



CAS CLIENT

bpifrance

Comment Bpifrance optimise son support informatique tout en garantissant un niveau de service élevé ?

Grâce à la mise en place d'un chatbot de support informatique, Bpifrance automatise le traitement des demandes récurrentes et autonomise les utilisateurs dans la résolution de problèmes de premier niveau.





CAS CLIENT

bpifrance



Bpifrance

Bpifrance est la banque publique d'**investissement des entrepreneurs**. Elle finance et accompagne les entreprises dans toutes les phases de leur cycle de vie notamment sur les **crédits**, les garanties, les projets d'**innovation**, l'export de produits ou le **développement à l'international**.

En quelques chiffres :

- **50 implantations** régionales
- **3000 collaborateurs** exerçant plus de **300 métiers**
- **20 milliards d'euros** de financement direct en **2021**



CAS CLIENT

bpifrance

Histoire du projet

« *Le support interne en charge de traiter les incidents et les demandes de premier niveau commençait à rencontrer des difficultés. Il était important pour nous d'apporter de la **souplesse au support sans dégrader le service** »*

Hugo Parlier, Product Owner chatbot et ITSM, Bpifrance

En 2020, Bpifrance a entamé un processus de **modernisation** et de **digitalisation** de la DSI. Dans une volonté de proposer de **nouveaux outils** à ses collaborateurs, l'entreprise a fait appel à Dydu pour déployer un agent conversationnel de **support salarié** sur les **sujets IT**.





CAS CLIENT

Problématiques

- Désengorger le **support interne** de premier niveau sur les questions en lien avec le parc applicatif et matériel
- Apporter aux collaborateurs un **niveau de service élevé** avec des **réponses immédiates** et **personnalisées**
- Proposer des **outils innovants** et **interconnectés**

bpifrance

Solutions

- Un **chatbot** de **support salarié IT** permettant de traiter le **top 20 des demandes** récurrentes
- Un **système d'authentification** (OIDC) qui identifie les utilisateurs afin de leur fournir des **réponses personnalisées**
- Un **interfaçage** avec l'**outil de ticketing** EasyVista
- Une **escalade livechat** pour les cas nécessitant une **intervention humaine**



CAS CLIENT

bpifrance

*« Dydu s'est démarqué sur **l'innovation intégrée** à plusieurs niveaux : la **boîte de dialogue**, l'intégration avec **Teams** et, de façon globale, dans sa **roadmap**. Par ailleurs, nous avons été sensibles à **l'hébergement des données en France** et à la **compétitivité de l'offre**. »*

