

INTERVIEW CLIENT



Agirc-Arrco

Maxime Garcia

Chef de Projet

Equipe Innovation Digitale

L'Agirc-Arrco est une caisse de retraite complémentaire du privé qui vient compléter, par définition, la retraite de base versée par la Sécurité sociale ou la MSA.
Les régimes Agirc et Arrco ont fusionné au 1er janvier 2019 en un seul régime.

L'Agirc-Arrco compte plus de 22 millions de cotisants au 31 décembre 2017.

Agirc-Arrco a fait appel à dydu pour mettre en place un chatbot à destination de ses adhérents.

Quel est votre rôle au sein de votre organisation ?

Je suis chef de projet au sein de l'équipe Innovation Digitale de la Direction du Produit Retraite. Je gère plusieurs projets autour de la relation client et du digital, dont le chatbot qui est ma principale mission.

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

Il s'agit de fournir un ensemble de services homogènes pour la sphère de la retraite complémentaire tout en améliorant l'image de marque des régimes : à l'écoute, innovants, et lisibles.





PROBLÉMATIQUES ET SOLUTIONS

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

Les demandes des internautes sont nombreuses et ne peuvent être entièrement traitées par nos conseillers. Il était nécessaire de mettre en place un chatbot pour traiter le surplus de demande grâce à des réponses automatisées.

Notre objectif était d'augmenter la satisfaction client tout en diminuant les coûts de gestion, en permettant à l'internaute d'être autonome sur le web.

LE PROJET

Pourquoi votre choix s'est porté sur dydu ?

dydu a su apporter une couverture complète de notre cahier des charges, en proposant une solution adaptée à nos besoins.

“ Le chatbot gère aujourd’hui plus de 30 000 conversations par mois en moyenne, avec un taux de réussite de 85%.”



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

Nous n’avons pas eu de difficultés particulières. Les quelques bugs rencontrés ont rapidement été résolus.

RÉSULTATS

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

Le chatbot a permis de diminuer les flux d’appels vers les centres de relation client. Il permet en outre d’assurer un niveau de service client hors des horaires d’ouverture des centres. Le chatbot gère aujourd’hui 30 000 conversations par mois en moyenne, avec un taux de réussite de 85%.

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

La mise en place du projet est un succès car il atteint les objectifs de détournement de flux d’appels en maintenant un niveau élevé de compréhension des questions des internautes.

ET DEMAIN ?

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

Le conversationnel automatisé devient de plus en plus indispensable pour répondre aux objectifs de productivité des entreprises, il est donc nécessaire de rapidement développer ce genre d'outils.

Que prévoyez-vous pour rester innovant dans ce secteur ?

Pour éviter l'obsolescence, nous prévoyons d'améliorer constamment nos outils en suivant de près les dernières innovations du secteur. Il nous faut saisir les opportunités qui se présentent au bon moment et rester à l'écoute des usages conversationnels de demain (voicebot, callbot, etc.)

