e-mail de la commande.

### Webhooks Shopify

Shopify peut lancer un flux lors d’un événement, par exemple une nouvelle commande. Dans Shopify, sous Paramètres › Notifications › Webhooks, saisissez l’adresse de webhook du flux (chapitre 12). Si une clé de webhook est enregistrée sous Paramètres › Shopify, KI.ordo vérifie la signature et refuse les appels étrangers. Le flux reçoit les données de Shopify en JSON ; le déclencheur s’appelle **Shopify**.

# 14 Organigramme

Cet outil dessine l'organisation sous forme d'arbre. Vous ajoutez des cases en dessous ou à côté ; KI.ordo dispose tout automatiquement.

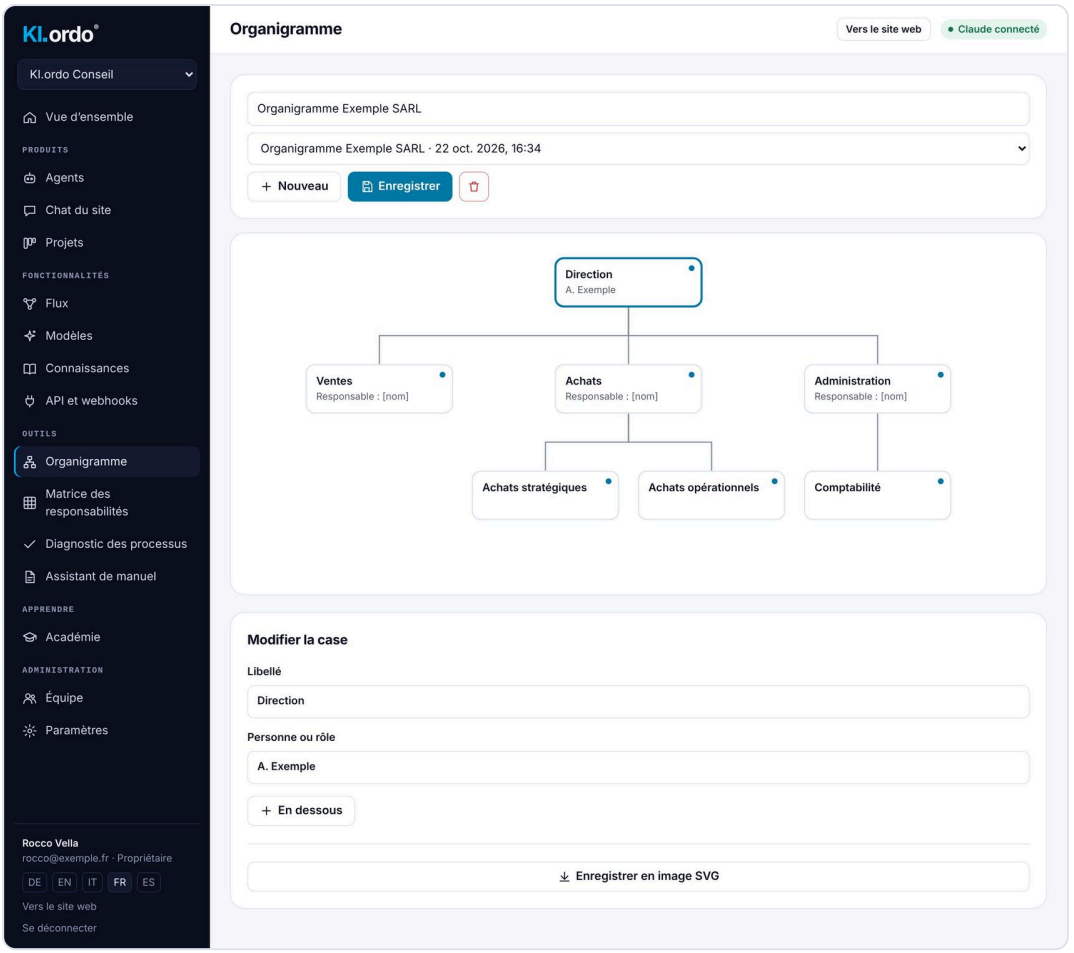



**Fig. 37** · Organigramme avec la zone de modification en dessous

1. En haut, choisissez ‹**Nouveau**› ou ouvrez un document enregistré dans la liste ; saisissez le **Titre**.
2. Cliquez sur une case. En dessous apparaît **Modifier la case** avec **Libellé** et **Personne ou rôle**.
3. ‹**En dessous**› ajoute une unité subordonnée, ‹**À côté**› une unité de même niveau. Avec **Rattaché à**, vous déplacez une case sous une autre.
4. L'icône de corbeille (**Supprimer la case**) supprime une case avec toutes celles qui en dépendent. KI.ordo demande d'abord confirmation, par exemple *Supprimer « Achats » et les 2 cases en dessous ?* La case du sommet ne peut pas être supprimée.
5. ‹**Enregistrer**›. ‹**Enregistrer en image SVG**› crée une image pour vos présentations ; le format SVG s'ouvre dans Keynote, Pages et le navigateur.

# 15 Matrice des responsabilités

La matrice des responsabilités (RACI) précise, pour chaque tâche, qui fait quoi. **R** réalise, **A** en porte la responsabilité, **C** est consulté au préalable, **I** est informé.

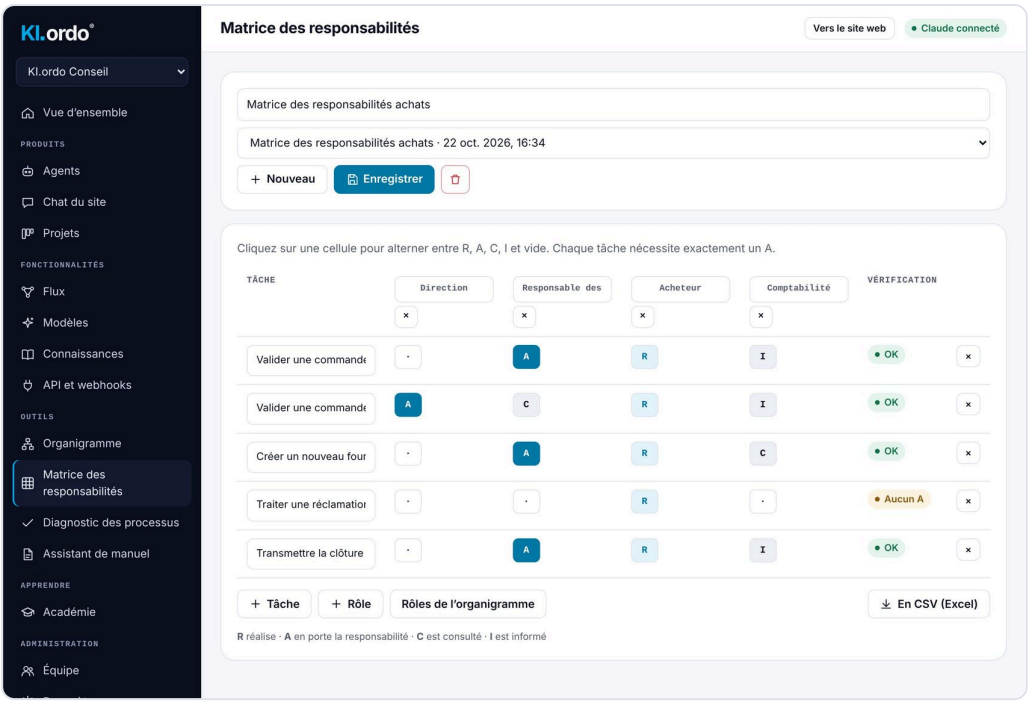



**Fig. 38** · Matrice avec colonne de vérification ; « Aucun A » signale une lacune

1. Créez les rôles en colonnes (‹**+ Rôle**›) ou reprenez-les avec ‹**Rôles de l'organigramme**›.
2. Créez les tâches en lignes (‹**+ Tâche**›) et nommez-les.
3. Cliquez sur une cellule pour alterner entre R, A, C, I et vide.
4. La colonne **Vérification** affiche « OK » ou signale une lacune : chaque tâche nécessite **exactement un A**.
5. ‹**Enregistrer**› ; ‹**En CSV (Excel)**› s'ouvre dans Numbers ou Excel.

