

**EXPERTIME x
WITIVIO**

Livre blanc

CHATBOT : usage & démarche

Sommaire

#1 QUI SOMMES-NOUS ?

- Virtual Agent Studio by Witivio
- Expertime

#2 CHATBOT : DÉFINITION ET FONCTIONNEMENT

#3 ÉTAT DE L'ART

- Les projets Chatbot : déroulement
- Les cas d'usage, canaux et connexions à d'autres systèmes d'information
- Vous proposer des solutions, ensemble

#4 CAS CLIENTS

Introduction

Ce livre blanc est le fruit d'une co-écriture directement inspirée par la double expérience de l'éditeur Witivio, leader sur le marché des solutions chatbots dans l'écosystème Microsoft 365 et du cabinet de conseil Expertime, expert reconnu des solutions Microsoft.

Il vise à résumer les grands principes de fonctionnement et les facteurs clés de succès, depuis la conception, jusqu'à la mise en œuvre et l'exploitation de ces solutions pour les organisations. À ce titre, il n'a pas vocation à vous apporter une vue exhaustive et détaillée de l'ensemble des solutions du marché, mais plutôt une approche pragmatique et directement accessible, au travers de cas d'usages concrets, dans un objectif de transformation rapide et garanti.

Comme toute démarche de transformation, ce ne sont pas les solutions techniques qui apportent la valeur mais bien les femmes et les hommes, dans leur capacité à appréhender en bonne intelligence, par la connaissance de leurs métiers, les opportunités offertes par la technologie

À ce titre, le partenariat entre Expertime et Witivio a pour ambition d'inventer, accompagner et délivrer les meilleures réponses aux enjeux de transformation des entreprises et des organisations qui nous font confiance.

Bonne lecture !

Expertime
Digital Success Partner

X

VIRTUAL
AGENT STUDIO
by WITIVIO

#1

QUI SOMMES-NOUS?

Expertime.
Digital Success Partner

x

VIRTUAL
AGENT STUDIO
by WITVIO

VIRTUAL AGENT STUDIO

by WITIVIO

Depuis 2017, Witivio propose des solutions innovantes afin de révolutionner l'expérience collaborateur. Le Virtual Agent Studio permet de créer des assistants virtuels au sein d'une entreprise. En 4 ans, cette solution a aidé 47 entreprises à digitaliser leurs process métiers.

Chatbots

Teams
Apps

Employee
Experience

ILS NOUS FONT CONFIANCE



+ 30
CLIENTS

RÉCOMPENSES



Best Microsoft Teams Application 2022
Teams 5 Years Anniversary



2020 Partner of the Year Winner
France Start Up Award

Expertime

Digital Success Partner

Expertime est un cabinet conseil et expertise IT spécialisé dans la transformation digitale de ses clients depuis plus de 15 ans. Nous intervenons sur l'ensemble des besoins IT : cadrage, expertise, Projet, centre d'excellence et Services Managés.

Smart
Workplace

Business
Apps

Data
IA

ILS NOUS FONT CONFIANCE



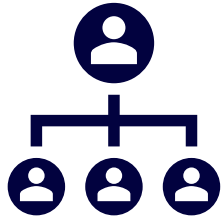
RÉCOMPENSE



100
CLIENTS



Le meilleur des innovations et technologies Microsoft pour accompagner la transformation digitale



Hybrid Workplace

Concevoir, générez des apps en quelques heures qui se connectent facilement aux données.

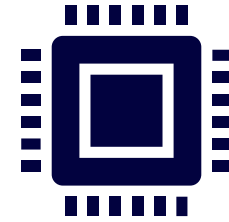
Intégrer et opérer un environnement de travail agile adapté aux différents collaborateurs en situation de mobilité à travers une expérience homogène garantissant le travail collaboratif.



App & Modernization

Porter les applications existantes, développer et réécrire les nouvelles.

Repenser l'architecture de l'infrastructure, y compris Open Source, le tout dans un environnement cloud Azure et opéré depuis nos centres de services.



Intelligence Artificielle & Data

Capter et agréger l'ensemble des données de votre entreprise pour en constituer votre patrimoine.

Traiter et restituer de façon intelligente et efficace vos données pour prise de décision et automatisation des tâches.



#2

CHATBOT : DEFINITION ET FONCTIONNEMENT



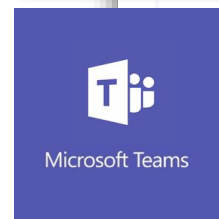
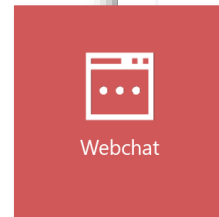
QU'EST-CE QU'UN CHATBOT ?

Un **agent conversationnel** aussi appelé assistant virtuel ou chatbot traite des données pour répondre aux demandes de toutes sortes en se basant sur l'intelligence artificielle, le traitement du langage naturel et l'apprentissage automatique.

Initialement pensé pour transformer la relation clients, il est désormais fréquent de déployer un chatbot au service des salariés d'une entreprise.

Dans ce cadre, l'objectif du chatbot est de répondre aux questions des collaborateurs mais également de faciliter les process métiers.

The screenshot displays a chatbot interface with a message from 'Mary' at 11:13:37. The message asks 'Quel est le message à envoyer ?' and includes a card titled 'Télétravail'. The card contains an illustration of a person at a computer, a globe, and a hand holding a tablet. Below the illustration, the text reads: 'L'état d'urgence sanitaire est à nouveau décrété et les mesures sanitaires en zone rouge sont logiquement renforcées : le télétravail intégral est appliqué à tous ceux qui le peuvent. Merci pour votre compréhension.' There is a 'FEEDBACK TÉLÉTRAVAIL' button at the bottom of the card. The chat interface also shows fields for 'Titre de la card', 'Url de l'image', 'Résumé', 'Auteur', 'Titre du bouton', and 'Url du bouton'. A 'SUIVANT' button is visible at the bottom right of the chat window.





LE CHATBOT ET SA BASE DE CONNAISSANCES

La base de connaissances regroupant l'ensemble des connaissances sera **la liste des questions auxquelles le bot saura répondre**

Au début le bot est comme un enfant, et ne sait pas répondre à grand-chose

- Plus on lui apprend de choses et plus il est intelligent
- Plus il a accès à des sources de données, plus il est intelligent

Qu'est-ce qu'il faut apprendre à un chatbot ?

