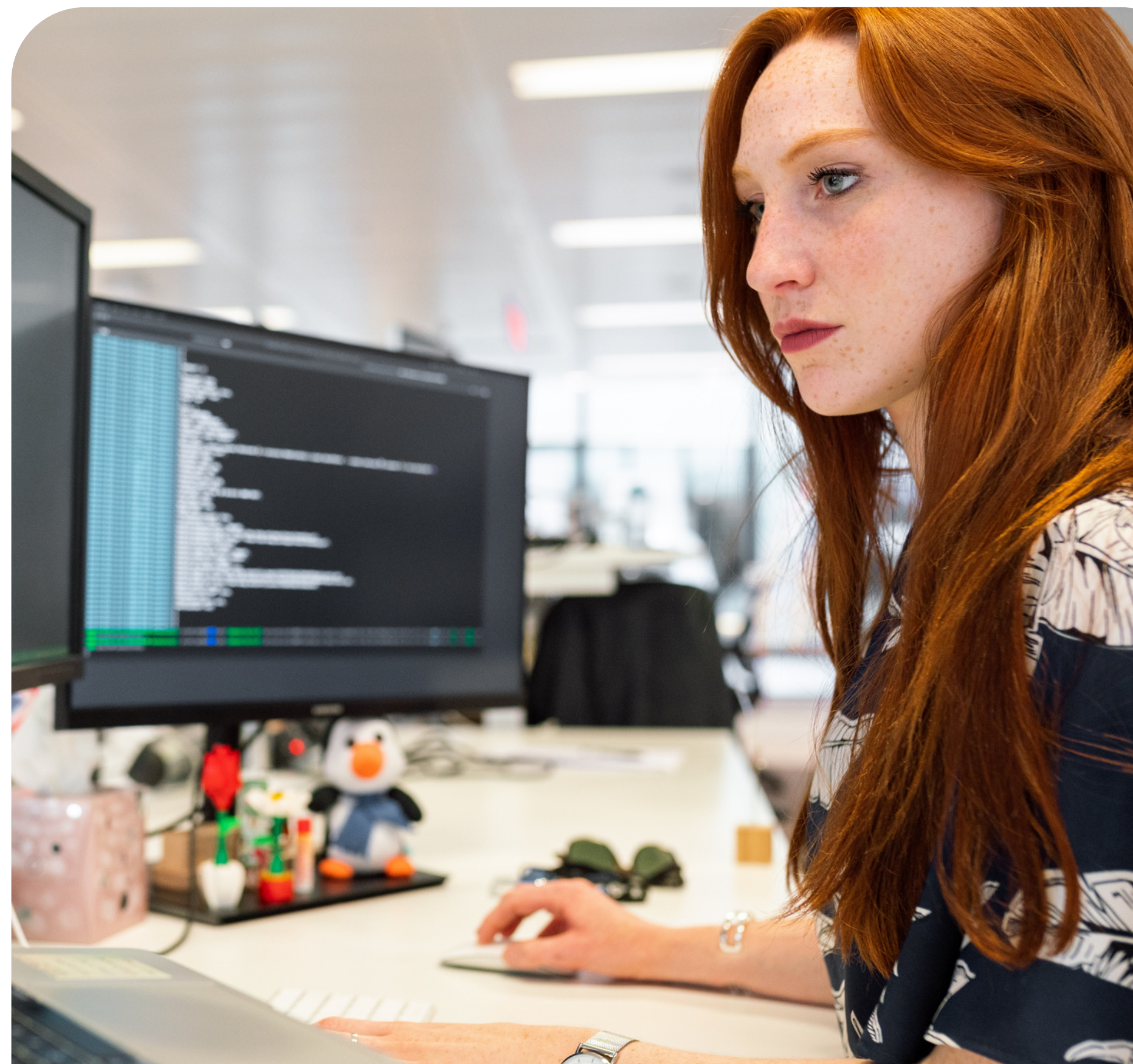


COMMENT LE CHATBOT D'HARMONIE MUTUELLE VIENT EN AIDE AU SERVICE ASSISTANCE ?

Le chatbot Mi, déployé sur l'intranet d'Harmonie Mutuelle, guide les collaborateurs dans leur environnement numérique.