# 16 Diagnostic des processus.

Une auto-évaluation de 12 affirmations réparties en quatre domaines : Structure et rôles, Processus et automatisation, Connaissances et documentation, Accompagnement du changement. Chaque affirmation est notée de 1 (ne s'applique pas) à 5 (s'applique entièrement).

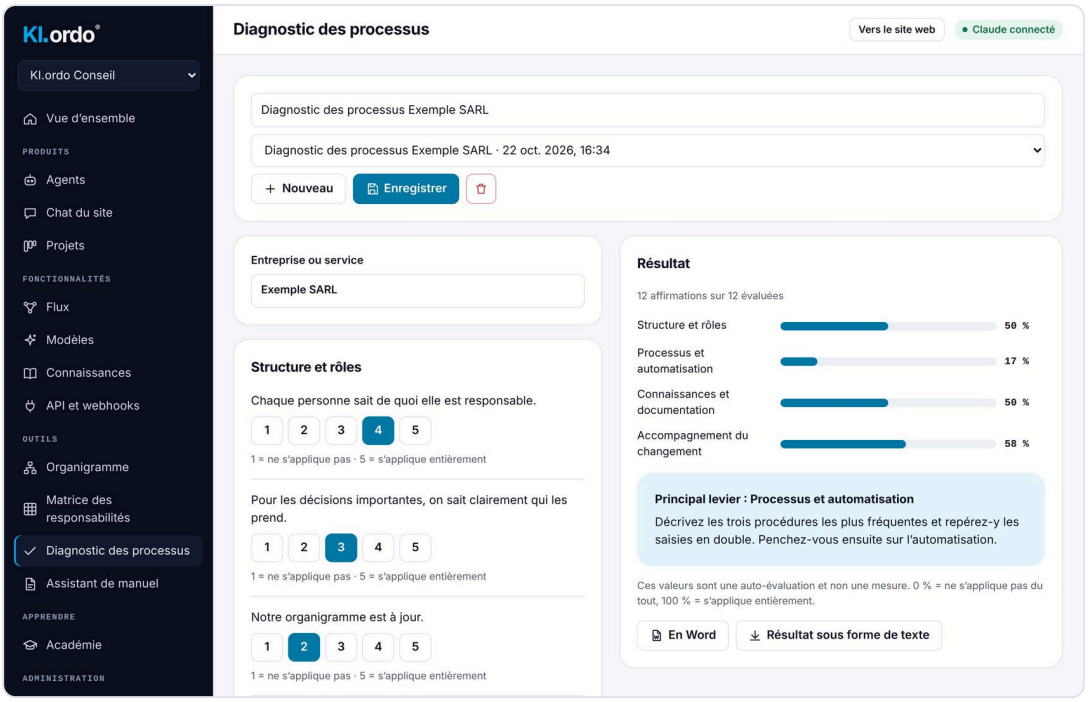



**Fig. 39** · Diagnostic des processus : évaluation à gauche, résultat avec le principal levier à droite

1. Saisissez l'**Entreprise ou service**.
2. Évaluez chaque affirmation. Le résultat à droite se met à jour aussitôt.
3. À droite figurent les valeurs par domaine en pourcentage et le **principal levier**, c'est-à-dire le domaine le plus faible, avec une recommandation.
4. ‹**Enregistrer**› ; ‹**En Word**› télécharge le résultat sous forme de fichier Word, ‹**Résultat sous forme de texte**› sous forme de fichier Markdown.

Ces valeurs sont une auto-évaluation et non une mesure. 0 % signifie « ne s'applique pas du tout », 100 % « s'applique entièrement ».

# 17 Assistant de manuel.

L'assistant rédige, à partir de notes et de vos connaissances, un brouillon de manuel au format Markdown, par exemple pour l'intégration de nouvelles personnes.

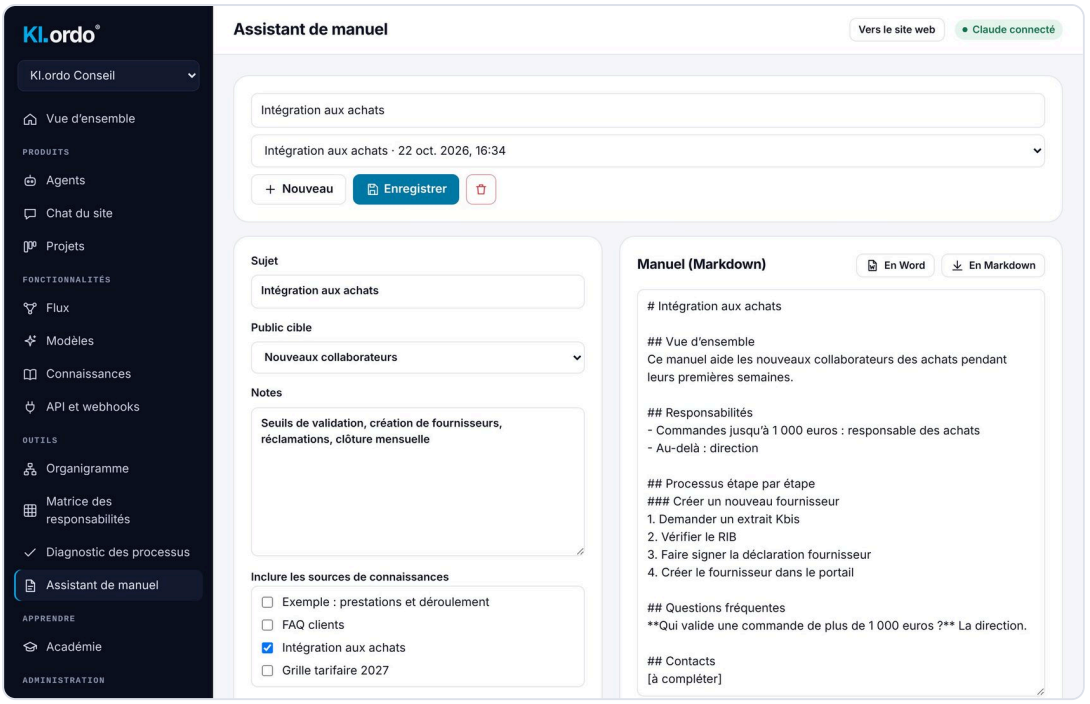



**Fig. 40** · Sujet, public cible, notes et sources de connaissances à gauche, brouillon à droite

1. Saisissez le **Sujet**, par exemple « Intégration aux achats », et choisissez le **Public cible** : Nouveaux collaborateurs, Toute l'équipe ou Cadres dirigeants.
2. Sous **Notes**, rassemblez points clés, procédures, interlocuteurs et cas particuliers.
3. **Incluez les sources de connaissances** pertinentes.
4. ‹**Rédiger un brouillon**›. Le brouillon s'articule en vue d'ensemble, responsabilités, procédures pas à pas, questions fréquentes et interlocuteurs. L'IA signale les informations manquantes par `[à compléter]` au lieu de les inventer. Si du texte figure déjà à droite, Kl.ordo demande d'abord : « Le texte actuel sera remplacé par un nouveau brouillon. Continuer ? » Vous n'écrasez ainsi pas vos modifications par mégarde.
5. Vérifiez et retravaillez le texte à droite, puis ‹**Enregistrer**›. ‹**En Word**› crée un fichier Word structuré avec titres et listes, ‹**En Markdown**› la version texte.

Le fichier Word s'ouvre dans Word et Pages. Les manuels terminés peuvent être réimportés comme fichier sous Connaissances. Les documents d'outils (organigrammes, matrices, diagnostics, manuels) appartiennent à l'espace de travail. La liste en haut permet de passer d'une version enregistrée à l'autre.

# 18 Académie.

L'**Académie** vous apprend à utiliser l'IA de façon sûre et efficace et à vous servir de KI.ordo pas à pas. Vous l'ouvrez dans la barre de gauche, sous **Apprendre** › ‹**Académie**›. L'académie est ouverte à tous les rôles, lecteurs compris. Votre progression est enregistrée dans votre compte, et non par espace de travail.