L'ensemble de vos connaissances ! Il faut que vous appreniez à un Chatbot ce que vous savez afin qu'il puisse prendre le relais sur des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée. Exemple :

- **Des questions et des réponses : les réponses seront ensuite retravaillées avec une forme plus visuelle et adaptée si nécessaire.** Exemple : *ai-je droit à des tickets restaurant ? Les locaux de Witivio n'ont pas de restaurant d'entreprise, tu as donc le droit à des tickets restaurants.*
- **Des alternatives ou reformulation de questions car il existe plusieurs manières de dire une seule chose.** Exemple : *Va-t-on me donner des tickets restaurants ? / J'ai le droit aux tickets restaurant ?*
- **Des synonymes - Solution pour pallier aux différences de langage.** Ticket Restaurant / Chèque déjeuner / TR / ticket resto ...

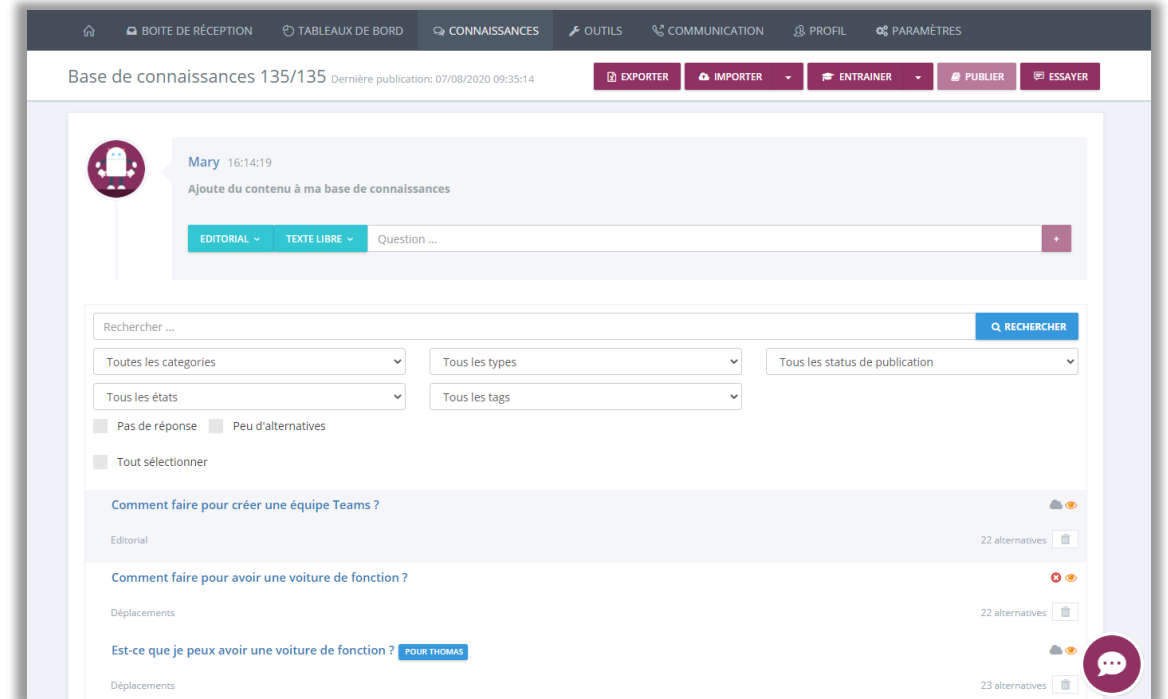


UNE INTERFACE CLÉ EN MAIN

Le chatbot est la promesse d'un gain de temps considérable. Toutefois, le déploiement de ce type d'outil réclame souvent une longue phase de développement.

C'est pourquoi, Witivio promet aux entreprises de résoudre cette problématique en proposant une **interface de création de chatbots sans code**.

- La plateforme permet une **prise en main intuitive** auprès des métiers pour créer un chatbot destiné à leurs collaborateurs, sans avoir de compétences techniques spécifiques.
- L'application est simple d'usage notamment pour faire les mises à jour de la base de connaissances. L'un des points forts de Witivio est que les agents métiers sont très vite **autonomes** dans l'amélioration continue du Chatbot.



[Réservez une demo](#)

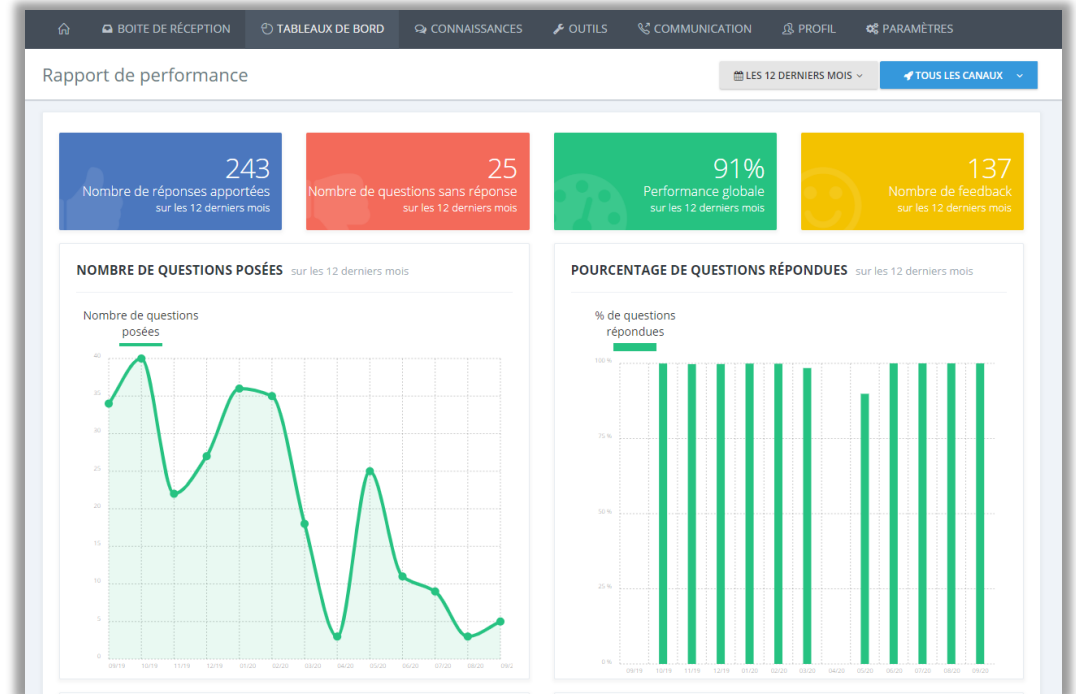


UNE INTERFACE CLÉ EN MAIN

Virtual Agent Studio n'est pas un outil de développement. Les métiers construisent de bout en bout leur chatbot en se concentrant uniquement sur la connaissance qu'ils veulent lui donner. Conversation de base, gestion de l'amélioration continue, traitement des données personnelles, etc... **tout est déjà intégré sur la plateforme.**

Une fois construits, ces Chatbots s'intégreront directement dans les outils de communication du quotidien (Microsoft Teams, SharePoint...). Dès que le chatbot est implanté au sein de l'entreprise, les utilisateurs peuvent poser leurs questions en langage naturel.

