



# INNOVATION



Offre de service - Power Virtual Agents

# UNE OFFRE COMPLÈTE AUTOUR DE POWER VIRTUAL AGENTS : ACCOMPAGNEMENT, CONSEIL, PROJET, ...

## CONSEIL

- Définir une stratégie
- Identifier les opportunités
- Mener des études préalables
- Choix de solutions, ...



## PROJETS

- Définir, concevoir, spécifier
- Intégrer, entraîner
- Déployer, mettre en service



## EXPERIMENTATIONS

- Développer un cas d'usage
- Valider la faisabilité
- Vérifier le ROI



**FabLab**  
by inetum.



## AUDITS

- Identifier les axes d'amélioration
- Mettre en place des bonnes pratiques
- Définir un plan d'actions

## FORMATIONS

- S'autonomiser sur les phases projet
- Prendre en charge l'amélioration continue
- Former vos collaborateurs



## ACCULTURATION

- S'appropriier les concepts
- Explorer les possibilités de PVA
- Comprendre les limitations
- Aborder la démarche d'un projet



# CONSEIL

Définir une stratégie, identifier des opportunités, mener des études préalables, choisir une solution, ...

Nous mettons à votre disposition toute notre expertise pour organiser les meilleures conditions de réussite de votre projet. Afin d'approfondir votre réflexion autour des agents conversationnels, notre équipe vous conseille de manière personnalisée et adaptée à votre contexte pour identifier les opportunités, les risques, l'organisation nécessaire, les points techniques particuliers.

Notre objectif est de vous fournir une trajectoire de transformation et les éléments pratiques d'arbitrage.



## Compréhension du contexte

- Comprendre les orientations et la stratégie de votre organisation (client, partenaire, employés, ..)
- Connaitre les initiatives internes, les POC.....
- Identifier les cas d'usage avec les représentants de vos différents métiers (RH, IT, communication, marketing, service client, ..)
- Qualifier vos moyens internes (organisationnels, fonctionnels, techniques).



## Analyses et recommandations

- Mettre en avant les éléments essentiels d'un agent conversationnel dans votre contexte
- Définir la bonne approche, les bonnes pratiques à mettre en œuvre
- Examiner les plates-formes éligibles à votre contexte, à vos besoins



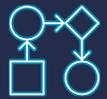
## Synthèse de l'étude

- Proposer différents scénarios et mettre en avant les forces, les faiblesses, les risques et les bénéfices de chacun



## Restitution

- Présenter la synthèse incluant une préconisation de trajectoire (Plan projet, planning, budget)



# PROJET

Définir, concevoir, spécifier. Intégrer, entraîner. Déployer, mettre en service



## ● LANCEMENT

- Réunion de lancement : Valider le périmètre, le planning et les jalons, les interlocuteurs, etc.



## ● CONCEVOIR

- Recenser les contenus des différentes sources (Intranet, document, page Web, etc.) pour structurer, organiser le socle des thématiques/rubriques.
- Rendre éligible les contenus aux modes conversationnels pour dynamiser le dialogue avec l'utilisateur.
- Définir les parcours utilisateur
- Recenser les formulations courantes en langage naturel pour définir les premiers points d'entrée des rubriques.
- Définir la personnalité du bot en choisissant un ton, un avatar, etc.
- Définir les aspects techniques nécessaires à l'utilisation de services (sécurité, connecteurs à Office 365 ou externes)
- Définir les indicateurs de succès avant le lancement.



## ● IMPLEMENTER

- Réaliser le paramétrage de la plate-forme
- Intégrer chaque rubrique et les arbres de décisions associés.
- Intégrer les actions au sein des rubriques pour réaliser l'appel aux services.
- Intégrer les actions en lien avec des services internes ou externes



## ● ENTRAÎNER

- Réaliser une première vague d'entraînement (équipe projet)
- Réaliser une phase de recette en définissant un panel d'utilisateur représentatif des utilisateurs cibles
- Analyser les retours de tests
- Réaliser les adaptations (rubrique, service et compréhension du langage)