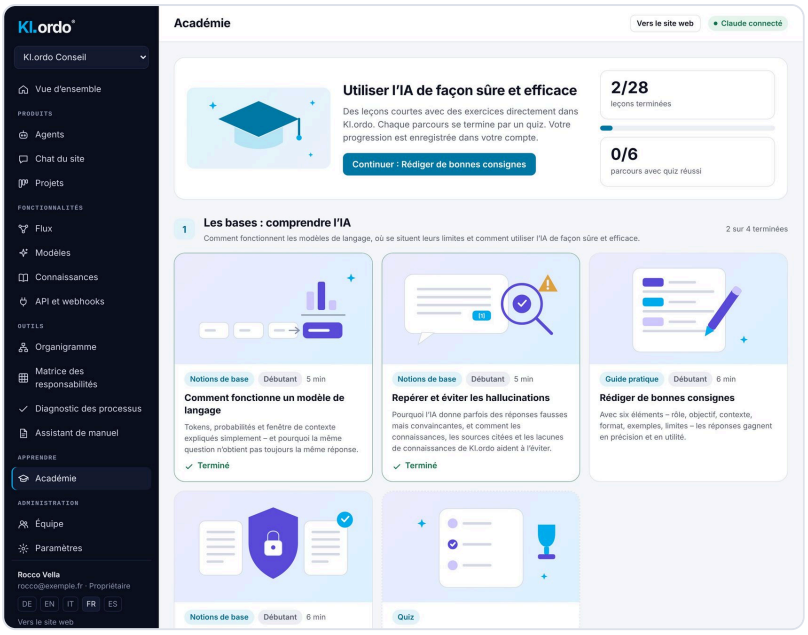



**Fig. 41** · Académie : progression en haut, en dessous les parcours avec leçons et quiz

## Organisation

L'académie comprend 6 parcours totalisant 28 leçons. Chaque leçon dure environ 4 à 6 minutes. Chaque parcours se termine par un quiz. Les leçons et les quiz s'affichent dans la langue de l'interface.

| N° | PARCOURS | CONTENU |
|---|---|---|
| 1 | Les bases : comprendre l'IA | Fonctionnement des modèles de langage, repérer les hallucinations, rédiger de bonnes consignes, utiliser l'IA en toute sécurité dans l'entreprise (4 leçons) |
| 2 | Premiers pas dans KI.ordo | Créer un premier agent, ajouter des connaissances, importer des modèles, garder un œil sur les coûts et la consommation (4 leçons) |
| 3 | Cas d'usage au quotidien | Compte rendu de réunion, trier les e-mails, traduire, article de blog avec une équipe de trois rôles IA, chatbot de site web (5 leçons) |
| 4 | Flux et automatisation | Créer des flux, routeur IA, équipe avec responsable, lancer des flux automatiquement (4 leçons) |
| 5 | Organisation avec KI.ordo | Organigramme, matrice des responsabilités, diagnostic des processus, assistant de manuel, projets (5 leçons) |
| 6 | Autres cas d'usage | Réseaux sociaux, demandes et prospects, vérification des faits, résumés, offre d'emploi, service client (6 leçons) |

Chaque carte de leçon indique le type (**Notions de base**, **Guide pratique** ou **Cas d'usage**), le niveau (**Débutant** ou **Avancé**) et la durée. Les leçons terminées portent une coche. En haut de la page figurent « leçons terminées » et « parcours avec quiz réussi » ; le bouton **Continuer** mène à la prochaine leçon non terminée.

## Suivre une leçon

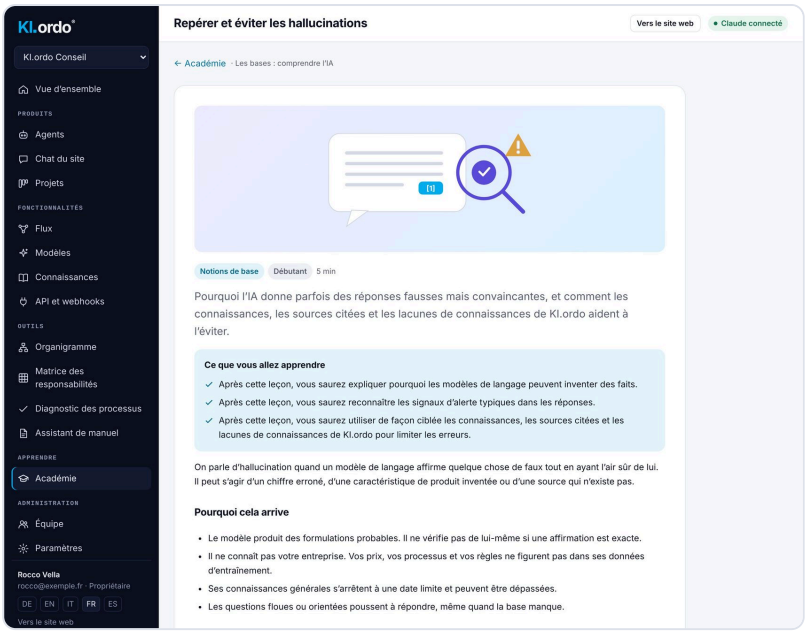



**Fig. 42** · Leçon avec objectifs, explications, exercice « Essayer maintenant » et boutons en fin de page

1. Cliquez sur une carte de leçon. En haut figurent une illustration, un résumé et **Ce que vous allez apprendre**, avec les objectifs de la leçon.
2. Lisez le texte. Les encadrés **Conseil**, **Attention** et **Exemple** mettent en avant l'essentiel.
3. Dans l'encadré **Essayer maintenant**, vous vous exercez directement dans Kl.ordo : le bouton ouvre la page correspondante ou importe un modèle dans votre espace de travail. Le bouton Retour du navigateur vous ramène à la leçon. L'import de modèles est réservé aux personnes ayant le rôle Éditeur ou supérieur.
4. En bas, cliquez sur ‹**Marquer comme terminée**› ou directement sur ‹**Terminé, leçon suivante**›. Après la dernière leçon d'un parcours, le bouton devient ‹**Terminé, passer au quiz**›. Un second clic sur ‹**Terminé**› annule le marquage.

## Quiz

Chaque quiz comporte 4 questions. Choisissez une réponse par question et cliquez sur ‹**Vérifier les réponses**›. Vous voyez ensuite, pour chaque question, la bonne réponse avec son explication. Le parcours est réussi à partir de 3 bonnes réponses sur 4. ‹**Réessayer**› relance le quiz ; c'est votre meilleur résultat qui compte.

## Progression de l'équipe (admins et propriétaires)

Les admins et les propriétaires voient en bas de la page de l'académie la carte **Progression de l'équipe** : pour chaque personne de l'espace de travail, les leçons terminées, les parcours réussis et la date de sa dernière activité. Les réponses données aux quiz ne sont pas visibles.

> **Conseil pour l'intégration :** les nouvelles personnes commencent par les parcours 1 et 2. Celles qui créent des flux suivent ensuite le parcours 4.

