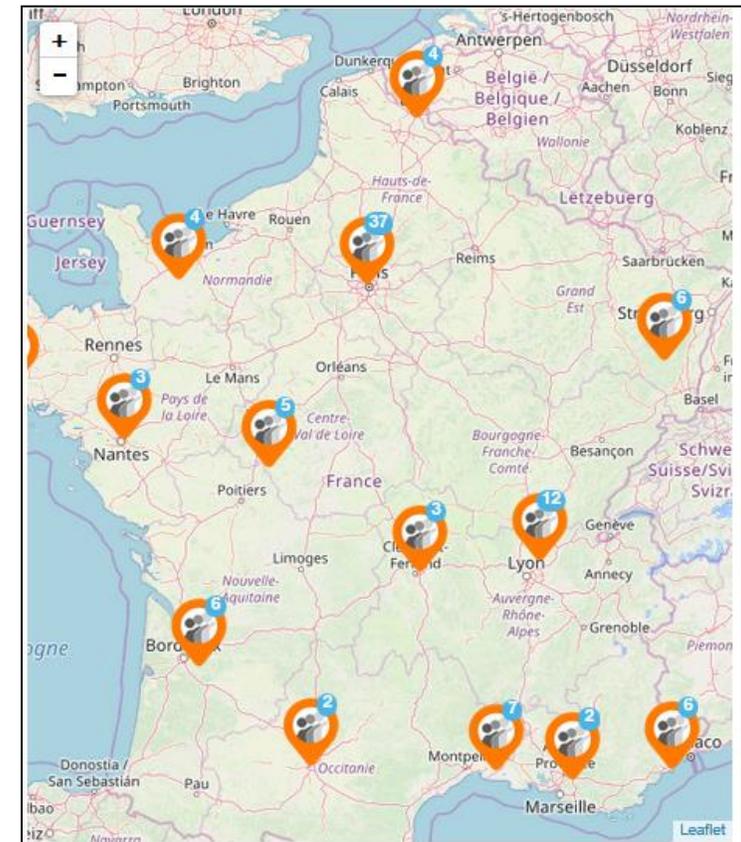


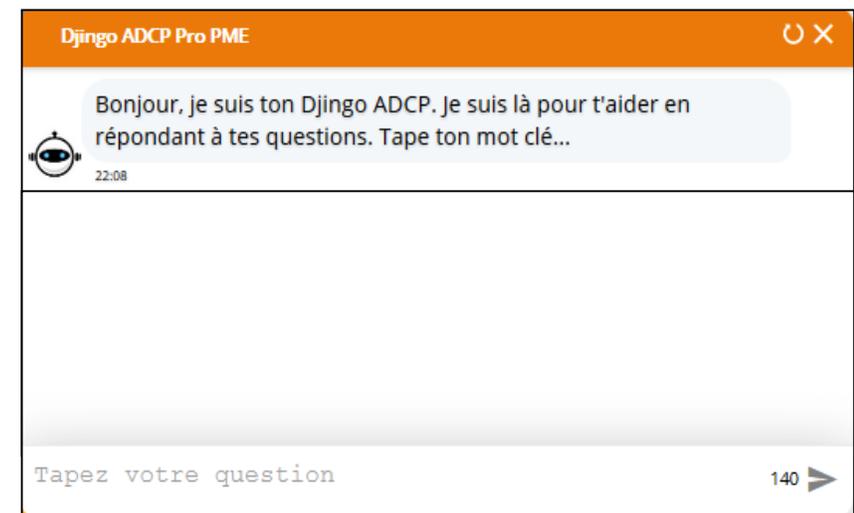
Comment embarquer des innovations au service du management de l'insatisfaction client... et salarié !