Lorsque que la question n'a pas été renseignée en amont, la plateforme recueille ces « questions sans réponses », « score faible », « questions suggérées » et « feedback négatifs » afin que les équipes internes interviennent.

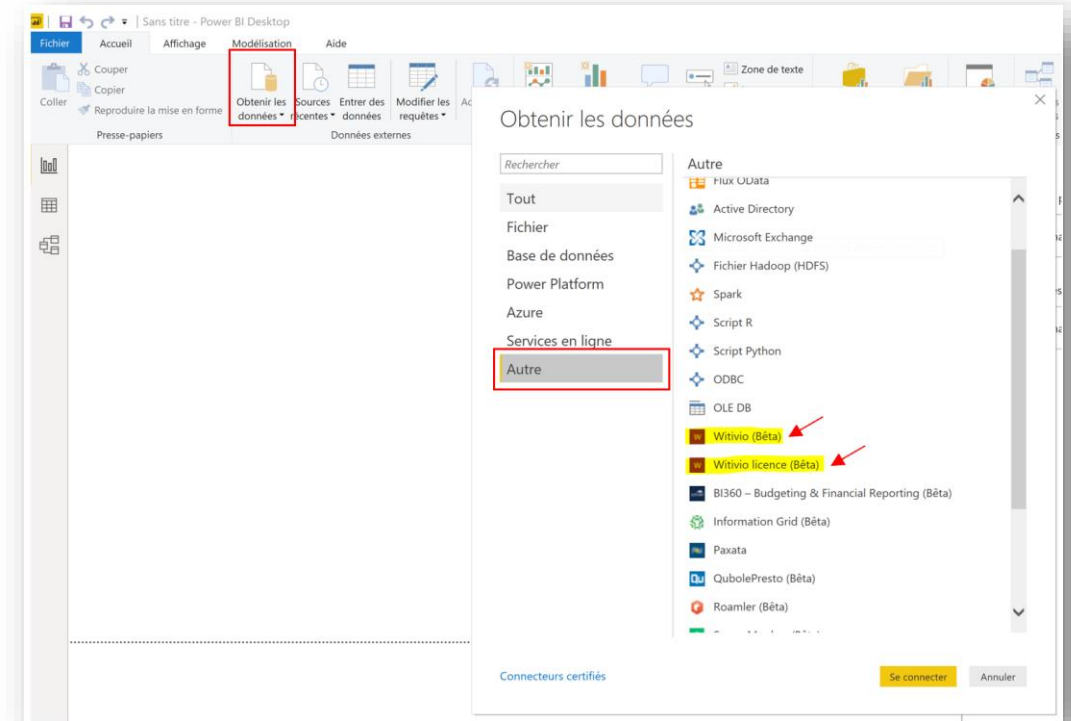


[Réservez une demo](#)



UN CONNECTEUR POWER BI

Grâce aux connecteurs Witivio – Power BI vous avez la possibilité de créer des tableaux de bords à l'aide de l'application Power BI Desktop.



[Réservez une demo](#)

#3

ÉTAT DE L'ART

Expertime.
Digital Success Partner

x

VIRTUAL
AGENT STUDIO
by WITVIO



LES TYPES DE PROJETS

1 : Obtention d'une base de connaissances prête à l'emploi + amélioration continue

Ce format de projet vous permet de partir d'une base de connaissances complète et de procéder par la suite à l'amélioration continue de cette dernière en fonction des besoins métier.

Les équipes Witivio ont travaillé dur afin de proposer deux bases de connaissances prêtes à l'emploi :

- **Apprendre** : Pour booster l'adoption d'Office 365
- **Dynameet** : L'assistant virtuel qui organise vos réunions

2 : Création d'une base de connaissances + amélioration continue

Nous vous accompagnons de A à Z dans la création de votre chatbot, vous montez en compétences sur la plateforme et devenez expert de l'expérience conversationnelle. Devenez complètement autonome sur l'outil Witivio pour faire le 1er pas vers la chatbot factory et une digital Workplace orientée conversation.

Notre accompagnement complet permet une montée en compétences encadrée et rythmée par des ateliers et **une organisation en mode projet** avec un accompagnement personnalisé et constant sur l'ensemble des différentes phases du projet.



LES TYPES DE PROJETS

3 : Différents types de chatbots en fonction des services

Les chatbots permettent d'automatiser de nombreuses tâches, c'est pour cela qu'ils peuvent être utiles à différents services au sein d'une entreprise.

On peut par exemple adopter un chatbot pour les cas d'usage suivants :

- **Chatbot ressources humaines :**
 - Améliorer l'onboarding des nouveaux arrivants
 - Répondre rapidement aux questions récurrentes
 - Hausse de l'autonomie des collaborateurs
 - Soulager le service RH
- **Chatbot support informatique :**
 - Informer sur le développement d'un nouvel outil IT
 - Diminuer le nombre de tickets IT
 - Soulager le service support IT
- **Chatbot d'aide au déménagement :**
 - Anticiper un déménagement
 - Communiquer sur les étapes du projet
 - Diminuer le stress et rassurer les collaborateurs