# 19 Équipe et rôles

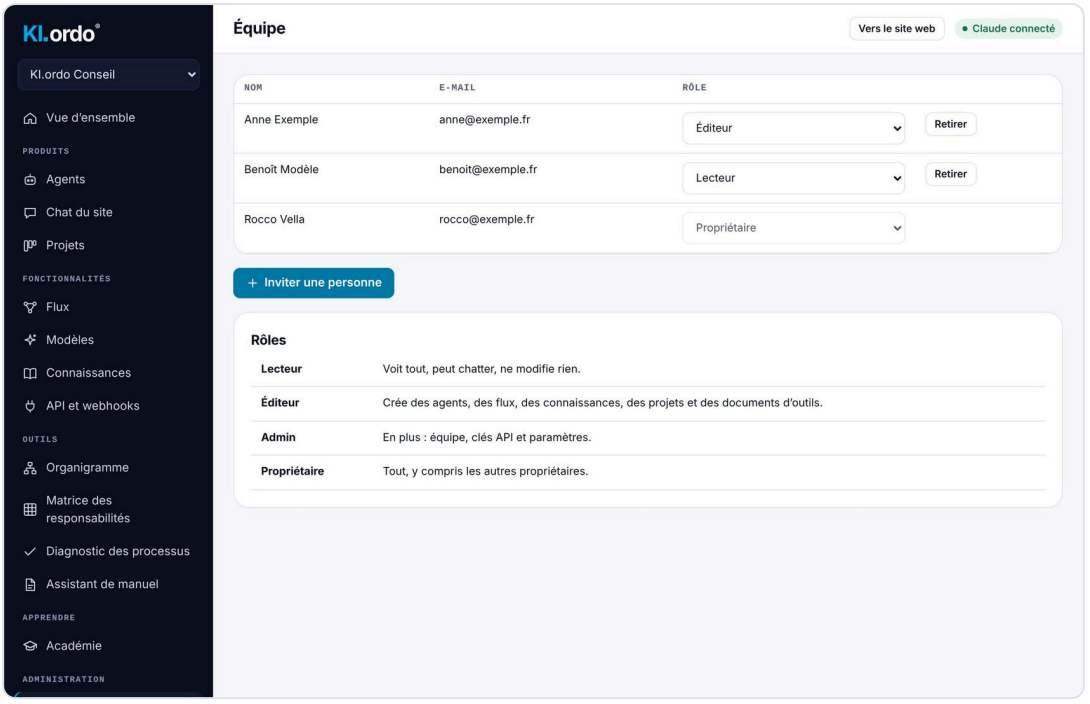



**Fig. 43** · Équipe avec rôles et explications

## Inviter une personne (admins et propriétaires)

1. ‹**Inviter une personne**›, saisissez le **Nom**, l'**E-mail** et le **Rôle**, puis ‹**Inviter**›.
2. Si la personne n'a pas encore de compte, Kl.ordo affiche l'adresse, l'e-mail et un **mot de passe provisoire**. Remettez ces informations en personne ; Kl.ordo n'envoie pas d'e-mail d'invitation.
3. La personne se connecte et change son mot de passe sous ‹**Paramètres**›.

Si la personne a déjà un compte (par exemple dans un autre espace de travail), elle est simplement ajoutée et voit le nouvel espace de travail dans sa liste.

## Ce que chaque rôle peut faire

| ACTION | LECTEUR | ÉDITEUR | ADMIN | PROPRIÉTAIRE |
|---|---|---|---|---|
| Tout voir, chatter avec les agents, rechercher dans les connaissances, apprendre dans l'académie | **oui** | **oui** | **oui** | **oui** |
| Créer, modifier, supprimer agents, connaissances, flux, projets, documents d'outils | non | **oui** | **oui** | **oui** |
| Tester des flux, confier des tâches à l'agent, rédiger un brouillon de manuel | non | **oui** | **oui** | **oui** |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Gérer l’équipe, clés API, nom, prix et limite de tokens de l’espace de travail, Shopify, marque propre, gérer l’abonnement, consulter les factures, export et import, journal des modifications, progression de l’équipe (académie) | non | non | **oui** | **oui** |
| Nommer ou modifier des propriétaires ; résilier un abonnement sur facture | non | non | non | **oui** |

- Vous changez les rôles directement dans le tableau ; votre propre rôle ne peut pas être modifié.
- ‹**Retirer**› retire une personne de l’espace de travail ; son compte est conservé.
- Chaque espace de travail a besoin d’au moins un propriétaire. Le dernier ne peut être ni retiré ni rétrogradé.

**Mot de passe oublié :** l’application ne propose pas de réinitialisation par e-mail. Écrivez à **kontakt@kiordo.de** ; un nouveau mot de passe sera défini pour vous. Si la connexion par compte d’entreprise est configurée, vous pouvez aussi l’utiliser (chapitre 2). Conservez vos mots de passe dans l’app « Mots de passe » du Mac.

# 20 Paramètres

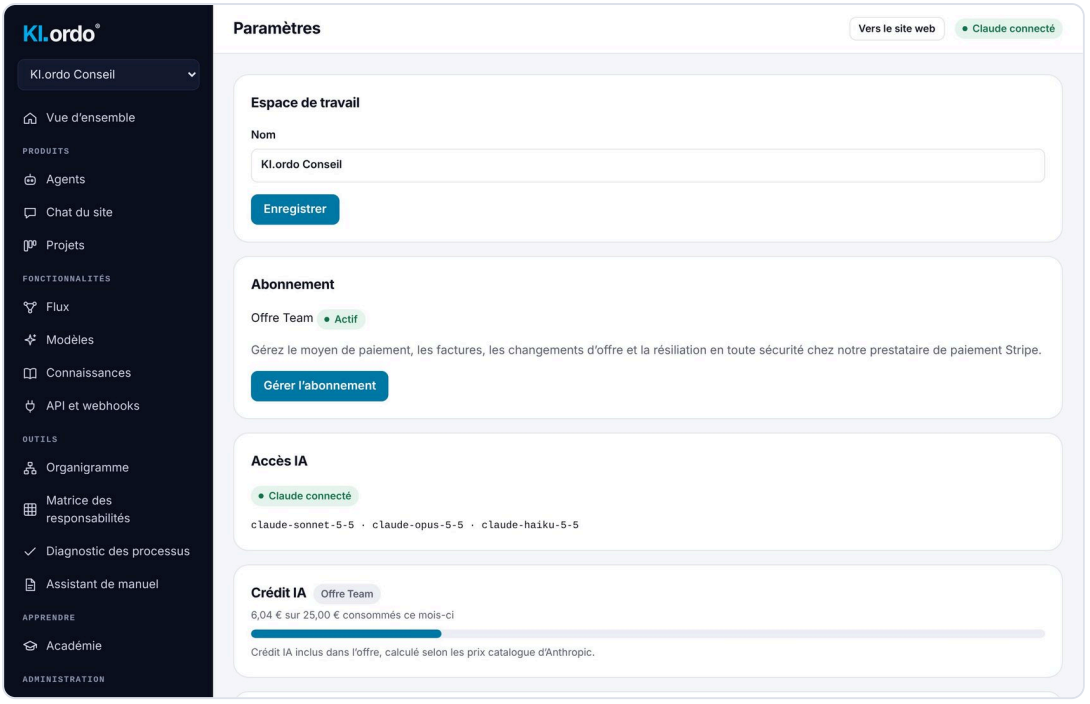



**Fig. 44** · Paramètres, partie supérieure

| RUBRIQUE | CONTENU |
|---|---|
| Espace de travail | Modifier le nom (admin). |
| Abonnement | Offre, statut et ‹**Gérer l'abonnement**› ; pour une commande sur facture, également les factures et la résiliation (chapitre 21). Dans l'accès démo, cette place est occupée par la carte « Accès démo » avec la date de suppression et ‹**Souscrire maintenant**›. |
| Accès IA | Affiche ‹**Claude connecté**› ou ‹**IA non connectée**› (dans l'accès démo, ‹**Exemples de réponses**›) et les modèles disponibles. C'est le fournisseur qui configure l'accès ; vous n'avez rien à faire. |
| Crédit IA | Crédit de l'offre et consommation de ce mois (chapitre 21). |
| Prix pour l'estimation des coûts | Euros par million de tokens en saisie et en sortie, par modèle. La vue d'ensemble s'en sert pour calculer les coûts estimés. Le crédit IA, lui, est calculé indépendamment par Kl.ordo selon les prix catalogue d'Anthropic. |
| Limite mensuelle de tokens | Plafond de tokens en saisie et en sortie par mois civil (admin). Une fois atteint, l'IA ne répond plus dans cet espace de travail jusqu'à la fin du mois ; le chat, les flux et l'API signalent « La limite mensuelle de tokens de cet espace de travail est atteinte. » 0 ou vide = aucune limite. Les exemples de réponses ne comptent pas. |
| Marque propre (marque blanche) | Votre propre nom, votre couleur et votre logo à la place de « Kl.ordo » (admin, offre Enterprise uniquement), voir ci-dessous. |
| Shopify | Connexion à votre boutique Shopify (admin), chapitre 13. |
| Sauvegarder et migrer | Export et import de l'espace de travail (admin), voir ci-dessous. |
| Journal des modifications | Qui a créé, modifié ou supprimé quoi et quand (admin). Les 300 dernières entrées. |
| Apparence | Automatique, Clair ou Sombre. |

| | |
|---|---|
| Changer le mot de passe | Mot de passe actuel et nouveau mot de passe (au moins 10 caractères). |

## Définir une limite de tokens




**Fig. 45** · Limite de tokens avec la consommation du mois en cours

À titre indicatif : un chat avec connaissances consomme en gros 2 000 à 4 000 tokens par question. 2 millions de tokens suffisent donc pour environ 500 à 1 000 questions par mois. La vue d'ensemble montre la consommation réelle. La limite de tokens s'ajoute au crédit IA de l'offre ; l'IA se met en pause dès que l'une des deux limites est atteinte.