## ● MAINTENIR & AMÉLIORER

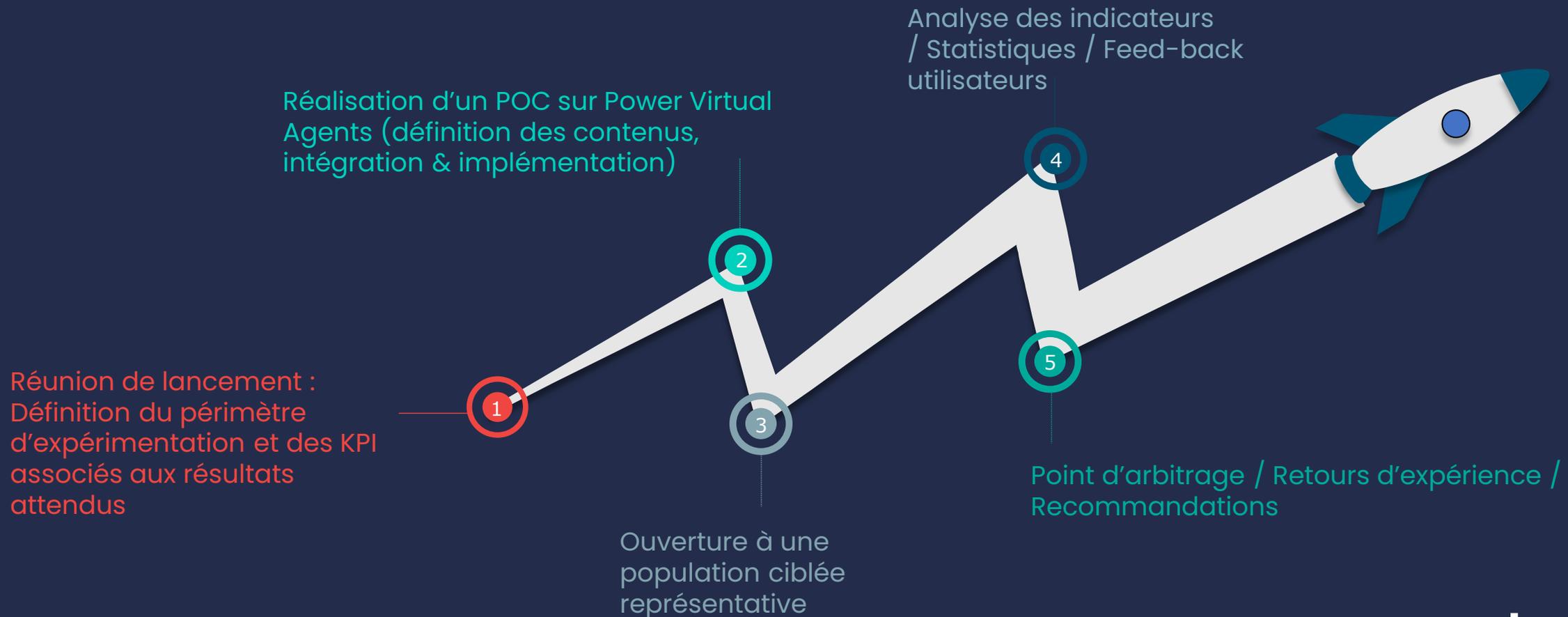
- Organiser l'amélioration continue (acteurs/comité, processus, méthodologie)
- Assurer l'évolution de l'agent en terme de pertinence, de contenus, de services.



# EXPERIMENTATION

Développer un cas d'usage, valider la faisabilité, vérifier le ROI

An amont de l'expérimentation, nous vous accompagnons sur les différentes étapes : cadrer le périmètre, définir les indicateur de succès avant de réaliser le POC (architecture, implémentation, mise en service), analyse de l'expérimentation.





# AUDITS

Identifier les axes d'amélioration, mettre en place des bonnes pratiques et un plan d'actions



## AUDIT DE LA GOUVERNANCE

Analyser le plan stratégique et la méthodologie de conduite de projet

Evaluer le plan de changement (communication et gestion des compétences)

Immersion et entretien : analyse de la méthode de management, du RACI, de la gestion de l'information et des prises de décision

Mesurer l'écart stratégique et fournir les préconisations

Mesurer l'écart stratégique et fournir les préconisations

Rapport d'audit et atelier de restitution



## AUDIT EDITORIAL ET FONCTIONNEL

Recenser les objectifs à court, moyen et long termes et l'état des indicateurs du projet

Analyse de la maturité du modèle de compréhension du langage et de la construction des dialogues dirigés

Evaluer l'expérience utilisateur (mesure de la satisfaction et analyse des conversations)

Immersion et entretien : analyse des méthodes de suivi et d'amélioration continue

Identifier les axes d'améliorations

Rapport d'audit et atelier de restitution



## AUDIT DE LA SOLUTION

Analyser les besoins, les objectifs et la stratégie du projet

Définir la grille des critères attendus (fonctionnel, technique et budgétaire)

Evaluer la solution actuelle selon les critères définis

Préconisations et recommandations (amélioration et/ou choix de solution)

Rapport d'audit et atelier de restitution



# FORMATION

S'autonomiser sur les phases projet, prendre en charge l'amélioration continue, former vos collaborateurs

1

## LA CONCEPTION

- Identifier le besoin et le profil des utilisateurs
- Imaginer les différents scénarios de réponse au besoin métier et modéliser votre périmètre d'action
- Recenser et organiser votre contenu
- Définir l'identité du chatbot

2

## L'IMPLEMENTATION

- Organiser la reconnaissance du langage naturel
- Créer l'architecture de vos rubriques de contenus
- Implémenter votre contenu, configurer le modèle
- Intégrer des services externes
- Elaborer les phases de tests

3

## L'AMELIORATION

- Entraîner et enrichir le bot
- Mettre en place une méthodologie d'amélioration continue
- Evaluer la solution avec des indicateurs clés de performance





[inetum.com](https://inetum.com)

FRANCE | SPAIN | PORTUGAL | BELGIUM | SWITZERLAND | LUXEMBOURG | ENGLAND |  
POLAND | ROMANIA | MOROCCO | TUNISIA | SENEGAL | CÔTE D'IVOIRE | ANGOLA |  
CAMEROON | USA | BRAZIL | COLOMBIA | MEXICO | RP OF PANAMA | PERU | CHILI |  
COSTA RICA | DOMINICAN REPUBLIC | ARGENTINA | SINGAPORE | UAE