CAS CLIENT



1^{ère} mutuelle santé de France

Harmonie Mutuelle, fruit du rapprochement de 5 mutuelles, protège près de 4,8 millions de personnes. Son ambition est de proposer une offre complète de garanties, de services et de soins et démontrer la pertinence du modèle mutualiste. Elle opère auprès des particuliers, des agents de la fonction publique, des professionnels indépendants et des entreprises et propose des services que sont la complémentaire santé, la prévention, la prévoyance et l'épargne.

Harmonie Mutuelle fait partie du Groupe VYV (union mutualiste de groupe), créé en 2017.



CAS CLIENT



Harmonie mutuelle en chiffres



4,7_M

clients

4 800

collaborateurs

63 400

entreprises clientes

5^{EME}

du Top 30 de la prévoyance 2020
(groupe VYV)



CAS CLIENT

Challenges

Etendre les horaires de support et d'assistance IT

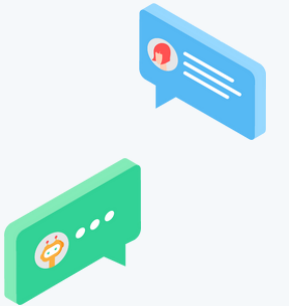
Renforcer l'autonomie des collaborateurs

dans l'utilisation de leur environnement numérique

Diminuer la charge de travail pour l'équipe support



Solution dydu



Un point d'entrée unique, disponible 24/7

Déploiement en 2017 de Mi, un robot conversationnel accessible aux collaborateurs et prestataires d'Harmonie Mutuelle (6000 personnes). Le chatbot répond aux questions récurrentes et les guide dans l'utilisation de leur environnement numérique : accès et utilisation des applications, services d'impressions, procédures visioconférences, gestion des mots de passe...



CAS CLIENT



Histoire du projet



La gestion des incidents et des demandes IT est traitée de bout en bout avec l'outil ITSM EasyVista, les dossiers sont saisis directement par les collaborateurs ou par les équipes supports suite à des échanges téléphoniques ou par mails.

En 2017, le service d'assistance aux utilisateurs a décidé de mettre en place un outil de selfcare, le chatbot Mi. Ce service assure la prise en compte et la résolution d'incidents sur l'environnement numérique pour les collaborateurs internes d'Harmonie Mutuelle, à défaut de résolution, l'escalade vers les équipes spécialisées. Les membres du service d'assistance aux utilisateurs ont créé et mettent régulièrement à jour la base de connaissances (base de questions-réponses) du chatbot Mi.