## Sauvegarder et migrer




**Fig. 46** · Export et import

- ‹**Télécharger l'export**› enregistre agents, flux, connaissances (texte intégral), planifications, projets et documents d'outils dans un fichier JSON. La case à cocher ajoute les conversations ; elles peuvent contenir des données personnelles.
- Ne sont pas inclus : les clés API, les mots de passe, les adresses de webhook et l'équipe.
- **Import :** choisissez le fichier d'export, ‹**Importer**›, confirmez. Tout est ajouté, l'existant reste en place. Les références (agent dans un flux, connaissances d'un agent, sous-flux, outils) sont reliées aux nouveaux identifiants. Les chats du site sont ensuite désactivés et les webhooks reçoivent de nouvelles adresses.
- Vous transférez ainsi des contenus vers un autre espace de travail ou une autre installation de KI.ordo, ou vous préparez un modèle pour vos clients.

## Marque propre (marque blanche)

Avec l'offre **Enterprise**, vous remplacez « KI.ordo » par votre propre marque dans l'application et dans le chat du site de cet espace de travail. Dans les autres offres, la carte est verrouillée et indique « La marque propre est disponible avec l'offre Enterprise. »




**Fig. 47** · Marque propre avec nom, couleur et logo

1. Saisissez le **Nom de la plateforme** (jusqu'à 40 caractères). Sans logo, il apparaît en haut à gauche et sur la page de connexion.
2. Cochez si vous le souhaitez **Utiliser sa propre couleur de marque** et choisissez la couleur. Elle colore les boutons et les liens ; KI.ordo l'ajuste en mode clair et sombre pour que les textes restent lisibles.
3. Choisissez si vous le souhaitez un **Logo** : PNG, JPG, WebP ou SVG, 200 Ko au maximum. Un aperçu apparaît en dessous ; ‹**Supprimer le logo**› le retire.
4. ‹**Enregistrer**›. La page se recharge et affiche la nouvelle marque.

## Journal des modifications

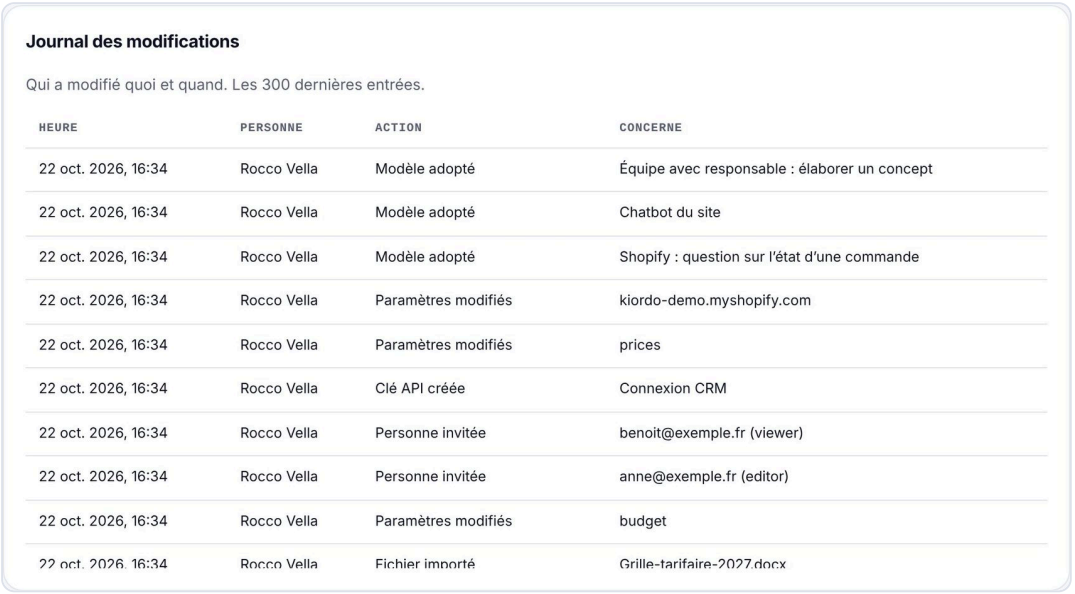



**Fig. 48** · Journal des modifications avec date et heure, personne, action et contenu concerné

# 21 Abonnement et crédit IA

## Offres

| OFFRE | PRIX PAR MOIS | CRÉDIT IA PAR MOIS |
|---|---|---|
| Start | 45 € | 10 € |
| Team | 105 € | 25 € |
| Business | 445 € | 100 € |
| Enterprise | 1 400 € | 300 € |

Le contenu détaillé de chaque offre figure sur la page des tarifs (fig. 1). Ce sont les indications qui y figurent et celles de votre commande qui font foi.

## Gérer l'abonnement

Sous ‹**Paramètres**›, la carte **Abonnement** affiche votre offre et son statut.

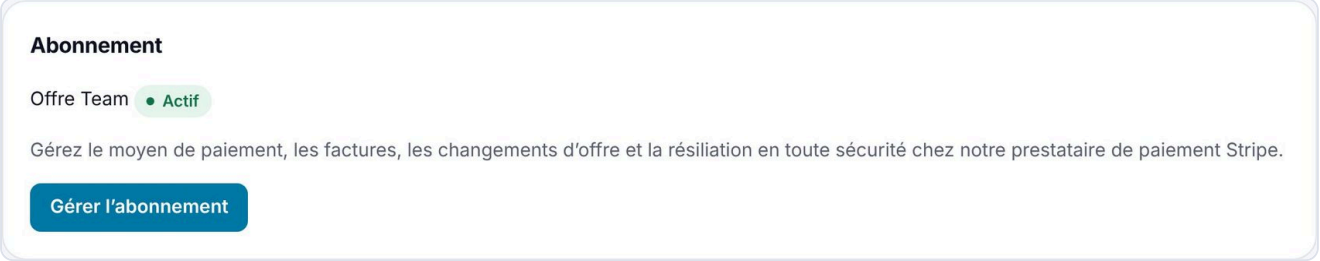



**Fig. 49** · Carte « Abonnement » : offre Team, statut Actif

| STATUT | SIGNIFICATION |
|---|---|
| **Actif** | L'abonnement est en cours. |
| **Paiement en attente** | Le dernier paiement n'est pas encore arrivé ou une facture est échue. L'IA continue de fonctionner. Vérifiez le moyen de paiement ou virez le montant de la facture ; les coordonnées bancaires figurent sur la facture. |
| **En attente de paiement** | Uniquement pour une commande sur facture : l'IA sera activée dès que la première facture aura été payée. Vous pouvez déjà utiliser toutes les autres fonctions. |
| **En retard – IA bloquée** | Uniquement pour une commande sur facture : une facture est en retard. L'IA est bloquée jusqu'à réception du paiement ; vos contenus sont conservés. |
| **Terminé** | L'abonnement est résilié ou a expiré. L'IA est bloquée dans cet espace de travail ; vos contenus sont conservés. |

## Abonnement avec Stripe

1. Cliquez sur ‹**Gérer l'abonnement**› (admins et propriétaires uniquement ; les autres rôles voient une remarque).
2. Le **portail client** de Stripe s'ouvre. Vous y changez de moyen de paiement, téléchargez vos factures, changez d'offre ou résiliez.

3 Le lien de retour du portail client vous ramène aux paramètres. Un changement d'offre ou une résiliation s'y affiche automatiquement dès que Stripe le signale.

Après chaque paiement, KI.ordo envoie la facture en PDF à l'adresse e-mail de votre commande, dans la langue de la commande. Toutes les factures sont aussi disponibles dans le portail client.

