

# INTERVIEW CLIENT

## PSA

Frédéric Durka, Architecte de processus  
Christine Dokchine, Chef de projet informatique  
Fabien Sauner, Chef de projet informatique



PSA est le 2ème constructeur automobile européen, présent dans 160 pays avec 184 804 collaborateurs. Le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,6 milliard d'euros en 2014, a vendu 2 900 000 voitures. Il est également le 1er dépositaire de brevets en France depuis 8 ans.

**PSA Groupe a mis en place depuis 2012 une solution de self-service afin de répondre aux questions des collaborateurs sur les questions relatives aux helpdesk, RH et services pratiques.**

## Quel est votre rôle au sein de votre organisation ?

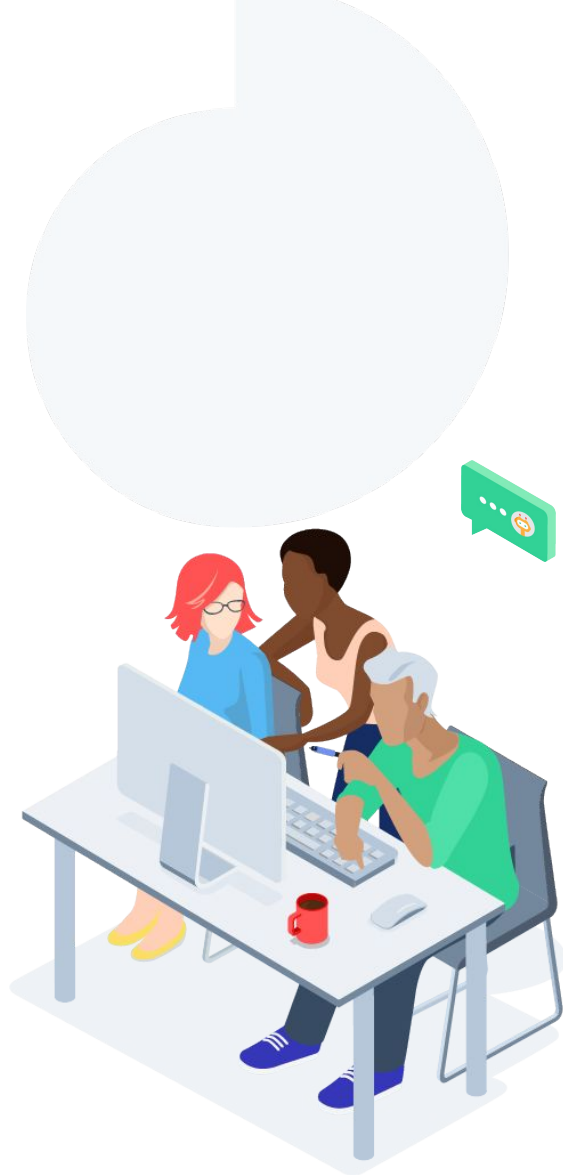
Nous sommes à la direction du Digital, Data & Connectivity Engineering (DDCE) et plus particulièrement dans une entité qui s'occupe des solutions collaboratives et intranet. Nous animons ces outils, les évolutions et les extensions.

## Quels sont les enjeux internes en termes de digitalisation ?

En décembre 2011, nous avons mis en place un chantier Lean avec **l'objectif de réduire les sollicitations vers le helpdesk** (assistance téléphonique pour tous les dysfonctionnements liés à l'environnement informatique) et les équipes de supports locaux aux postes informatiques. Dans la majeure partie des cas, les utilisateurs sollicitent ces deux services alors que des gammes (fiches) sont disponibles sur l'intranet. Le système documentaire est mal exploité et difficile d'accès.

**Un des principaux objectifs est donc de rendre l'utilisateur plus autonome afin de réduire la charge de ces deux services de support, avec une baisse significative de 20% des appels.**





## SOLUTIONS ET EXPERTISE RECHERCHÉES

### Quelle(s) solution(s) et expertises avez-vous recherchée(s) pour répondre à cet enjeu?

Dans le cadre de ce chantier, une des pistes est la mise en place d'un chatbot (assistant virtuel), avec l'objectif de fournir une réponse en moins de 30 secondes et en moins de 3 questions. Nous apparentons cet outil à un moteur de recherche intelligent. Nous avons réalisé une étude de marché auprès de plusieurs sociétés. Nous avons choisi le chatbot Do You Dream Up après avoir short listé deux solutions.

### Quelle(s) solution(s) avez-vous mise(s) en place avec Do You Dream UP ? Pour quels types de processus métier ? En quelles langues ?

Fin 2012, la 1ère version du chatbot Eva a été mise en place pour gérer les sollicitations des collaborateurs en France. L'équipe projet Do You Dream Up a réalisé un gros travail d'indexation de toutes les fiches dans la base documentaire, en collaboration avec l'équipe de PSA. Cette première phase du projet a duré trois mois jusqu'à la mise en production.

En 2013, notre objectif est de mieux répondre aux sollicitations des collaborateurs. **Eva, l'assistant virtuel, permet de bien identifier les besoins des utilisateurs.** Nous avons donc axé nos forces sur la documentation qui est la plus consultée. Nous avons donc mis en place un chantier d'amélioration de ce contenu.