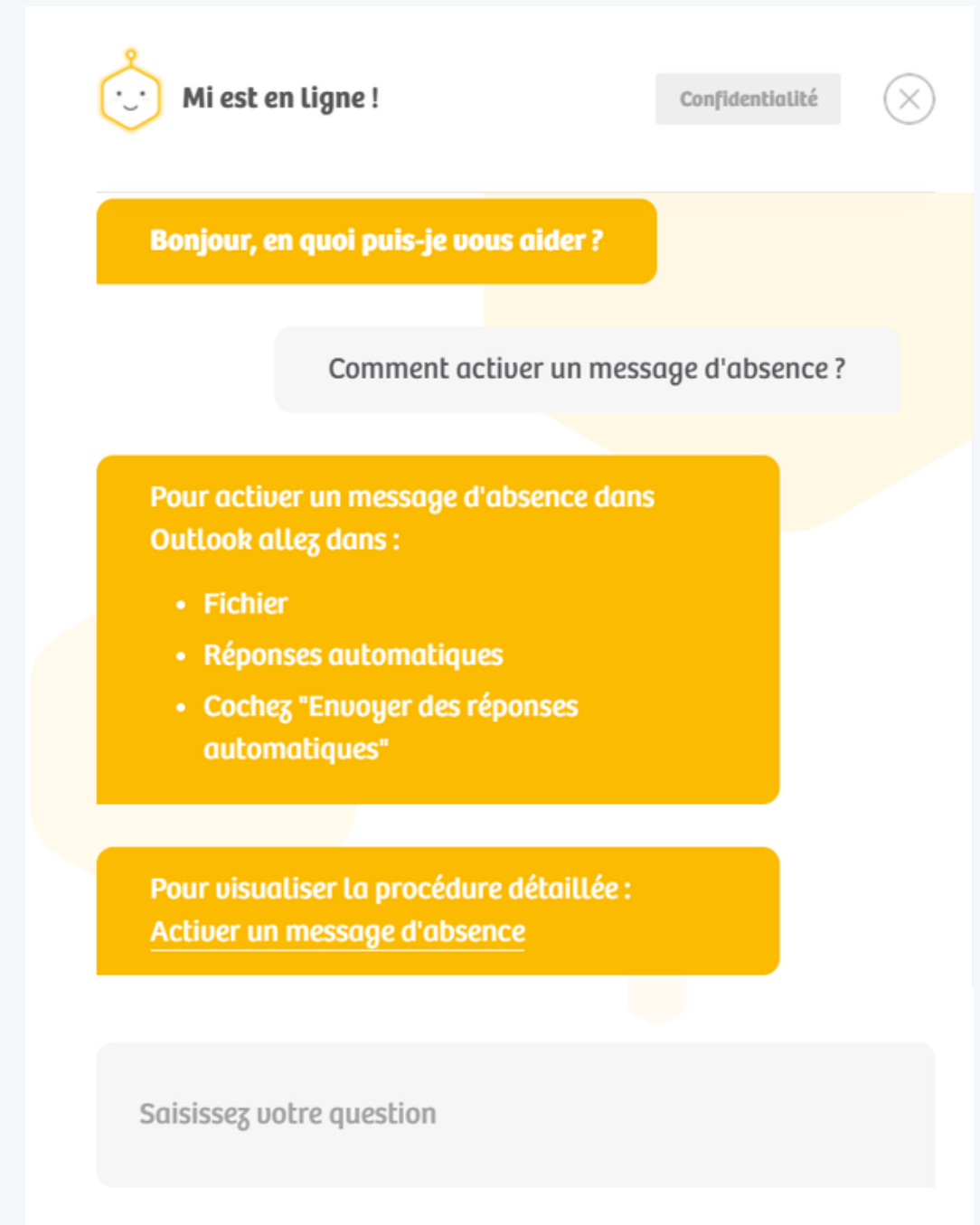


CAS CLIENT

La première version du chatbot répondait aux questions élémentaires sur l'environnement numérique. Dans un second temps, une connexion entre le chatbot et l'outil ITSM a été réalisée grâce à des webservice pour pouvoir envoyer les demandes et déclarations d'incidents vers les groupes supports spécialisés.

"La saisie de demandes simples directement depuis le chatbot permet d'envoyer les dossiers directement aux bonnes équipes avec les éléments nécessaires au traitement et sans passer par le premier niveau de support pour qualification, au final plus rapide et moins consommateur de ressources."

Marc Pasquet, Responsable supports et assistance utilisateurs



Mi est en ligne ! Confidentialité

Bonjour, en quoi puis-je vous aider ?

Comment activer un message d'absence ?

Pour activer un message d'absence dans Outlook allez dans :

- Fichier
- Réponses automatiques
- Cochez "Envoyer des réponses automatiques"

Pour visualiser la procédure détaillée : [Activer un message d'absence](#)