Hugo Parlier, Product Owner chatbot et ITSM, Bpifrance





CAS CLIENT

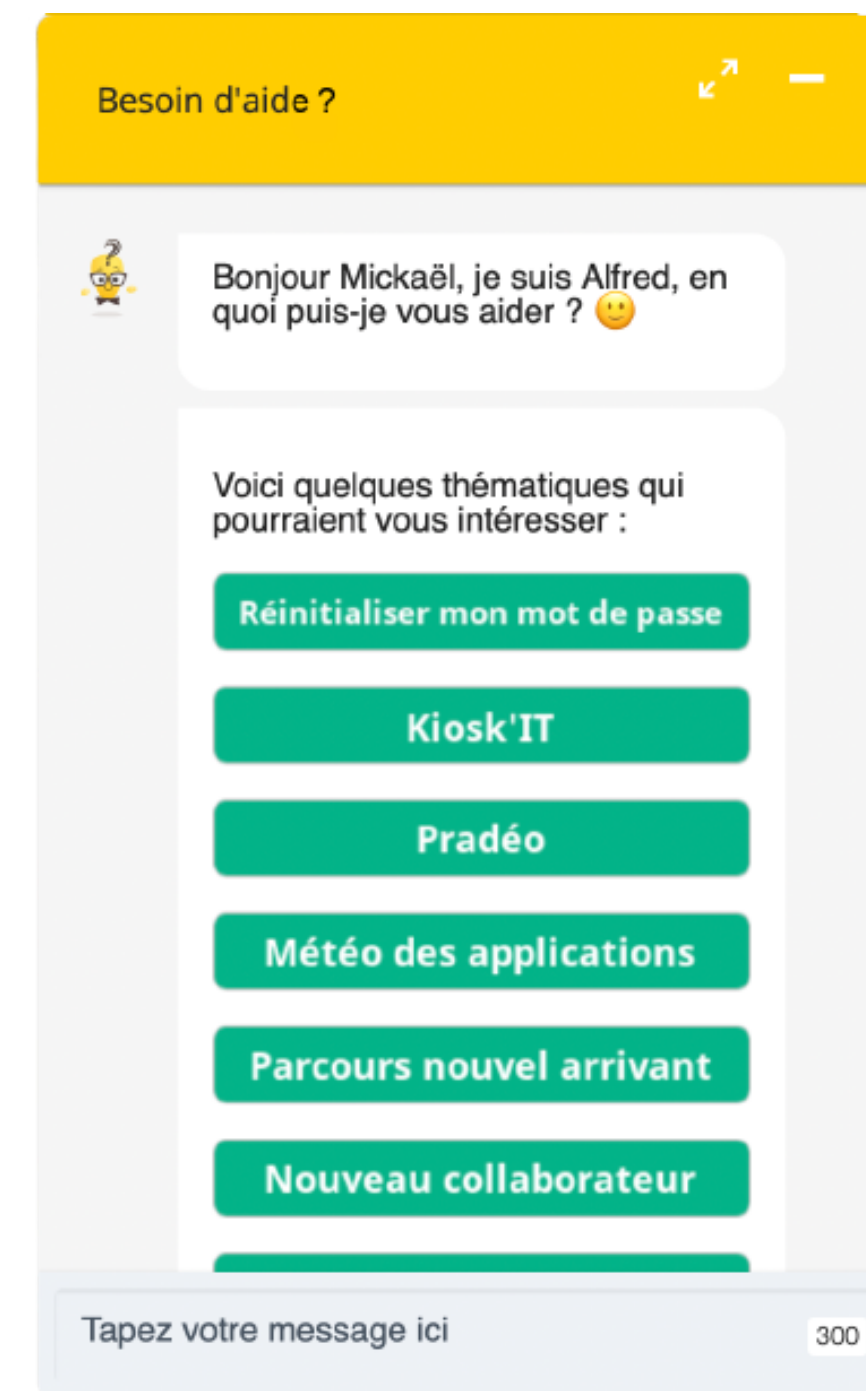
Chatbot support IT

Le chatbot offre un **premier niveau d'aide** sur des sujets tels que la **technologie VPN**, les **habilitations** et les **droits d'accès**.

Il répond de **manière personnalisée** aux **demandes récurrentes** identifiées par l'équipe support.

Les utilisateurs peuvent **créer des tickets d'incident** directement **depuis la boîte de dialogue**, grâce à une **interconnexion transparente** entre le bot et l'outil de ticketing en place.

Pour les cas nécessitant une intervention humaine, ils peuvent basculer vers le **livechat**.





CAS CLIENT

Objectifs du bot

Libérer l'équipe support des demandes récurrentes

pouvant être traitées de manière automatisée

Autonomiser les utilisateurs

dans la résolution de problèmes de premier niveau



Communiquer de manière proactive

sur le statut des applications et les incidents en cours via une "météo applicative"

Réduire les risques de saturation

du support lors d'incidents majeurs

Assurer une assistance 24h/24

pour traiter les demandes effectuées en dehors des horaires de bureau



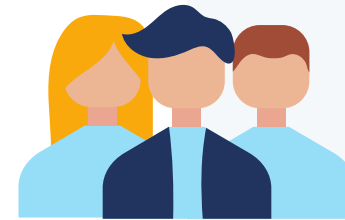
CAS CLIENT

bpifrance

Les indicateurs suivis

*« Globalement les différents métiers de Bpifrance sont **très positifs vis-à-vis du chatbot**. Les utilisateurs réalisent de plus en plus l'intérêt d'avoir une réponse instantanée à n'importe quel moment de la journée. »*