### Abonnement sur facture

Si vous avez commandé sur facture (chapitre 2), la carte **Abonnement** indique « Paiement sur facture ». Il n'y a alors pas de portail client ; tout ce qu'il vous faut se trouve directement dans la carte.




**Fig. 50** · Carte « Abonnement » en paiement sur facture, avec la liste des factures et « Résilier l'abonnement »

- **Prochaine facture :** la carte indique la date de la prochaine facture. La facturation est mensuelle ; chaque facture arrive en PDF par e-mail, avec un code QR (GiroCode) pour le virement depuis votre application bancaire.
- **Factures :** le tableau liste toutes les factures avec numéro, date, période, montant et statut (**Impayée**, **Payée**, **Annulée** ou **Facture d'annulation**). ‹**PDF**› ouvre la facture. Les admins et propriétaires voient cette liste ; les autres rôles voient une remarque.
- **Résilier :** ‹**Résilier l'abonnement**› (propriétaires uniquement) résilie, après confirmation, à la date de la prochaine facture. D'ici là, vous pouvez tout utiliser comme d'habitude ; la carte affiche « Résilié au … ». Ensuite, plus aucune facture n'est émise et l'IA est bloquée ; vos contenus sont conservés. Jusqu'à cette date, ‹**Annuler la résiliation**› annule la résiliation.
- C'est le fournisseur qui enregistre la réception de votre paiement. La facture passe alors à **Payée** et, si nécessaire, le statut de l'abonnement change aussi.

### Crédit IA

Chaque offre comprend un **crédit IA** mensuel en euros. KI.ordo convertit chaque utilisation de l'IA en euros selon les prix catalogue d'Anthropic et la déduit de ce crédit. La carte **Crédit IA**, sur la vue d'ensemble et dans les paramètres, affiche « … sur … consommés ce mois-ci » et une barre : orange à partir de 80 %, rouge à 100 %.




**Fig. 51** · Crédit IA dans les paramètres

- **Lorsque le crédit est épuisé**, l'IA se met en pause jusqu'à la fin du mois : le chat, le chat du site, les flux, les projets et l'API signalent « Le crédit IA de ce mois est épuisé. » Les blocs sans IA continuent de fonctionner.
- Au début du mois civil suivant, le crédit complet est de nouveau disponible. Le crédit non utilisé n'est pas reporté.
- Pour plus de crédit, passez à une offre supérieure (Gérer l'abonnement ; pour une commande sur facture, via kontakt@kiordo.de) ou adressez une demande au fournisseur.
- Les exemples de réponses ne comptent pas. Vous pouvez en plus définir la **limite de tokens** dans les paramètres (chapitre 20) pour restreindre davantage la consommation.

> **Travailler de façon économe :** choisissez un modèle plus petit pour les tâches simples, ne donnez aux agents publics que les outils nécessaires et ne lancez pas les flux planifiés plus souvent que nécessaire. La vue d'ensemble montre quel modèle consomme combien.

PARTIE C

# Méthodes de travail.

Comment les fonctions s’articulent au quotidien : quatre démarches éprouvées, de l’idée au résultat.

# 22 Des connaissances au chat du site.

Objectif : les visiteurs de votre site obtiennent à toute heure des réponses fiables sur vos prestations. Durée : environ une heure. Raccourci : créez d'abord les connaissances, puis importez le modèle « Chatbot de site web avec vos propres connaissances » ; il apporte des instructions toutes prêtes et vous guide en quatre étapes jusqu'à l'intégration (chapitre 11). L'académie explique la même démarche dans la leçon « Configurer un chatbot de site web avec vos propres connaissances ».

1. **Rassembler les connaissances** (chapitre 5) : créez des sources distinctes pour les prestations, le déroulement, les questions fréquentes et la protection des données. Vérifiez cinq questions typiques de clients avec **Tester la recherche**.
2. **Configurer l'agent** (chapitre 6) : rédigez des instructions avec rôle, limites et étape suivante, réglez la créativité entre 0,2 et 0,3, associez les sources.
3. **Tester :** posez 10 à 15 vraies questions dans le chat, y compris des questions dérangeantes (« Combien ça coûte exactement ? », « Êtes-vous meilleurs que … ? »). Vérifiez les réponses et les sources, affinez les instructions et les connaissances.
4. Rédigez le **message d'accueil** et enregistrez.
5. **Activer le chat du site** (chapitre 11), saisir le site autorisé, coller le code sur le site.
6. Compléter la **politique de confidentialité**.
7. Saisir des **questions de départ** pour les trois demandes les plus fréquentes.
8. **Relire :** la première semaine, lisez chaque jour les conversations d'origine « Chat du site », les **lacunes de connaissances** et les évaluations 👎, puis complétez les connaissances.

# 23 Projet de conseil avec Kl.ordo.

Objectif : réorganiser un service chez un client, par exemple les achats. Un espace de travail distinct par client est recommandé.

1. Créez un **espace de travail** pour le client (liste en haut à gauche, ‹**+ Nouvel espace de travail**›) et invitez les participants comme lecteurs. Le nombre d'espaces de travail compris dans votre offre figure sur la page des tarifs.
2. Remplissez le **diagnostic des processus** avec la direction (chapitre 16). Le principal levier détermine la priorité.
3. Ajoutez les **documents** du client comme connaissances : fiches de poste, procédures, règles.
4. Dessinez et enregistrez l'**organigramme** de la situation actuelle, puis créez-en un second pour la situation cible via ‹**Nouveau**› (chapitre 14).
5. Établissez la **matrice des responsabilités** avec les rôles de l'organigramme et clarifiez les lacunes (« Aucun A ») (chapitre 15).
6. Créez un **projet** avec des tâches ; un agent rédige les brouillons des descriptions de rôles et des messages à l'équipe (chapitre 10).
7. Rédigez le **manuel** des nouvelles procédures avec l'assistant de manuel (chapitre 17).
8. Si vous le souhaitez, configurez un **agent interne** avec le nouveau manuel comme connaissances, qui répond aux questions des collaborateurs.

# 24 Accueillir une nouvelle personne.

1. Sous ‹**Équipe**›, invitez la personne et choisissez le rôle adapté : Lecteur pour lire et chatter, Éditeur pour contribuer.
2. Remettez les identifiants en personne.
3. La personne se connecte et change son mot de passe sous Paramètres. Elle choisit la langue en bas de la barre de gauche et l'apparence sous Paramètres › Apparence.
4. Pour la prise en main : dans l'**académie**, les parcours « Les bases : comprendre l'IA » et « Premiers pas dans KI.ordo » (chapitre 18), ainsi que ce manuel, partie B, chapitres 5 à 7. Les admins suivent la progression sous « Progression de l'équipe ».

# 25 Entretien régulier.

| QUAND | QUOI |
|---|---|
| Chaque semaine | Vérifier les lacunes de connaissances, les transferts et les évaluations du chat du site ; ajouter aux connaissances les questions restées sans bonne réponse. Contrôler les dernières exécutions des flux planifiés pour repérer les erreurs. |
| Chaque mois | Consulter la vue d'ensemble : crédit IA, tokens, coûts par modèle. Si les coûts augmentent pour des tâches simples, choisir un modèle plus petit. Tenir à jour les prix et la limite de tokens dans les paramètres. Télécharger un export et le conserver à part. Classer les factures reçues par e-mail, depuis le portail client ou sous Paramètres › Abonnement ; pour une commande sur facture, régler les factures en attente. |
| À chaque changement | Mettre à jour immédiatement les connaissances en cas de nouveaux prix, prestations ou règles (ajouter la nouvelle version, supprimer l'ancienne, réassocier les agents). |
| Chaque trimestre | Revoir l'équipe : qui a encore besoin d'un accès ? Révoquer les clés API inutilisées. Tester les flux. Parcourir le journal des modifications à la recherche d'imprévus. Consulter la progression de l'équipe dans l'académie. |