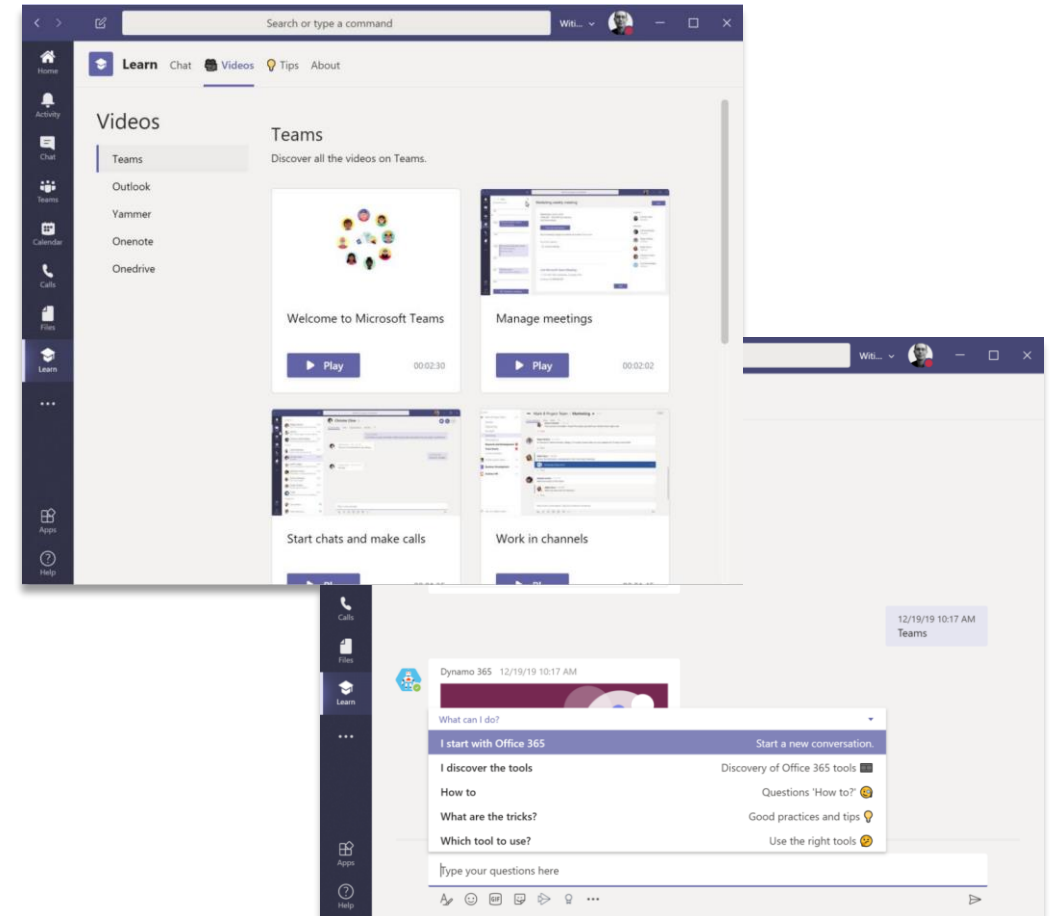
APP TEAMS CHATBOT PRÊT À L'EMPLOI

Apprendre :

Apprendre est l'application d'accompagnement au **déploiement et l'adoption d'Office 365**, 100% intégré à Microsoft **Teams**. Elle est composée d'un assistant virtuel prêt à l'emploi, d'une large bibliothèque de vidéos et d'autres contenus interactifs tel que des astuces ou bonnes pratiques.

Les domaines d'expertises Apprendre :

- **Découverte des outils**
Présentation vidéo des outils et de leurs fonctionnalités principales, pour les débutants comme pour les confirmés.
- **Comment faire pour ?**
Questions libres, analyse du langage naturel et tutos intuitifs pour assister les utilisateurs.
- **Quel outil utiliser ?**
Idéal pour promouvoir les nouveaux usages, le travail collaboratif et la découverte de nouveaux outils.
- **Bonnes pratiques**
Mise en avant des bonnes pratiques et de la gouvernance du groupe pour booster l'utilisation des outils.





STARTER KIT

Pour démarrer votre projet sereinement :

Les Starters Kit sont des chatbots pour lesquels la base de connaissances est déjà préconstruite afin de mieux vous guider : Questions les plus fréquentes, synonymes les plus utilisés, reformulations, messages de présentation... Vous devrez compléter sa construction en fournissant des données propres à votre organisation afin de proposer des réponses personnalisées.

Les Starter Kit déjà disponibles :

- **Voyages & Dépenses**
 - Met en avant des informations pratiques et les process métiers.
- **Déménagement**
 - Accompagne la conduite du changement lors de vos projets de transformation.
- **Ressources Humaines**
 - Facilite vos processus RH, favorise l'accès à l'information et l'accompagnement RH.



Voyages & dépenses

Starter - Process et informations pratiques

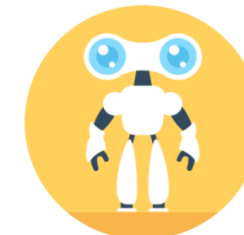
SÉLECTIONNER



Déménagement

Starter - Compagnon d'accompagnement au

SÉLECTIONNER



Ressources Humaines

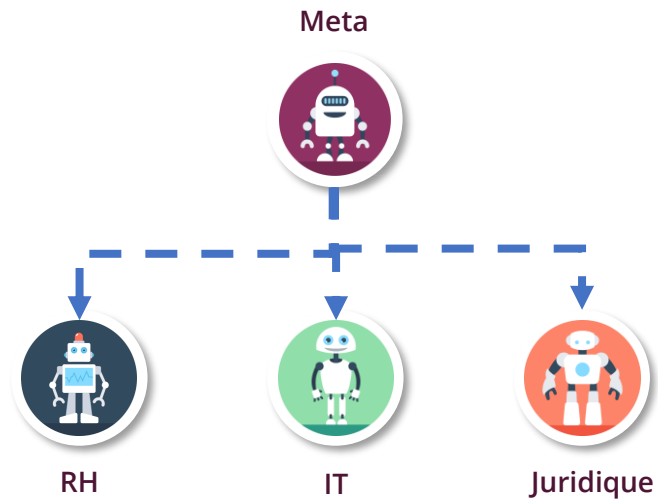
Starter - Onboarding et accompagnement RH

