



CAS CLIENT



# Comment le chatbot de PwC facilite le quotidien de ses collaborateurs ?

Ressources humaines, helpdesk informatique, vie pratique... Le cabinet d'audit a automatisé une partie de son support interne grâce à un robot conversationnel.





CAS CLIENT



# PwC, le cabinet d'audit et d'expertise **juridique et fiscale**

**PwC** (PricewaterhouseCoopers) est **l'un des quatre grands cabinets du Big Four, spécialisé** dans des missions de **conseil, d'audit et d'expertise juridique** privilégiant des approches sectorielles à destination des entreprises. **Le cabinet certifie** notamment les comptes de **BNP Paribas, Auchan, Capgemini ou Natixis.**

En quelques chiffres :

- **6 000 collaborateurs** en France et au Maghreb
- **11 000 clients** dont **17 sociétés du CAC 40** et **38 entreprises du SB120** en France et au Maghreb
- **42,3 milliards** de dollars de **chiffres d'affaires** en 2019





CAS CLIENT



# Histoire du projet

*"Nous voulions également **permettre aux nouveaux entrants** de gagner rapidement en autonomie. Près de **2 000 nouveaux collaborateurs** nous rejoignent chaque année. **Le chat leur permet de comprendre tout l'écosystème** du cabinet de manière simple et rapide."*

Nelly Fercoq, Chef de Projet Chatbot chez PwC France et Maghreb

Le projet est né **d'interviews** réalisées **sur un échantillon de collaborateurs** de PwC dont **l'objectif** était **d'identifier les points bloquants** dans leur vie quotidienne. Cette enquête a notamment révélé que **l'intranet** leur paraissait **dense et complexe**, qu'il n'était **pas toujours simple d'y faire des recherches**.

Pour **faciliter le quotidien des collaborateurs et l'intégration des nouvelles recrues**, PwC a voulu proposer un **outil** capable de **répondre instantanément** à leurs questions, et s'est donc naturellement tourné vers le **chatbot** interne.

Le **lancement officiel** a eu lieu en **janvier 2019**.



CAS CLIENT

# Problématiques

- **Répondre** instantanément **aux questions des collaborateurs** sur la vie quotidienne au travail
- Permettre aux **nouveaux arrivants** de **gagner** rapidement **en autonomie**
- **Étendre** les **horaires d'assistance** interne

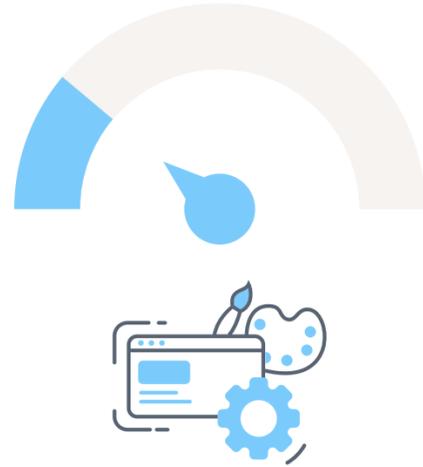


# Solution Dydu

- Un **point d'entrée unique disponible 24/7**
- **Accessible sur intranet, desktop et appli mobile pour les collaborateurs** de PwC France et Maghreb
- **Le chatbot** fait office de "**concierge**" et **couvre** de nombreux sujets du quotidien : **RH, IT, locaux, événements, stratégie d'entreprise...**



# Déploiement du projet



## Conception

1 mois

- **Ateliers** avec **différents échantillons de collaborateurs**, afin de déterminer les **thématiques**
- **Sondage** auprès des collaborateurs afin de **choisir le nom du bot**



## Construction

2 à 4 mois

- **Collecte des réponses** auprès des métiers
- **Construction** de la base de connaissances



## Lancement

1 mois

- **Mise en ligne** sur l'intranet, application mobile et desktop
- **Communication** sur toutes les plateformes **internes**



## Evolution

Tout au long du projet

- **Mises à jour des connaissances** en fonction de l'actualité
- **Bilan mensuel et analyse** des interactions