Hugo Parlier, Product Owner chatbot et ITSM, Bpifrance



Conversations

Nombre de conversations par mois



Interactions

Nombre d'interactions par mois



Qualification des interactions

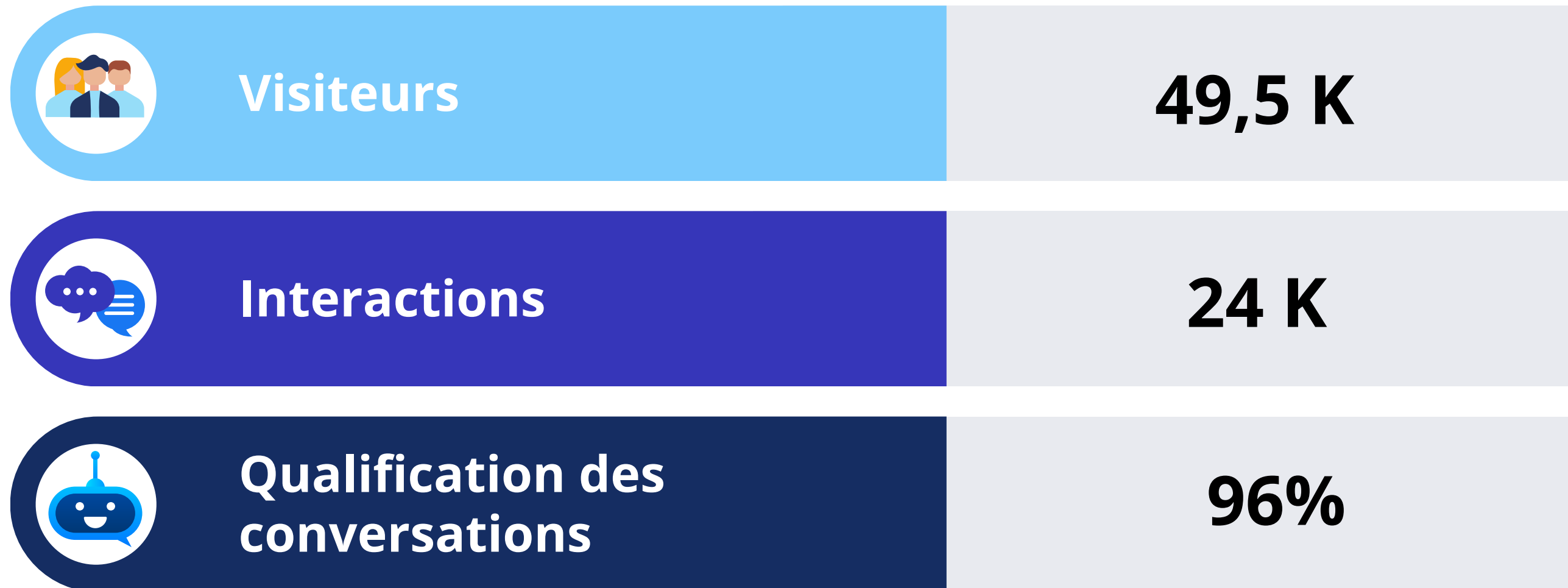
Taux des demandes comprises par le bot



CAS CLIENT

bpifrance

Résultats



Données 2022



Prochains défis

- Déployer le **chatbot IT** sur **Microsoft Teams** pour augmenter sa visibilité et son utilisation
- Mettre en place **2 nouveaux chatbots internes** couvrant les périmètres RH et commercial.



Contactez-nous

pour toute information sur la solution Dydu

[Demandez une démo](#)

Site web

www.dydu.ai

Adresse email

contact@dydu.ai

Réseaux sociaux