SÉLECTIONNER



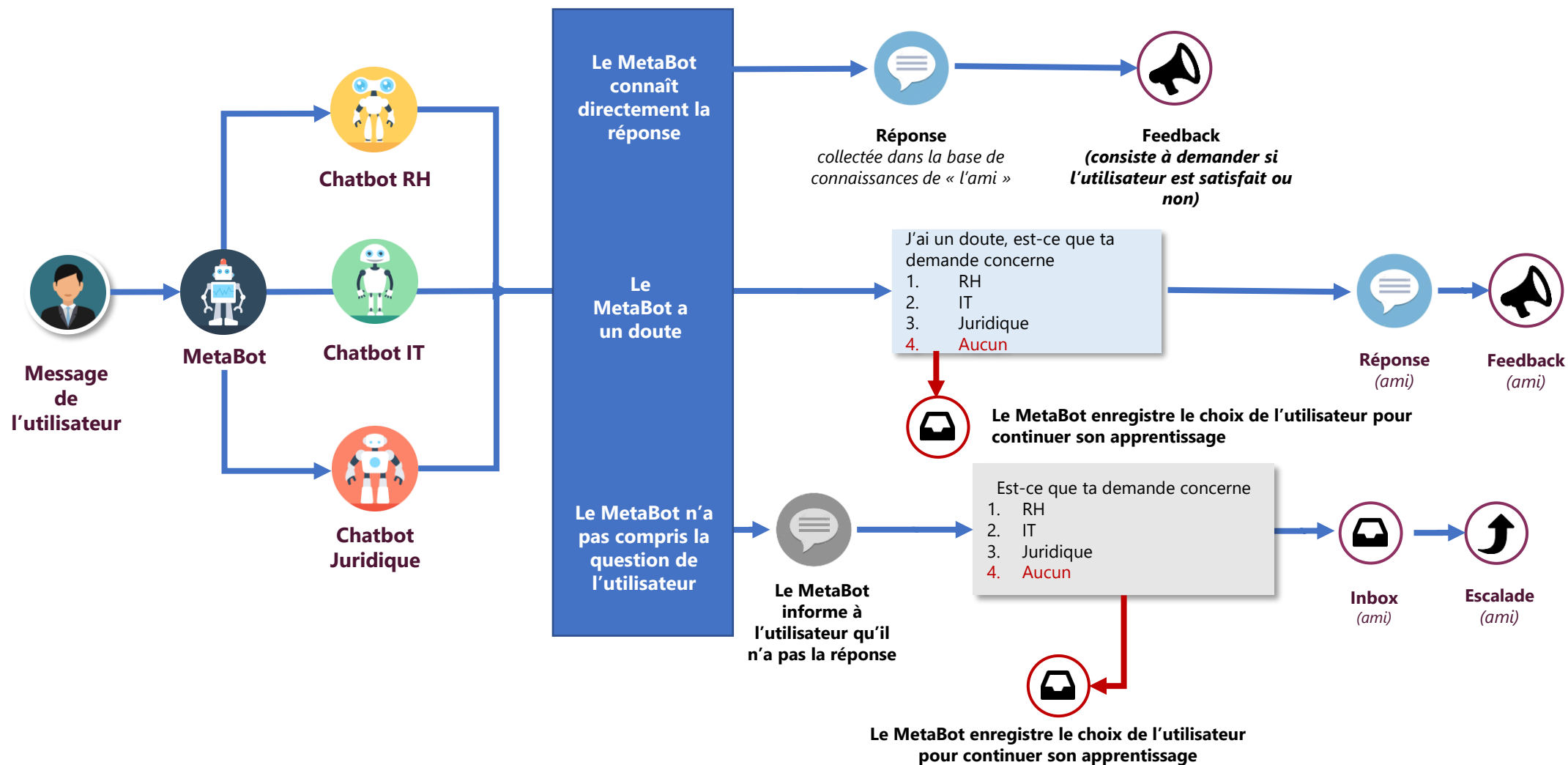
LE METABOT : DÉFINITION & UTILITÉ

- Plusieurs chatbots sont activés dans différents contextes, mais il arrive que les utilisateurs ne sachent pas à quel chatbot s'adresser.
- Le MetaBot est le point unique de contact. Il est connecté à plusieurs chatbots dits « amis » dont chacun porte un contexte.





COMMENT FONCTIONNE UN METABOT ?



#3.1

Les projets Chatbot : déroulement



LES ÉTAPES DU PROJET CHATBOT

Objectif : Construire et consolider les connaissances du chatbot en 3 étapes.

1

Construction des connaissances
De la base de connaissances

2

Amélioration continue
De la base de connaissances

3

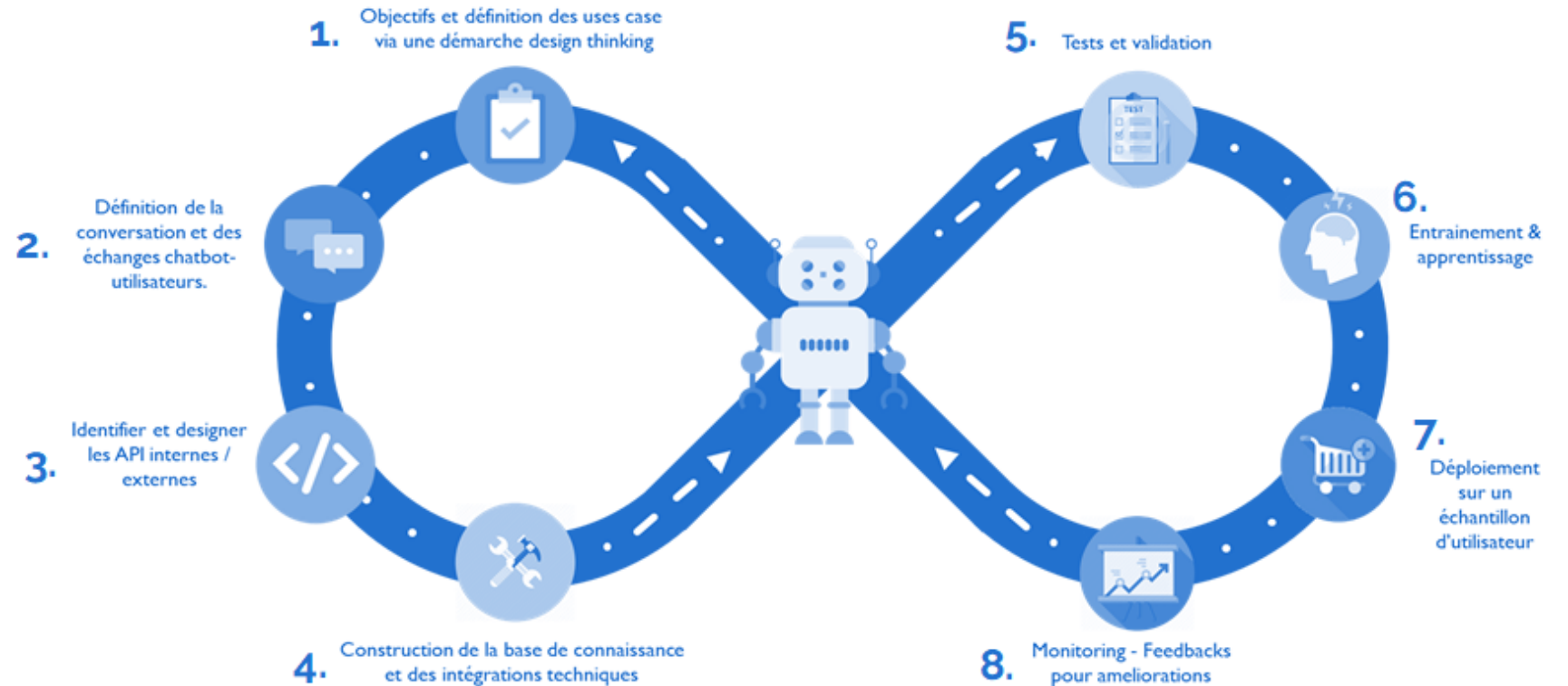
Pilote
Monitoring et Amélioration continue