CAS CLIENT



# Une expérience conversationnelle de qualité

## 10 Thématiques

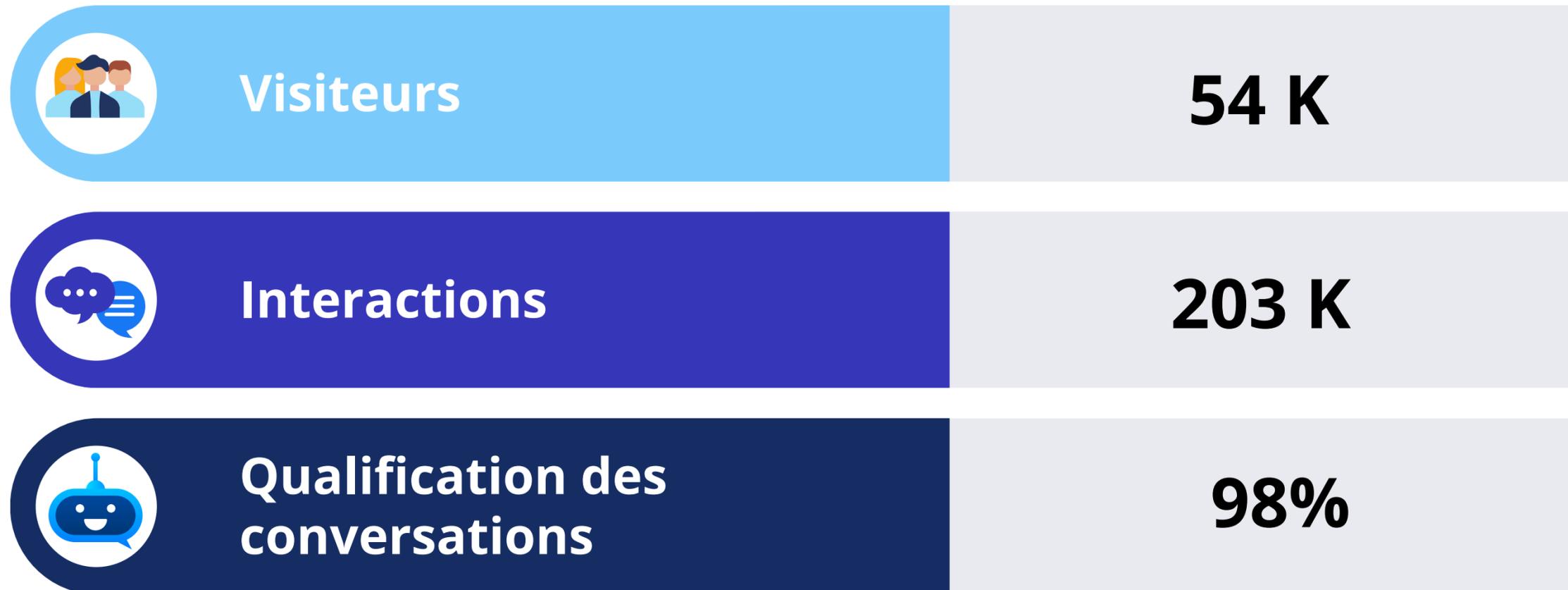
2 800  
connaissances

- **A propos** : stratégie et valeur, people, organisation, lexique, événementiel
- **Ressources Humaines** : administratif, congés, formation, mobilité...
- **IT** : applications métier, accès aux outils, poste de travail, sécurité, assistance
- **Finance** : logiciel, fournisseur, note de frais, carte professionnelle...
- **Juridique et risk management** : code de conduite, RGPD, sécurité...
- **Locaux** : badge, courrier, conciergerie, déplacement, impression, parking...
- **Nouveaux outils** : utilisation des outils innovants
- **Projets** : description des projets et redirection vers les documents, outils...
- **Divers** : covid-19, météo, base sociale PwC (blague, sujets divers...)





# Résultats





CAS CLIENT



# Les bonnes pratiques de PwC

## RESSOURCES INTERNES

Avoir les **ressources internes** nécessaires pour **gérer le bot** afin de proposer le **meilleur service possible**.

## ACTUALITÉS

**Mettre à jour les connaissances** et en ajouter en **fonction des évènements et de l'actualité**.

La généralisation du télétravail en raison de la pandémie a mené PwC à ajouter des questions comme « Qui est le référent Covid ? »

## INCOMPRÉHENSIONS

**Répertorier** le nom et **les questions** des collaborateurs **qui n'ont pas obtenu de réponse** et y **répondre a posteriori** par email. PwC a créé un email au nom du bot pour l'occasion.

## STATISTIQUES

**Suivre régulièrement les indicateurs du bot :**

- le nombre de **visiteurs** et de **conversations**
- le **taux de satisfaction** pour pouvoir effectuer les corrections nécessaires
- les **connaissances ou thématiques** les plus **sollicitées**



CAS CLIENT



*"Aujourd'hui, nous considérons **notre but atteint** : le chatbot est **régulièrement consulté** et le **taux de satisfaction des échanges est élevé**.*

*Comme pour le suivi de tous nos outils innovants, nous **interviewons régulièrement** un échantillon d'une centaine de collaborateurs de profils différents. Ainsi, nous pouvons **vérifier que nos outils correspondent toujours à leurs attentes et identifier de nouveaux besoins**."*

Nelly Fercoq, Chef de Projet Chatbot chez PwC France et Maghreb





CAS CLIENT



# Prochains défis

Le chatbot est déjà **connecté au système d'authentification**, ce qui lui permet de s'adresser à l'utilisateur par son prénom.

PwC souhaite prochainement **l'interfacer avec les outils RH** pour qu'il fournisse des **réponses totalement personnalisées** en fonction de la localisation du site, le grade et la ligne de service du collaborateur.



# Contactez-nous

pour toute information sur la solution Dydu

[Demandez une démo](#)

## Site web

[www.dydu.ai](http://www.dydu.ai)

## Adresse email

[contact@dydu.ai](mailto:contact@dydu.ai)

## Réseaux sociaux