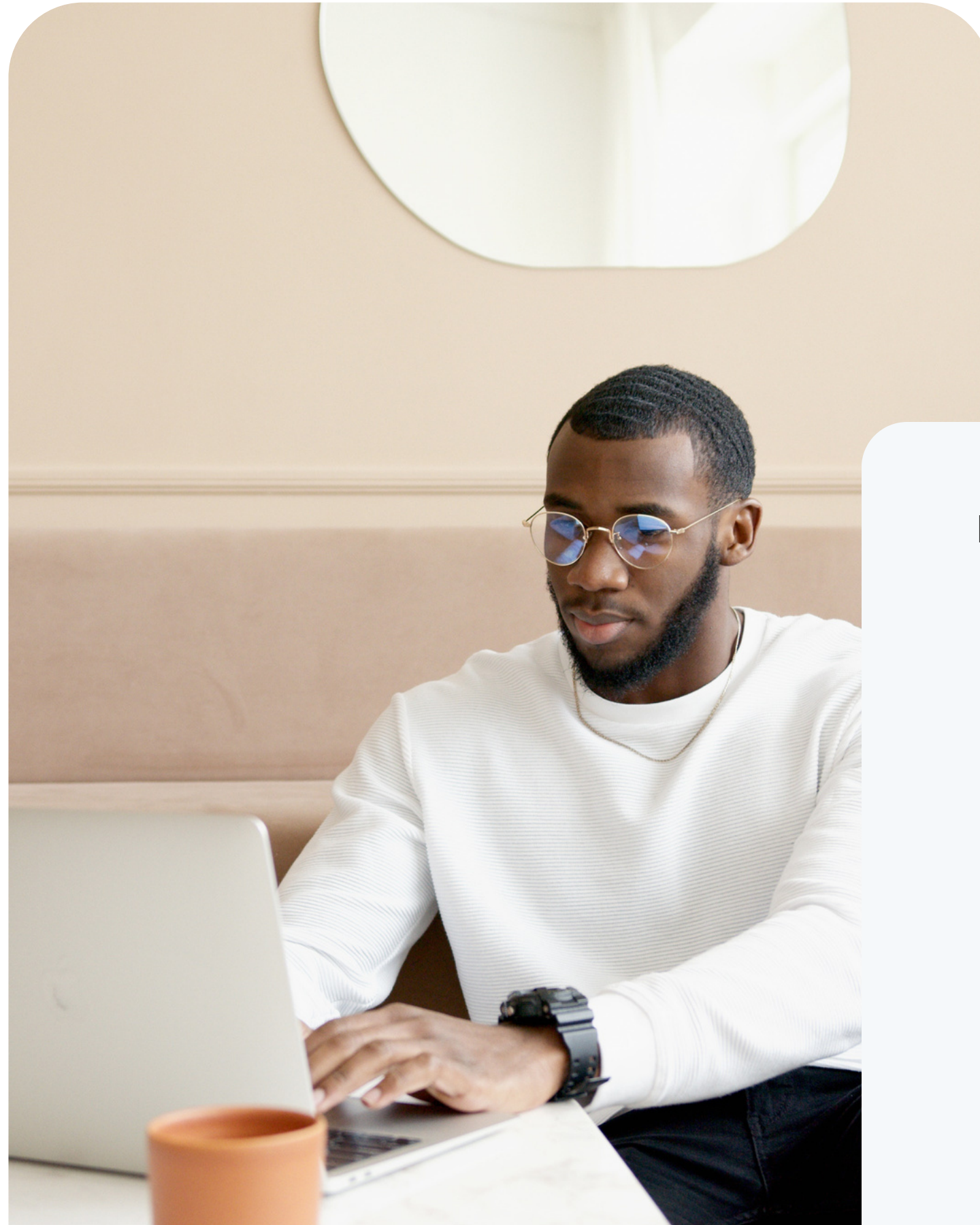
Saisissez votre question



CAS CLIENT



Une expérience conversationnelle de qualité



Les 480 connaissances couvrent de nombreuses thématiques :

- Applications et logiciels : accès, information d'utilisation, réinitialisation de mot de passe, demande d'habilitation
- Bureautique : connexion à distance, impression, navigateur, messagerie, Skype, applications Office 365
- Conférence : audio et visioconférence, salle de réunion
- Demande de services : installation de logiciel, demande d'équipement, déplacement ou retrait d'équipement
- Déplacement : frais professionnels, réservation de véhicule, billet de train et hôtel
- Environnement : imprimante, poste de travail, smartphone, téléphonie



Des fonctions informationnelles, directionnelles et **transactionnelles**



Fournit

des réponses textuelles
parfois couplées à des
contenus riches (vidéos
et images)



Redirige

vers la documentation
et des pages intranet



Réalise

des demandes et
déclarations d'incidents,
des demandes de
modification de mot de
passe

"La mise en place du chatbot a permis d'offrir un service supplémentaire aux utilisateurs disponible 24/7 et lorsque le service d'assistance est surchargé. Le gain de productivité (solutions apportées par le chatbot sans aucune sollicitation de l'assistance) représente une baisse des sollicitations de l'assistance d'environ 8%, et jusqu'à 13.3% lors du premier confinement."

Marc Pasquet, Responsable supports et assistance utilisateurs





CAS CLIENT



Fonctionnalités clés

Web service

Interconnexion entre le bot et un logiciel spécifique de l'entreprise pour effectuer certaines tâches (création et gestion de demandes et d'incidents IT).

Variable

Récupération des données utilisateurs au cours de la conversation (saisies textuelles).

Arbre de décisions

Articulation de sous questions nécessaires pour donner une réponse personnalisée au lieu d'une réponse générique.

