



CAS CLIENT



La Caisse des Dépôts met à disposition des affiliés un bot pour leur retraite.

La direction des politiques sociales de la Caisse des Dépôts a déployé un chatbot intelligent qui permet d'autonomiser les clients et soulager les équipes support tout en optimisant l'expérience utilisateur.





Histoire du projet

La direction des politiques sociales de la **Caisse des Dépôts (CDC)** a fait appel à Dydu pour déployer un **chatbot à destination des affiliés concernant leur retraite**. Au démarrage du projet, le chatbot a été mis en place sur les **sites internet publics pour autonomiser les clients et développer les outils de selfcare**.

Le chatbot est accessible depuis les sites de la **CNRACL**, de **l'Ircantec** et **l'espace connecté de Ma retraite publique** pour des réponses personnalisées.

À qui s'adresse le bot ?

- Aux personnes en activité professionnelle
- Aux retraités
- Aux employeurs des régimes de retraite dont ils ont la gestion



Les fonctionnalités du bot

Certaines **fonctionnalités** se révèlent particulièrement **efficaces**.

Parmi **les plus utilisées**, on peut citer :

- L'**ouverture automatique de la boîte de dialogue**, qui a considérablement augmenté la visibilité du chatbot et, par conséquent, le nombre de conversations, passant **de 300-400 conversations** par jour à **900-1 000**, soit une **hausse de 30 à 50 %**.
- La fonctionnalité "**Top 3**", qui permet de **mettre en avant trois informations clés**, dès l'ouverture de la boîte de dialogue.



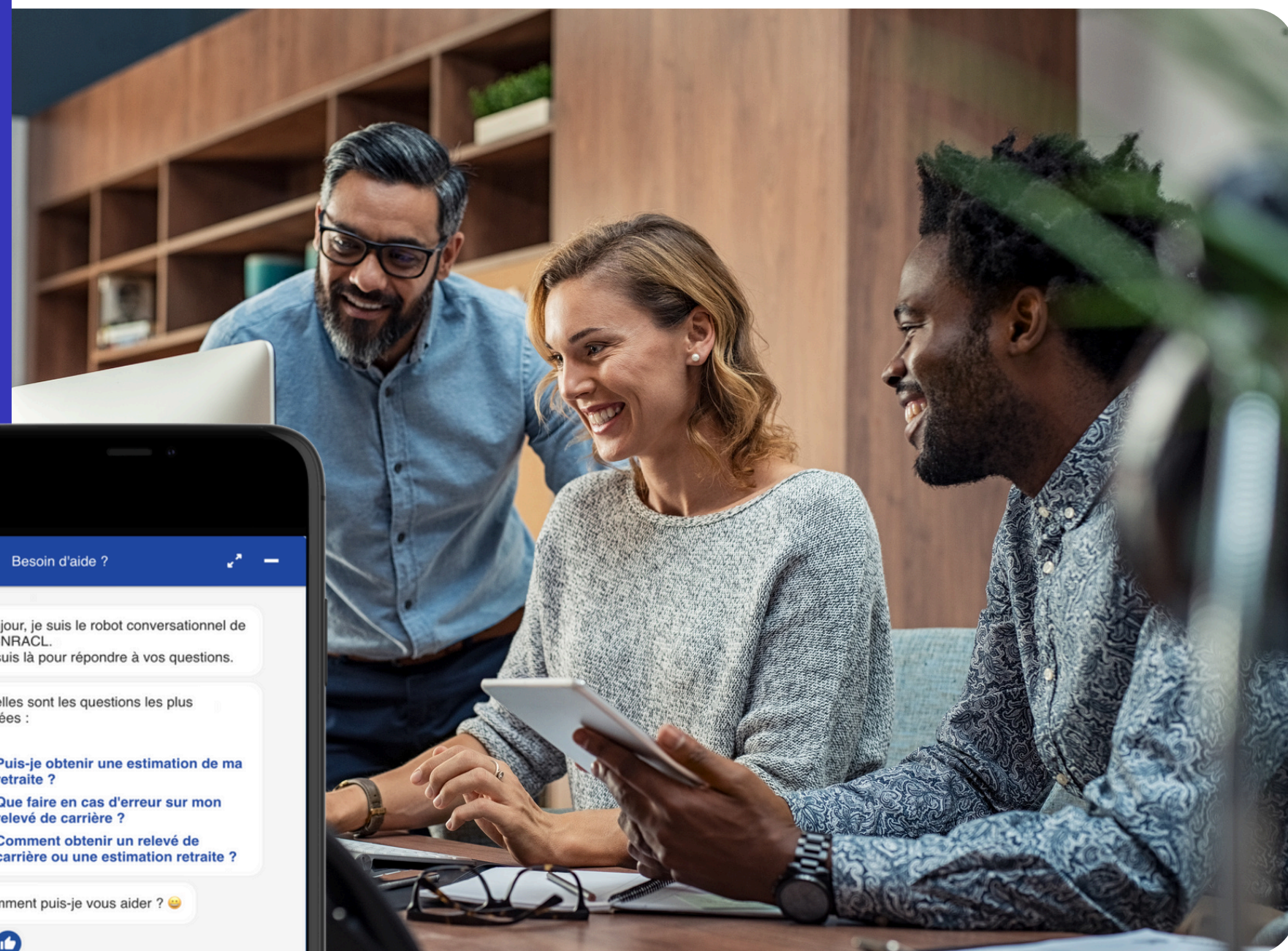
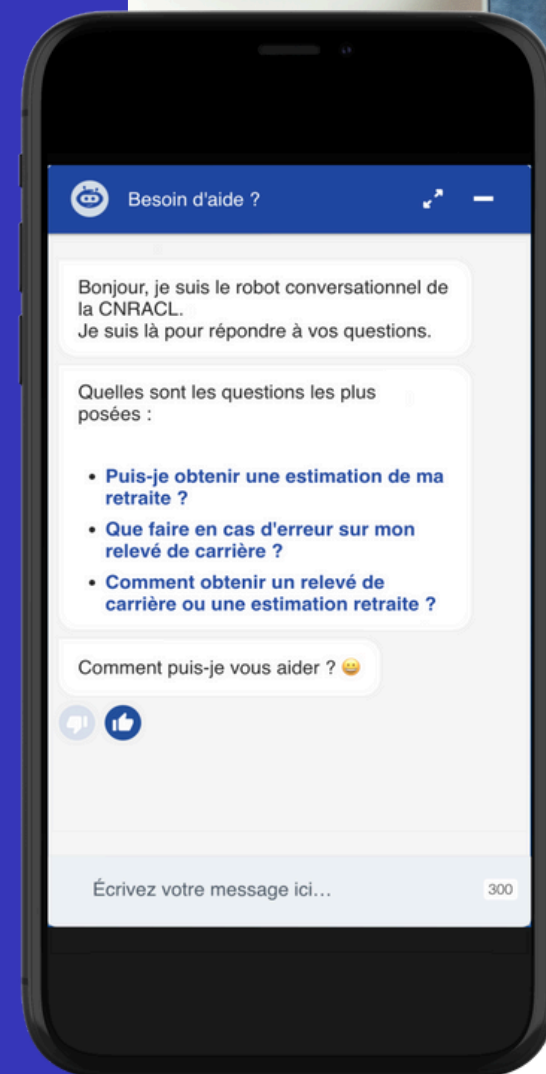