ORGANISATION ET DÉMARCHE

Ces différentes étapes permettent de structurer notre démarche et de qualifier l'analyse et les informations nécessaires à la construction du bot.

PROJET DE 3 MOIS





OBJECTIFS DE L'AMÉLIORATION

Consolidation du contenu existant :

Lors de la phase d'entraînement, un grand nombre de nouvelles formulations vont être collectées. En effet, il existe plusieurs façons d'exprimer une seule et même demande. Ces données recueillies auprès d'une équipe test vont permettre d'améliorer la compréhension du chatbot. Cette phase doit servir à les recenser, les qualifier et les rattacher à du contenu existant.

Création du nouveau contenu :

La phase d'entraînement sera également utile pour découvrir :

- Des questions oubliées sur le périmètre existant
- Des thématiques oubliées sur le périmètre existant
- Des élargissements possibles du périmètre



LES FORMATIONS

Witivio et Expertime vous proposent aussi un accompagnement sous forme de **séances de formations** sur la plateforme. Nous parlons ici d'une université virtuelle pour **assurer la montée en compétence** des coachs de chatbots avec des modules de formation à la demande animés par nos consultants fonctionnels expérimentés. De plus, de **l'audit et des analyses personnalisées** seront réalisés afin de booster les performances et l'adoption des chatbots.

Au travers de cette Academy, l'objectif est de permettre de **construire votre chatbot** tout en vous formant via des modules à la carte ou des parcours métier pour **des besoins précis**.

Principales Academy :

Change Management	Ressources Humaines	Helpdesk connecté
Idéal pour accompagner un changement dans l'entreprise, du déménagement au déploiement d'un nouvel outil informatique...	Idéal pour les services RH qui souhaitent améliorer l'expérience collaborateur et répondre à un maximum de questions récurrentes	Idéal pour une DSI qui souhaite réduire la création de tickets et des utilisateurs autonomes face à des problématiques quotidiennes.



#3.2

Les cas d'usage, canaux et connexions à d'autres systèmes d'information



LES CAS D'USAGES

CONDUITE DU CHANGEMENT

Assistez dans les transformations en tout genre

Déploiement d'un nouvel outil IT

Changement divers dans l'entreprise

Diffusez les bonnes pratiques

Rassurez vos utilisateurs



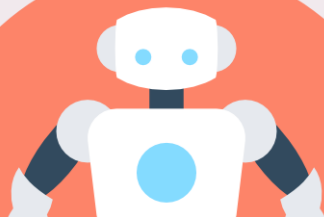
RESSOURCES HUMAINES

Répondez aux questions des collaborateurs

Améliorez l'intégration des nouveaux arrivants

Évaluez votre politique RH avec des sondages innovants

Mettez à jour votre annuaire

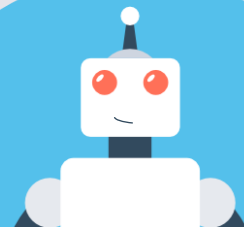


SUPPORT HELPDESK

Assistez les utilisateurs en cas de problème

Réduisez les appels vers le service support

Automatisez la déclaration d'incident et la création de ticket



CAS D'USAGES MÉTIERS

Moyens généraux

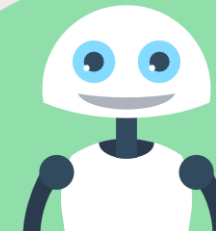
Juridique

Finance

Achats

Communication

...



CHATBOT AUTOMATISATION

RPA

Formulaire conversationnel

Workflow et affichage dynamique

Connaitre en temps réel les stocks et demander conseils

Services managés Office 365 et gouvernance Self Service





LES PRINCIPAUX CAS D'USAGES RH

ONBOARDING DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Pour une expérience intuitive, fluide et ludique dès l'arrivée en entreprise et sur toute la phase d'intégration du collaborateur

Objectifs :

- ✓ Collaborateurs rassurés
- ✓ Intégration réussie
- ✓ Support RH soulagé



SUPPORT RH GÉNÉRAL

Idéal pour soulager le service RH des questions récurrentes à faible valeur ajoutée et accroître l'autonomie des collaborateurs

Objectifs :

- ✓ Collaborateurs autonomes
- ✓ Circulation de l'information
- ✓ Support RH soulagé



GUIDE RH DIGITAL

Faciliter l'utilisation du SIRH en guidant les utilisateurs et en facilitant des actions directement depuis les conversations

Objectifs :

- ✓ Collaborateurs autonomes
- ✓ Applications RH adoptées
- ✓ Revalorisation des tâches



COMMUNICATION ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Améliorer la communication interne, diffuser l'information via un nouveau canal et obtenir des feedbacks via des sondages

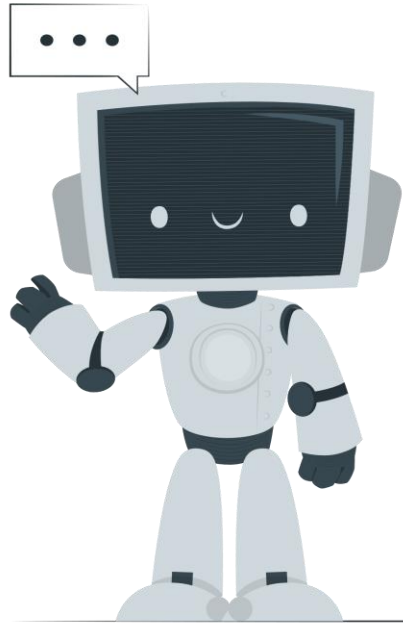
Objectifs :