# 26 Dépannage

| PROBLÈME | SOLUTION |
|---|---|
| En haut s'affiche « IA non connectée », sur la vue d'ensemble « IA temporairement non connectée » | L'IA est momentanément injoignable et fournit des exemples de réponses. Vos contenus sont conservés. Si le message persiste, écrivez à kontakt@kiordo.de. |
| « Non disponible avec l'accès démo. … » | La fonction est bloquée dans l'accès démo (chapitre 2). Elle est disponible avec une offre souscrite. |
| Lancer la démo : « Plusieurs démos ont déjà été lancées aujourd'hui depuis votre connexion. … » | La limite quotidienne est atteinte. Réessayez le lendemain ou écrivez à kontakt@kiordo.de. |
| « L'IA n'a pas répondu : … » | Le message indique la raison. S'il ne s'agit d'aucun des messages ci-dessous, patientez un instant et réessayez ; si l'erreur persiste, envoyez le texte exact à kontakt@kiordo.de. |
| « Le crédit IA de ce mois est épuisé. » | Le crédit de l'offre est consommé. L'IA répondra à nouveau le mois prochain. Pour plus de crédit, choisissez une offre supérieure (Gérer l'abonnement) ou contactez le fournisseur. |
| « L'abonnement de cet espace de travail est terminé. … » | L'abonnement a été résilié ou n'a pas été payé. Vos contenus sont conservés. Souscrivez une offre sur le site web ou écrivez à kontakt@kiordo.de. |
| L'abonnement affiche « Paiement en attente » | Sous Paramètres › Abonnement, cliquez sur ‹ **Gérer l'abonnement** › et vérifiez le moyen de paiement ; pour une commande sur facture, virez le montant dû. L'IA continue de fonctionner en attendant. |
| « L'IA sera activée dès que la première facture aura été payée. » | Commande sur facture : la première facture n'est pas encore enregistrée comme payée. L'IA démarre après réception du paiement. |
| « Une facture est en retard. L'IA est bloquée jusqu'à son paiement. » | Consultez la facture en attente sous Paramètres › Abonnement et effectuez le virement. L'IA fonctionne à nouveau après réception du paiement. |
| « Ce lien de confirmation a expiré ou a déjà été utilisé. » | Commande sur facture : le lien est valable 48 heures et une seule fois. Si besoin, commandez à nouveau ; si la commande est déjà confirmée, connectez-vous avec l'adresse e-mail de la commande. |
| « Un compte existe déjà pour cette adresse e-mail. … » | Après une commande : connectez-vous avec ce compte. La commande est ensuite rattachée comme nouvel espace de travail. Pour une commande sur facture, connectez-vous d'abord dans l'application, puis commandez à nouveau. |
| « Aucun paiement finalisé n'existe pour cette commande. » | Le paiement n'a pas abouti ou le lien est incomplet. Utilisez le lien de la confirmation de commande ou écrivez à kontakt@kiordo.de. |
| « Un espace de travail a déjà été créé pour cette commande. … » | La commande a déjà été utilisée. Connectez-vous et choisissez l'espace de travail en haut à gauche. |
| « Les inscriptions sont fermées. … » | Un compte se crée en souscrivant une offre sur le site web ou par invitation (chapitre 19). |

| | |
|---|---|
| Connexion par compte d’entreprise : « Aucun compte n’existe encore pour cette adresse e-mail. … » | Un admin vous invite sous Équipe avec exactement cette adresse e-mail ; la connexion par compte d’entreprise fonctionne ensuite. |
| L’agent invente des choses ou ne cite aucune source | Une source de connaissances adaptée est-elle associée ? Vérifiez avec **Tester la recherche** que le passage est trouvé. Baissez la créativité et ajoutez aux instructions « Réponds uniquement à partir des connaissances ». |
| L’agent répond trop longuement | Fixez une longueur dans les instructions, par exemple « cinq phrases au maximum ». |
| La condition prend la mauvaise branche | Elle ne vérifie que le résultat de l’étape **précédente**. Regardez dans le journal quel texte y figurait ; utilisez le radical plutôt que le mot entier. |
| Requête web : « Seules les adresses https sont autorisées » / « Les adresses internes sont bloquées » | Utilisez une adresse en `https://`. Les appareils de votre réseau interne ne sont pas accessibles, pour des raisons de sécurité. |
| Le flux se termine sans résultat | Une sortie n’est pas connectée. Vérifiez les connexions ou ajoutez un bloc Sortie. |
| Le chat du site n’apparaît pas | Le chat est-il activé dans l’agent ? L’adresse figure-t-elle sous « Sites web autorisés » exactement, avec https et sans barre oblique finale ? Avec votre propre serveur : est-il accessible depuis internet ? |
| « Trop de requêtes. Veuillez patienter un instant. » | Limite par minute atteinte (chapitre 28). Attendez une minute. |
| Boutons grisés | Votre rôle ne permet pas cette action (chapitre 19). |
| « Presque aucun texte n’a été trouvé dans le fichier » | Le plus souvent un PDF numérisé sans reconnaissance de texte. Enregistrez-le avec reconnaissance de texte dans Aperçu ou Acrobat, ou collez le texte. |
| Le fichier n’est pas importé | Plus de 20 Mo, ancien fichier Word (.doc) ou autre format. Enregistrez-le en .docx, PDF ou texte. |
| « Adresse introuvable » / « Page inaccessible » | Vérifiez l’orthographe de l’adresse. Certains sites bloquent les consultations automatiques ; copiez alors le texte de la page et collez-le. |
| « La limite mensuelle de tokens … est atteinte » | Augmentez la limite dans les paramètres ou attendez le début du mois. |
| La planification ne s’est pas déclenchée | La case « Lancer selon une planification » est-elle cochée et enregistrée ? Les erreurs figurent sous « Dernières exécutions ». Si le serveur était en maintenance à l’heure prévue, cette exécution-là est annulée. |
| Équipe avec responsable : « Ajoutez au moins un membre à l’équipe (rôle ou agent). » | Sous **Rôles dans l’équipe**, saisissez au moins une ligne « Nom : tâche » ou cochez un agent. |
| Le routeur IA choisit souvent « autre » | Nommez les catégories de façon plus nette et donnez des exemples dans l’**Indication pour l’IA**, par exemple « les questions de facturation comptent comme Question ». |
| « Le texte n’est pas un JSON valide » | Champ depuis JSON ne reçoit pas de texte JSON. Vérifiez l’étape précédente dans le journal ; pour une étape IA, ajoutez à la consigne « Réponds uniquement en JSON ». |

| | |
|---|---|
| « Shopify n’est pas connecté. … » | Sous Paramètres › Shopify, saisissez l’adresse de la boutique et le jeton d’accès, puis ‹**Tester la connexion**›. |
| Shopify : la commande est introuvable | Résultat `"gefunden": false` : vérifiez le numéro. Si la commande a plus de 60 jours, l’app de la boutique a en outre besoin de l’autorisation `read_all_orders`. |
| « Signature Shopify invalide. » | La clé de webhook enregistrée sous Paramètres › Shopify ne correspond pas à celle de Shopify. Saisissez-la à nouveau et enregistrez. |
| Le site web affiche d’anciens contenus | Rechargez la page avec ⌘⇧R. |

Pour toute autre question, écrivez-nous à **kontakt@kiordo.de**.

# 27 Accessibilité.

KI.ordo est conçu et testé selon les règles WCAG 2.1, niveau AA (automatiquement avec axe-core, ainsi qu'au clavier, avec un zoom de 200 % et à une largeur de 320 pixels). La déclaration d'accessibilité figure sur le site web sous **Accessibilité**, en pied de chaque page.

| DOMAINE | MODE D'EMPLOI |
|---|---|
| Clavier | Tout s'utilise avec Tab, Maj + Tab, Entrée, la barre d'espace et Échap. Le focus est clairement encadré. |
| Aller au contenu | Premier arrêt de tabulation sur chaque page ; saute la navigation. |
| Lecteur d'écran (par exemple VoiceOver) | Titres, zones, libellés et messages d'état sont balisés. Les réponses du chat sont lues dès qu'elles sont complètes. Le graphique d'utilisation est aussi disponible sous forme de tableau. |
| Éditeur de flux | Atteignez les blocs avec Tab, déplacez-les avec les touches fléchées, choisissez les connexions via **Étape suivante**. L'heure de la planification se choisit avec deux listes déroulantes. |
| Onglets (par exemple Ajouter une source) | Changez d'onglet avec les flèches gauche et droite ; Tab passe au contenu. |
| Tableau de projet | Déplacez les cartes avec les boutons ‹ et › plutôt qu'en les faisant glisser. |
| Académie | Les barres de progression annoncent leur valeur aussi aux lecteurs d'écran. Les questions des quiz sont des groupes de boutons radio ; après « Vérifier les réponses », le résultat est annoncé. |
| Apparence | Clair, Sombre ou Automatique ; contrastes d'au moins 4,5 : 1. Avec « Réduire les animations » (Réglages Système › Accessibilité › Affichage), les animations disparaissent. |
| Zoom | Avec ⌘ + jusqu'à 200 % sans perte de contenu ; utilisable aussi sur smartphone. |

Limite connue : les lignes de connexion de l'éditeur de flux sont une image ; pour les lecteurs d'écran, c'est la liste **Étape suivante** des propriétés qui fait foi.