CAS CLIENT

La gestion du bot

Grâce à une équipe dédiée de trois personnes, la gestion du bot inclut principalement :

- **l'analyse des conversations** : pour identifier comment les clients posent leurs questions et s'ils ont trouvé leurs réponses,
- **du benchmarking** : pour se comparer et s'inspirer,
- **le pilotage du projet en collaboration avec les utilisateurs finaux** : afin de récolter des insights.





CAS CLIENT

*"Nous savons que **nos clients sont satisfaits** car nos conversations augmentent chaque année avec un **taux de qualification en moyenne de 90%**. C'est très positif et encourageant ! Il y a quelques années aussi, notre **bot a reçu un prix** et s'est classé dans le **Top 10 des meilleurs robots en entreprise !**"*

Sabrina et Pascal, Gestionnaire du bot retraite
Direction de la stratégie client au sein de la direction des politiques sociales à la CDC





Résultats



Données sur 12 mois

1500

demandes entrantes /jour
100% automatisées





CAS CLIENT






Une expérience conversationnelle de qualité

- Le nombre de conversations est en constante évolution avec une moyenne de 400 000/an.
- 2018 : réception du prix du "Best Robot Experience", décerné aux meilleurs chatbots de la relation client.
- Le Groupe CDC compte aujourd'hui de nombreux bots Dydu pour servir les besoins de différentes entités, grâce à des chatbots internes et externes.



Prochains défis

-  Répondre aux nouveaux besoins d'accompagnement personnalisé des clients.
-  Mettre en place un **livechat** ou un **web call back**, en complément du chatbot.
-  Rester en **veille** sur les **nouvelles technologies** et **opportunités** offertes par l'**IA** et les **tester**.



Contactez-nous

pour toute information sur la solution Dydu

[Demandez une démo](#)

Site web

www.dydu.ai

Adresse email

contact@dydu.ai

Réseaux sociaux