- ✓ Communication fluide
- ✓ Sondages efficaces
- ✓ Collaborateurs écoutés

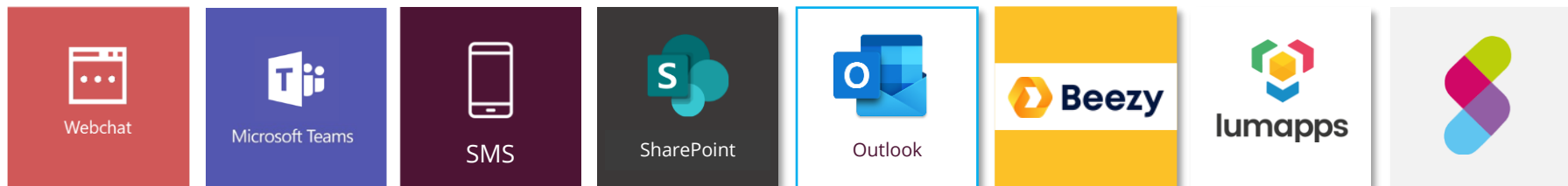


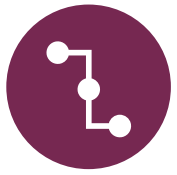


CANAUX DE DÉPLOIEMENT



Vos chatbots sont activés dans **vos outils de chat d'entreprise** afin de rendre leur **accès simple et intuitif** pour les utilisateurs.

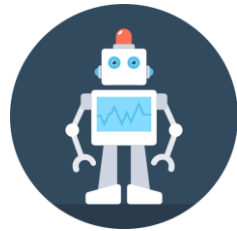




CONNECTEZ UN CHATBOT À VOTRE SI

Virtual Agent Studio s'adapte à votre SI

Grâce au connecteur Witivio Power Automate, le chatbot capte parfaitement les informations pour les restituer à vos utilisateurs.



ORACLE®
PEOPLESOFT

bamboohR®

üKG

paylocity

ADP®

Jira Software

salesforce

freshdesk

SAP®

servicenow

ivanti®

GLPI EASYVISTA™

#3

Vous proposer des solutions, ensemble

Expertime.
Digital Success Partner

x

VIRTUAL
AGENT STUDIO
by WITIVO



MICROSOFT

Microsoft, un soutien permanent :

- Grâce au soutien permanent de Microsoft depuis le début de l'aventure, Witivio est étroitement lié à l'entreprise puisque l'intelligence du chatbot repose sur des briques **Azure**. C'est donc tout naturellement que Witivio a rejoint Microsoft for startups en 2017. L'entreprise bénéficie ainsi d'un appui technique de la part des équipes du programme, mais également d'un accompagnement dans sa stratégie marketing.
- Un duo indéniablement gagnant, d'autant plus que Witivio vient d'être élu **partenaire Microsoft de l'année 2020** dans la catégorie startup.



2020 Partner of the Year Winner
France Start Up Award



Best Microsoft Teams Application 2022
Teams 5 Years Anniversary



LES CLÉS DU SUCCÈS

Une amélioration continue :

Une fois de plus, un chatbot est un outil qui nécessite une amélioration continue afin de garantir la meilleure expérience utilisateur. Pour assurer ce suivi, Witivio et leurs partenaires accompagnent continuellement les clients lors de points réguliers et de formations.

De la communication ciblée :

La communication est un facteur de réussite très important lors du **déploiement** et de **l'amélioration continue** d'un Chatbot.

- *Sans communication* : Si nous prenons l'exemple d'un Bot helpdesk, les utilisateurs vont naturellement poser des questions qui ne feront pas parties du périmètre de base. Ce genre de pratique peut rapidement engendrer de la frustration auprès des collaborateurs.
- *Avec communication* : Si nous prenons l'exemple de l'application Apprendre, une communication ciblée par outil par exemple va permettre à l'ensemble des utilisateurs une meilleure compréhension du périmètre de l'outil et donc de la limite des sujets questionnables.



LES NOTIFICATIONS PUSH

La communication interne :

Les notifications Push permettent de solliciter les collaborateurs. Il existe différents types de campagnes Push : idée, succès, important, adaptive card, message et sondage. C'est un bon moyen de faire circuler une information ou une nouveauté au sein de votre entreprise (*exemple : un nouvel événement ou une bonne pratique*).

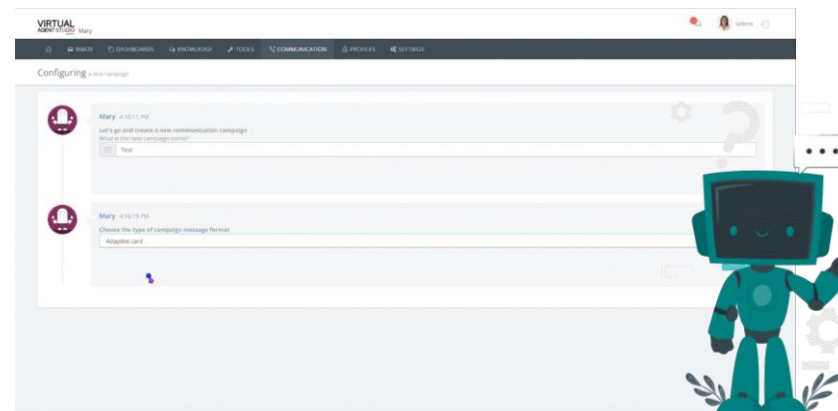
Liste de diffusion :

Il est possible de créer ou d'importer une liste de destinataires (sous format Excel ou à partir d'un groupe AD) du message du chatbot.

Campagne de communication :

Il est possible de configurer une campagne de communication selon plusieurs **critères** :

- Texte du message
- Date et heure du début de la campagne : le message ne sera pas envoyé à tous les destinataires en même temps
- Durée de la campagne
- Horaires d'ouverture des locaux de l'entreprise
- Disponibilité du destinataire





EXPERTIME & WITIVIO

Un partenariat d'excellence :

Un partenariat d'excellence grâce à un accompagnement personnalisé par des équipes complémentaires :

Des experts **Witivio** et des consultants fonctionnels **Expertime** (pure player Microsoft).