# 28 Valeurs et limites

| VALEUR | LIMITE |
|---|---|
| Mot de passe | au moins 10 caractères |
| Validité d'une connexion | 14 jours |
| Fichier pour les connaissances | PDF, DOCX, TXT, MD, CSV, JSON, HTML ; jusqu'à 20 Mo |
| Page web / sitemap | une page, ou jusqu'à 50 pages par sitemap |
| Taille des sections de connaissances | environ 900 caractères, 150 caractères de chevauchement |
| Sections de connaissances par réponse d'agent | jusqu'à 4 |
| Historique de conversation connu de l'agent | 20 derniers messages (chat du site : 10) |
| Instructions d'un agent | jusqu'à 20 000 caractères |
| Message dans le chat / dans le chat du site | jusqu'à 8 000 / 2 000 caractères |
| Étapes par exécution de flux | 40 au maximum |
| Catégories d'un routeur IA | jusqu'à 8, plus « autre » |
| Flux imbriqués (Lancer un flux) | 3 niveaux au maximum |
| Planification | de toutes les heures à hebdomadaire, vérification toutes les 30 secondes |
| Exécutions listées par flux | 30 dernières |
| Questions de départ par agent | jusqu'à 4, 120 caractères chacune |
| Tours d'outils par réponse | jusqu'à 6 |
| Formulaire de transfert du chat du site | 5 demandes par minute et par visiteur |
| Blocs / connexions par flux | jusqu'à 60 / 120 |
| Requête web | https uniquement, 10 secondes, réponse jusqu'à 20 000 caractères |
| Chat du site par visiteur | 20 messages par minute |
| API et webhooks | 60 appels par minute |
| MCP | 120 appels par minute |
| Tentatives de connexion | 20 par minute |
| Crédit IA par mois | Start 10 €, Team 25 €, Business 100 €, Enterprise 300 € |
| Shopify : commandes par e-mail / recherche de produits | les 5 dernières commandes / jusqu'à 5 produits |
| Marque propre | nom jusqu'à 40 caractères, logo jusqu'à 200 Ko |

| | |
|---|---|
| Équipe avec responsable | jusqu’à 6 membres (rôles et agents), 1 à 6 étapes de travail |
| Modèles | 56 (50 flux, 6 agents) dans 8 domaines |
| Académie | 6 parcours, 28 leçons ; quiz de 4 questions, réussi à partir de 3 bonnes réponses |
| Accès démo | 24 heures ; fichiers et textes jusqu’à environ 2 Mo |
| Lien de confirmation d’une commande sur facture | 48 heures, utilisable une seule fois |
| Langues de l’application | allemand, anglais, italien, français, espagnol |

# 29 Glossaire

| TERME | EXPLICATION |
|---|---|
| Abonnement | Contrat en cours portant sur une offre, payé via Stripe ou sur facture. |
| Académie | Espace d'apprentissage de KI.ordo avec parcours, leçons, exercices et quiz ; progression enregistrée par personne. |
| Accès démo | Espace de travail avec contenus d'exemple pour essayer KI.ordo, lancé via « Lancer la démo » sur la page des tarifs ; valable 24 heures, avec exemples de réponses et fonctions bloquées, puis supprimé. |
| Agent | Assistant IA doté d'instructions, d'un modèle et de connaissances associées. |
| Bloc | Une étape dans un flux. |
| Chat du site (widget) | Fenêtre de chat d'un agent sur un site web externe. |
| Claude | Modèle d'IA d'Anthropic qui rédige les réponses dans KI.ordo. |
| Clé API | Code d'accès avec lequel d'autres programmes appellent KI.ordo. Commence par `ordo_`. À ne pas confondre avec l'accès à Claude, que configure le fournisseur. |
| Commander sur facture | Commande d'une offre par une entreprise via le site web, payée par virement plutôt que via Stripe. Confirmée par un lien envoyé par e-mail. |
| Compte d'entreprise (SSO) | Connexion avec le compte Microsoft ou Google de votre entreprise au lieu d'un mot de passe, si le fournisseur l'a configurée. |
| Créativité | Degré de liberté avec lequel un agent formule, de 0 (précis) à 1 (plus créatif). Terme technique : température. |
| Crédit IA | Montant mensuel en euros inclus dans l'offre pour l'utilisation de l'IA, calculé selon les prix catalogue d'Anthropic. |
| Équipe avec responsable | Bloc dans lequel un responsable IA répartit une demande entre des rôles ou des agents et rassemble les résultats. |
| Espace de travail | Espace cloisonné avec ses propres contenus et sa propre équipe. |
| Exemple de réponse | Réponse signalée comme telle, produite sans véritable IA, par exemple dans l'accès démo ou lorsque l'IA n'est pas connectée. |
| Flux | Suite de blocs qui transforme un texte de saisie en résultat. |
| GiroCode | Code QR figurant sur la facture, avec lequel vous remplissez le virement dans votre application bancaire. |
| Instructions | Texte fixe qui définit le rôle, la tâche et les limites d'un agent. |
| Lacune de connaissances | Question pour laquelle un agent n'a rien trouvé dans ses connaissances. |
| Leçon | Courte unité d'apprentissage de l'académie, avec explications et exercice « Essayer maintenant ». |
| Limite de tokens | Plafond mensuel d'utilisation de l'IA pour un espace de travail. |

| | |
|---|---|
| Marque propre (marque blanche) | Votre propre nom, votre couleur et votre logo à la place de « KI.ordo » ; dans l'offre Enterprise. |
| MCP | Model Context Protocol : standard grâce auquel Claude, Claude Code et d'autres programmes d'IA utilisent les agents, flux et connaissances de KI.ordo comme outils. |
| Modèle | Agent ou flux prêt à l'emploi, à importer en un clic. Désigne aussi le modèle Claude qui répond (par exemple Haiku ou Sonnet). |
| Offre | Start, Team, Business ou Enterprise ; détermine l'étendue des fonctions et le crédit IA. |
| Outil | Capacité d'un agent à vérifier ou déclencher lui-même quelque chose pendant sa réponse. |
| Parcours | Suite de leçons sur un thème dans l'académie, conclue par un quiz. |
| Planification | Réglage qui lance automatiquement un flux à intervalles réguliers. |
| Portail client | Page de Stripe pour le moyen de paiement, les factures, le changement d'offre et la résiliation. |
| RACI | Responsible, Accountable, Consulted, Informed : réaliser, en porter la responsabilité, être consulté, être informé. |
| Routeur IA | Bloc qui attribue un texte, à l'aide de l'IA, à l'une de plusieurs catégories, puis bifurque en conséquence. |
| Shopify | Plateforme de boutique en ligne ; KI.ordo lit les commandes et les produits via le bloc « Shopify ». |
| Source / source de connaissances | Un texte dans les connaissances, par exemple « FAQ clients ». |
| Stripe | Prestataire de paiement par lequel les offres sont souscrites et payées. |
| Token | Unité de facturation de l'IA ; environ quatre caractères de texte. |
| Transfert | Demande d'un visiteur du site à être recontacté par une personne. |
| Variable | Expression comme `{{last}}` ou `{{datum}}`, que KI.ordo remplace par un texte lors de l'exécution. |
| Webhook | Adresse internet secrète dont l'appel lance un flux. |

Plus de 350 autres termes sur l'IA, les agents, les données, la sécurité et l'organisation sont expliqués dans le **Glossaire** du site web, sous Ressources › Glossaire, avec une recherche et une page par terme.