En 2014, le périmètre est étendu. **Eva devient polyglotte. Elle est trilingue : français, anglais et espagnol afin de toucher tous les collaborateurs.** D'autre part, EVA renforce son contenu au niveau des ressources humaines et des services pratiques de l'entreprise (réserver un parking ou un véhicule de société, accueil d'un visiteur extérieur...).

**live@PSA** PSA PEUGEOT CITROËN

NOTRE GROUPE NOTRE STRATÉGIE NOS MARQUES RESSOURCES HUMAINES MON UNIVERS Recherche : FR

Accueil > Services pratiques > Services et ressources de site > Véhicule de société

## Véhicule de société

Afin de faciliter les déplacements professionnels des collaborateurs, les établissements disposent d'un pool de véhicules de service.

Avant de réserver un véhicule de service, le salarié et son manager doivent s'assurer :

- que le déplacement est justifié (privilégier les [réunions à distance](#))
- que le moyen de transport est adapté : pas de possibilité de transport collectif,... (voir la [politique des déplacements professionnels](#))
- que les conditions de sécurité sont respectées : météo, durée du trajet (un aller-retour dans la journée avec le même conducteur n'est possible que si le trajet aller est inférieur à 300 km, voir la [Charte du risque routier](#))

**Quel que soit votre établissement (sauf exception), utilisez le formulaire groupe : [réserver un véhicule](#)**

Les établissements listés ci-dessous disposent de **consignes et/ou procédures particulières** :

- Véhicules de société au [Centre Technique de Vélizy](#) (CENTRE TECHNIQUE VELIZY A; CENTRE TECHNIQUE VELIZY B; VELIZY - ADN)
- Véhicules de société à [Vélizy ADN](#) (VELIZY - ADN)
- Véhicules de société à [Bessoncourt](#) (BESSONCOURT)
- Véhicules de société à [Belchamp](#) (BELCHAMP)
- Véhicules de société à [La Ferté Vidame](#) (LA FERTE VIDAME)

**L'assistant virtuel à votre service**  
Cliquez sur OK ou choisir une réponse proposée

Réserver et utiliser un véhicule de société. **OK**

Cette page vous explique comment réserver un véhicule de société.

**Module de liens**

“

En 2015, Eva a été consultée en moyenne 140 000 fois par mois. Entre janvier 2015 et janvier 2016, les sollicitations ont même triplé.

”



En 2015, Eva est accessible sur le portail intranet du Groupe PSA pour mieux répondre aux questions des trois domaines : helpdesk, RH et services pratiques. Toutes ces améliorations et extensions continues sont rendues possibles grâce à deux collaborateurs qui gèrent le projet de l'assistant virtuel.

## RÉSULTATS

### Combien de requêtes sont effectuées via le chat automatique? Voyez-vous une évolution en termes d'adoption utilisateurs ?

En 2012, nous nous étions fixés comme objectif d'avoir 5 000 sollicitations de l'agent virtuel par mois. **En 2015, Eva a été consultée en moyenne 140 000 fois par mois. Entre janvier 2015 et janvier 2016, les sollicitations ont même triplé.** La consultation sur les fonds documentaires a plus que doublé en 3 ans. Eva est devenue un aiguilleur de pages web.

Nous avons également enrichi continuellement la base documentaire qui intègre aujourd'hui 3 000 connaissances en français, 2 000 en anglais et 2 000 en espagnol.

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

L'accueil pour ce chatbot a été favorable. **Eva est devenue un incontournable pour les collaborateurs, et même un réflexe.** Nous avons noté une baisse significative des appels vers le helpdesk et une augmentation constante des sollicitations de l'assistant virtuel.

Eva est même devenue un vecteur d'accompagnement au changement. C'est pratique, tout le monde y accède. Nous pouvons nous servir de ce canal pour anticiper des changements qui sont mieux acceptés quand ils sont transmis par Eva.

Les enquêtes réalisées auprès des collaborateurs font part de retours très positifs. De plus en plus de domaines métiers voudraient être intégrés dans le chatbot Eva.

## CHOIX DU PRESTATAIRE

### Pourquoi avez-vous retenu Do You Dream Up ?

La solution proposée par Do You Dream Up nous permettait d'avoir la main sur le back office et de faire évoluer nous-même le fond documentaire. Cet aspect couplé au reporting performant (grâce à la richesse du back office), nous a fait choisir cette solution plutôt qu'une autre.

### Comment l'équipe Do You Dream Up vous a-t-elle accompagné pour ce projet?

Sur la phase de démarrage les 1 500 premières connaissances ont été créées par Do You Dream Up. Le suivi et les corrections sont effectués au fil de l'eau par la chef de projet dydu. **L'équipe projet Do You Dream Up est très efficace et même moteur.** Nous réalisons des points de suivi bi-mensuel où notre chef de projet dédié nous fait notamment découvrir de nouvelles fonctionnalités à mettre en œuvre. Les extensions de périmètre ont complexifié le projet, l'aide de l'équipe projet DYDU est donc essentielle.

## ET DEMAIN ?

**Quelles évolutions envisagez-vous pour vos services de relation client digitale ?  
Pensez-vous étendre le périmètre du service ?**

En 2016, nous continuons à améliorer la qualité des réponses, mais également le contenu de la documentation. L'objectif est de réussir à œuvrer sur des questions plus complexes (arbres de décisions et résolutions de problèmes) avec cet outil pour diminuer encore plus les sollicitations de la hotline, et même dans le dépannage.

