

INTERVIEW CLIENT



Groupe ADP

Jean-Michel Duvivier
Chef de projet Innovation IT



Le Groupe ADP, anciennement Aéroports de Paris, est une entreprise française qui construit, aménage et exploite des plates-formes aéroportuaires. Paris Aéroport est la marque voyageurs du Groupe ADP sous laquelle sont exploités les aéroports de Paris et de sa région.

Le Groupe emploie plus de 6 500 salariés.

Le Groupe ADP a fait appel à dydu pour mettre en place des chatbots IT, RH et juridique.

Quel est votre rôle au sein de votre organisation ?

Je suis chef de projet au sein du pôle innovation de la DSI du Groupe ADP.

Quels sont vos enjeux digitaux actuels, notamment autour du conversationnel ?

L'objectif est d'améliorer la satisfaction des utilisateurs de l'assistance au support des différents métiers. Cela répond aux engagements que nous avons pris pour améliorer de manière significative la qualité des réponses apportées par nos différents services de support (IT, DRH...) de niveau 1.

PROBLÉMATIQUES ET SOLUTIONS

Quelle problématique(s) avez-vous cherché à résoudre en automatisant les conversations avec vos utilisateurs ?

Une partie des salariés travaillent en horaires décalés. La mise en place de chatbots permet de rendre accessible les supports 24h/24, 7jrs/7 et en temps réel.

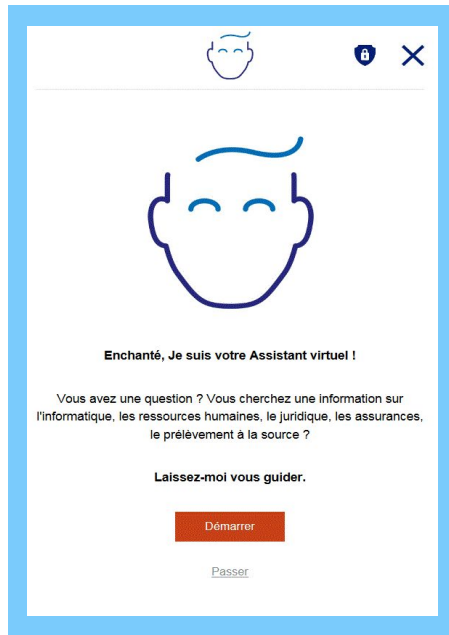


“

Suite à cette analyse nous avons fait le choix de dydu pour réaliser une première expérimentation concluante, nous rentrons actuellement en phase d'industrialisation et mise en production

”

”



Pourquoi votre choix s'est porté sur dydu ?

Tout au long de l'année, nous participons à des échanges et des séminaires regroupant nos partenaires et nos filiales. C'est dans ce cadre que nous avons réalisé plusieurs benchmarks en 2017, dont un sur les robots conversationnels.

Suite à cette analyse nous avons fait le choix de dydu pour réaliser une première expérimentation concluante, et nous rentrons actuellement en phase d'industrialisation et mise en production.

LE PROJET

Quelles difficultés avez-vous rencontrées et comment les avez-vous surmontées ?

Les difficultés rencontrées n'ont pas été d'ordre technique puisque nous travaillons avec les mêmes équipes dydu depuis le démarrage du projet, mais plutôt la mise en œuvre de la conduite du changement en interne.

Une anecdote sur le projet ?

Lorsque nous avons lancé le POC avec des bêta-testeurs au sein de la DSI, les premiers échanges avec le bot n'ont pas été d'ordre technique mais culinaire. Nous étions en période de mouvement social, le CE étant fermé, les utilisateurs souhaitaient connaître une adresse pour aller déjeuner.



RÉSULTATS

Quels bénéfices constatez-vous suite à la mise en place de la solution ?

A ce stade nous n'avons pas encore de chiffres, mais des objectifs qualitatifs :

- Hausse de la satisfaction utilisateurs grâce à une meilleure prise en compte de leurs demandes
- Diminution du nombre d'appels et d'emails aux différents supports
- Baisse des coûts de sous-traitance
- Amélioration de la productivité des équipes internes rattachées aux supports
- Redéploiement et montée en compétences des équipes de support de Niv 1 vers du Niv 2 & 3

Considérez-vous que ce projet soit un succès ? Pour quelles raisons ?

Oui absolument, les métiers qui nous ont fait confiance dans le cadre des expérimentations lancées souhaitent maintenant une mise en production.

ET DEMAIN ?

Comment voyez-vous le conversationnel évoluer dans les années qui viennent ?

Le chatbot sera un assistant permettant d'accompagner les utilisateurs dans des tâches récurrentes et non automatisées à ce jour :

- Réserver une salle de réunion
- Préparer un rdv
- Déposer et valider ses absences
- Réserver un transport
- Commander la clim d'un bureau
- ...

Toutes ces nouvelles fonctionnalités éviteront à l'utilisateur de se connecter à plusieurs applications, puisque c'est le chatbot qui le sera.

Que prévoyez-vous pour rester innovant dans ce secteur ?

Aujourd'hui le chatbot dialogue par l'écrit, demain le chatbot sera voicebot. Nous allons même démarrer un POC cette année avec dydu !