"En régime courant, l'administration des connaissances est répartie essentiellement sur deux personnes (périmètre de connaissances IT), il faut compter une demi-journée par semaine avec des périodes demandant plus ou moins de réactivité."

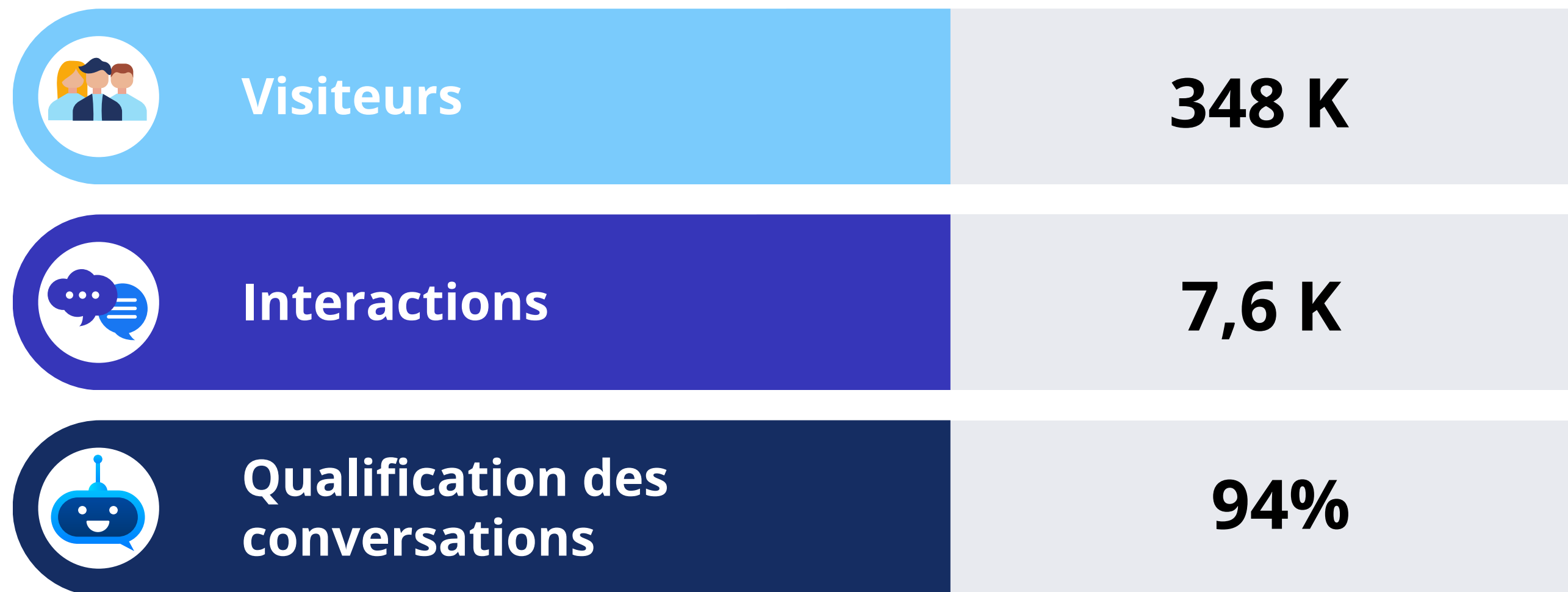
Bruno Walter, Chef de Projets supports et assistance utilisateurs

"Le chatbot a été très utile pendant la période de confinement, il a permis de répondre aux nombreuses questions des utilisateurs en rapport avec les solutions mises à disposition pour leur permettre de télétravailler, mais également à des questions plus habituelles alors que le service d'assistance était très surchargé face à la quantité des sollicitations."

Bruno Walter, Chef de Projets supports et assistance utilisateurs



Résultats





Prochains défis

- Permettre la saisie de formulaires depuis le chatbot grâce à des webservice pour créer des demandes de services plus complexes
- Permettre la prise de rendez-vous avec l'assistante à travers le chatbot
- Inciter les collaborateurs à l'utiliser davantage en exploitant les usages les plus adaptés avec un maximum de bénéfices (simplicité et efficacité), et en communiquant sur l'outil en utilisant le support vidéo.



Contactez- nous

Pour toute information sur le
logiciel dydu

Site web

www.dydu.ai

Adresse email

contact@dydu.ai

Numéro de téléphone

07 60 72 90 59