- Witivio est un acteur innovant de la transformation digitale qui a pour objectif d'améliorer le quotidien des entreprises grâce à une plateforme performante et facile d'utilisation.
- Les équipes d'Expertime accompagnent les organisations dans leurs projets de digitalisation et proposent une expertise sur les sujets Smart Workplace, Business Apps, Data & IA. Avec de nombreux projets d'intégration et de transformation, Expertime vous apporte son retour d'expérience et ses compétences au profit de vos enjeux, à la fois techniques et méthodologiques

WITIVIO

Expertime
Digital Success Partner

#4

CAS CLIENTS

Expertime.
Digital Success Partner

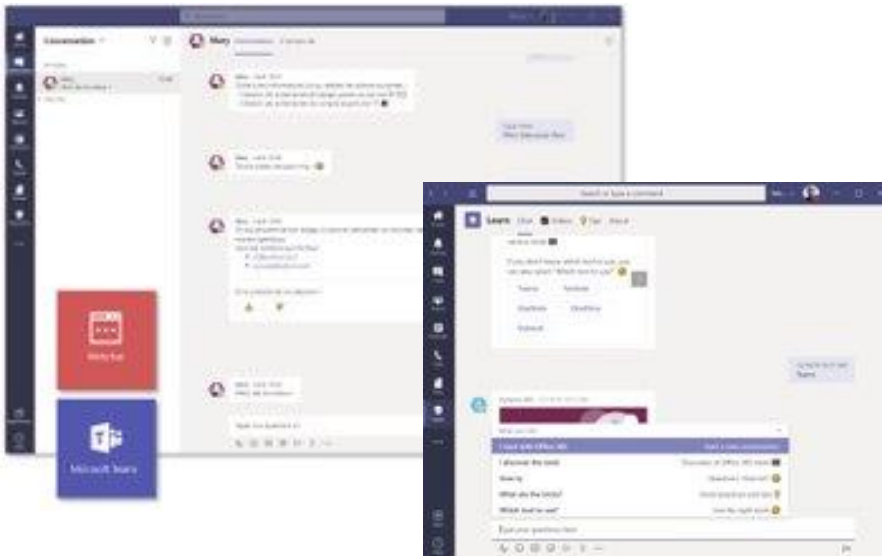
x

VIRTUAL
AGENT STUDIO
by WITVIO

Caisse Nationale Allocations Familiales

Dans le cadre de sa transformation digitale avec Office 365, le client a souhaité soulager ses équipes HelpDesk et accompagnement au changement autour des produits Microsoft.

Les collaborateurs étant habitués à une certaine proximité humaine, le client a recherché une solution intégrée Microsoft permettant de répondre aux besoins tout en conservant les habitudes quotidiennes.



La solution:

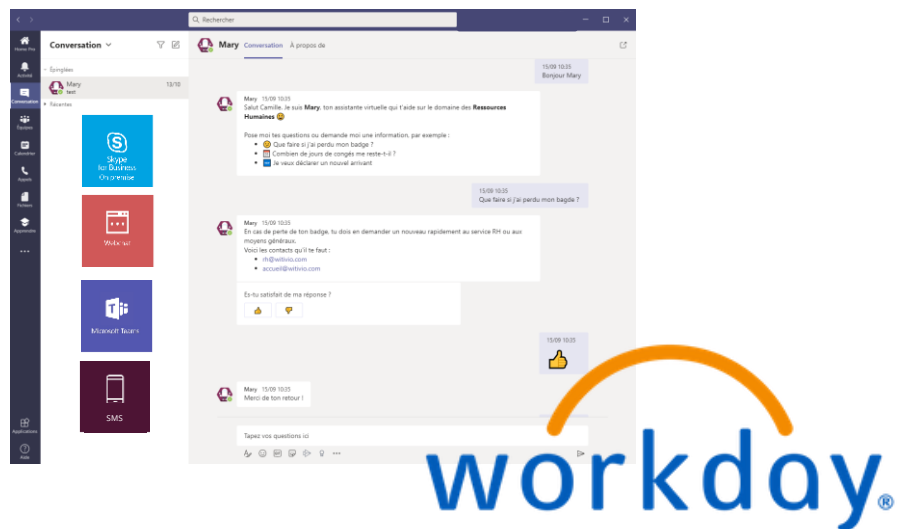
Chatbot de l'éditeur Witivio dans Teams mis en œuvre par Expertime.

- **Chatbot HelpDesk intégré Teams :** Création d'une base de connaissance entièrement contextualisée au client et intégrée dans ses outils SI.
- **Chatbot Conduite du Changement Office 365 intégré dans Teams :** À partir d'une base de connaissance fournie par Witivio : Contextualisation et amélioration continue du contenu.
- **Accompagnement des équipes** pour être en autonomie sur le coaching du BOT et accompagnement autour de la communication d'usages des bots.



Un constructeur équipementier dans l'industrie aéronautique a mis en place un chatbot RH à destination de l'ensemble de ses collaborateurs.

Nous parlons ici de 2000 personnes connectées plus 6000 personnes non connectées qui contacte le chatbot par SMS.



La solution:

Chatbot RH de l'éditeur Witivio.

- Ce chatbot a pour but de faciliter la connexion à l'outil RH Workday. Il favorise son accès et la navigation dans l'outil.
- Les collaborateurs peuvent donc interagir avec le SIRH et obtenir par exemple leur solde de congés directement.
- Environnement technique : Workday / Teams / Skype

Un spécialiste français du revêtement de sol a mis en place un chatbot Help Desk IT connecté à Ivanti qui s'adresse à plus de 800 utilisateurs.

La mise en place du chatbot vient répondre à plusieurs besoin client tel que le centre de service très sollicité ou bien un nombre important de tickets récurrents.



La solution

Chatbot HelpDesk IT de l'éditeur Witivio connecté à Ivanti

- Le chatbot a pour objectif d'accompagner les collaborateurs dans leurs problématiques quotidiennes en lien avec l'outil informatique.
- Directement connecté à Ivanti, le chatbot est capable d'escalader les demandes complexes des utilisateurs et de créer des tickets qualifiés dans l'ITSM.
- Environnements techniques : Ivanti / ITSM.

Un projet ? Contactez-nous !



Email : info@expertime.fr

+33(1) 39 24 22 70

www.expertime.com/contactez-nous/



Email : contact@witivio.com

+33 (0) 7 88 75 53 19

<https://www.virtualagentstudio.com/fr/>