La cartographie des compétences

Les chatbots salariés

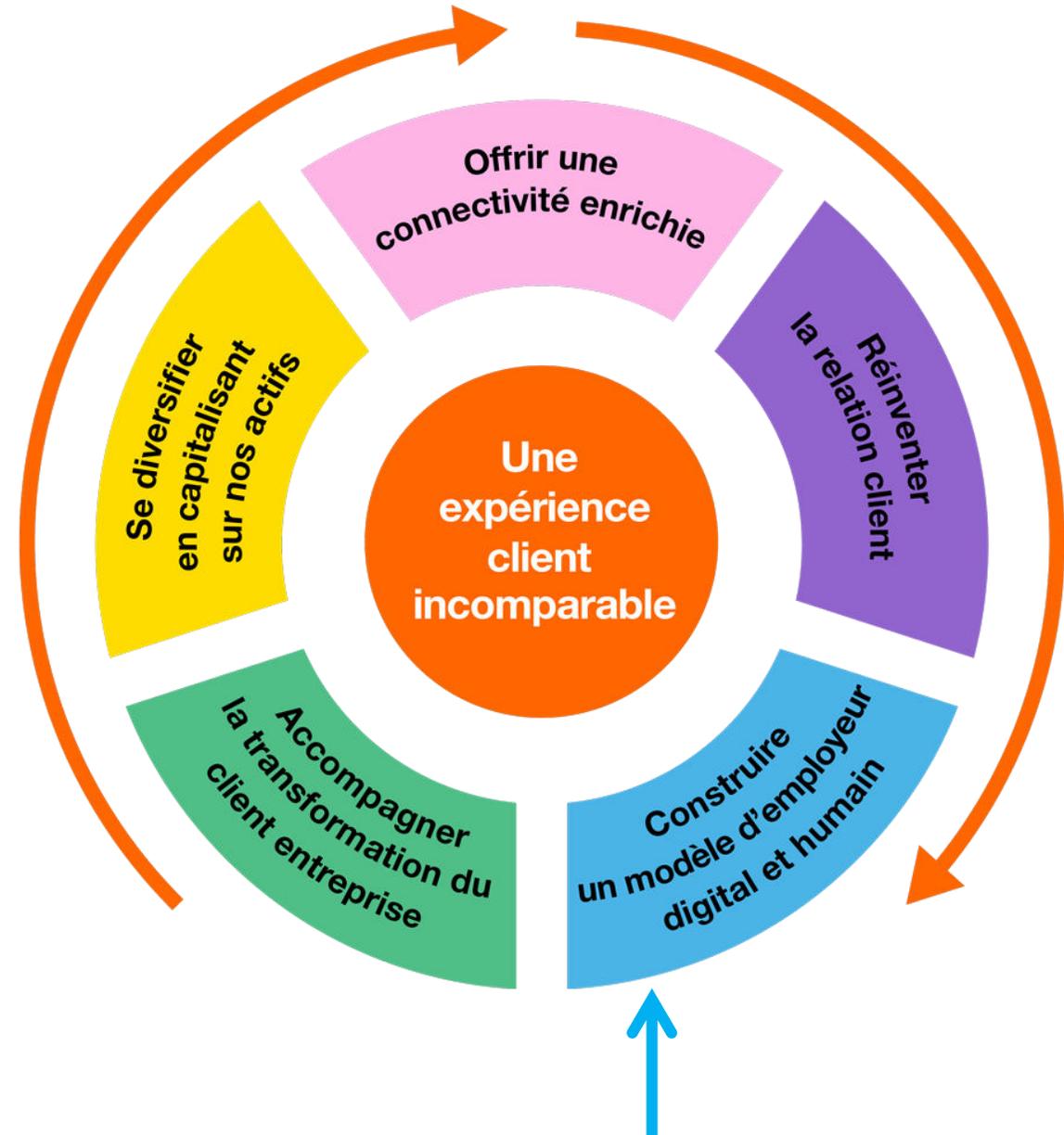


Sylvie Krstulovic – François Tchako



L'ambition stratégique d'Orange, centrée sur l'Expérience Client, s'appuie sur 5 leviers

Essentiels 2020

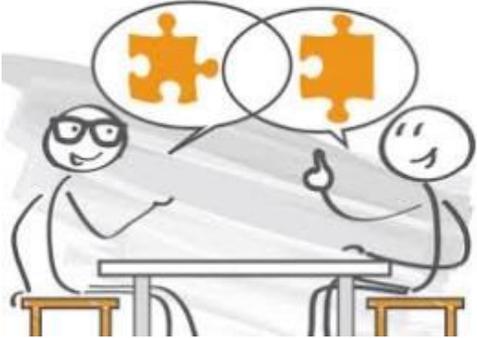


Que veulent nos salariés? Nous les avons écoutés...

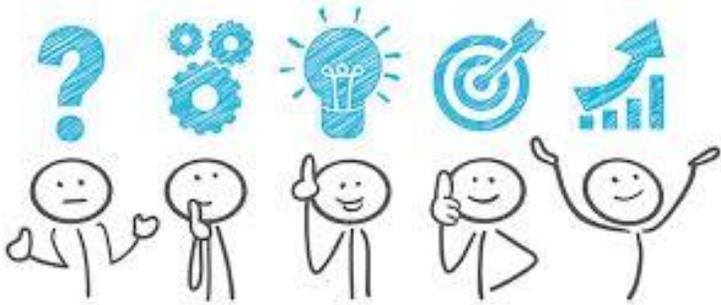
1



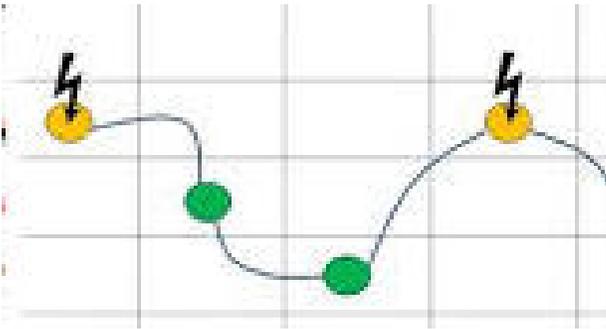
2



3



4



5



Plazza le réseau sociale d'entreprise d'Orange

plazza Accueil | Emplacements | Cont...

Nouveau sur Plazza? Laissez vous g
[Masquer](#)



Tu sais que je suis passé sur Plazza ?
Et toi ?

Zoom sur les communautés B2B

Mon Plazza



Sylvie Krstulovic
152 Abonnement(s)
219 Abonné(s)
Master : 3059 points
[Compléter mon profil](#)

Mes ac



Bo
Je suis p

réclamations

Rechercher

Métiers AGPRO

Fonction Tapez une fonction...

97 personnes

Recherche Avancée

Marie-Josée AIMARDI
Responsable d'équipe réclamations
Orange/OF/DEF/DMAP
/AGPROPMESE/SC/RECLAS PRO
ANT A

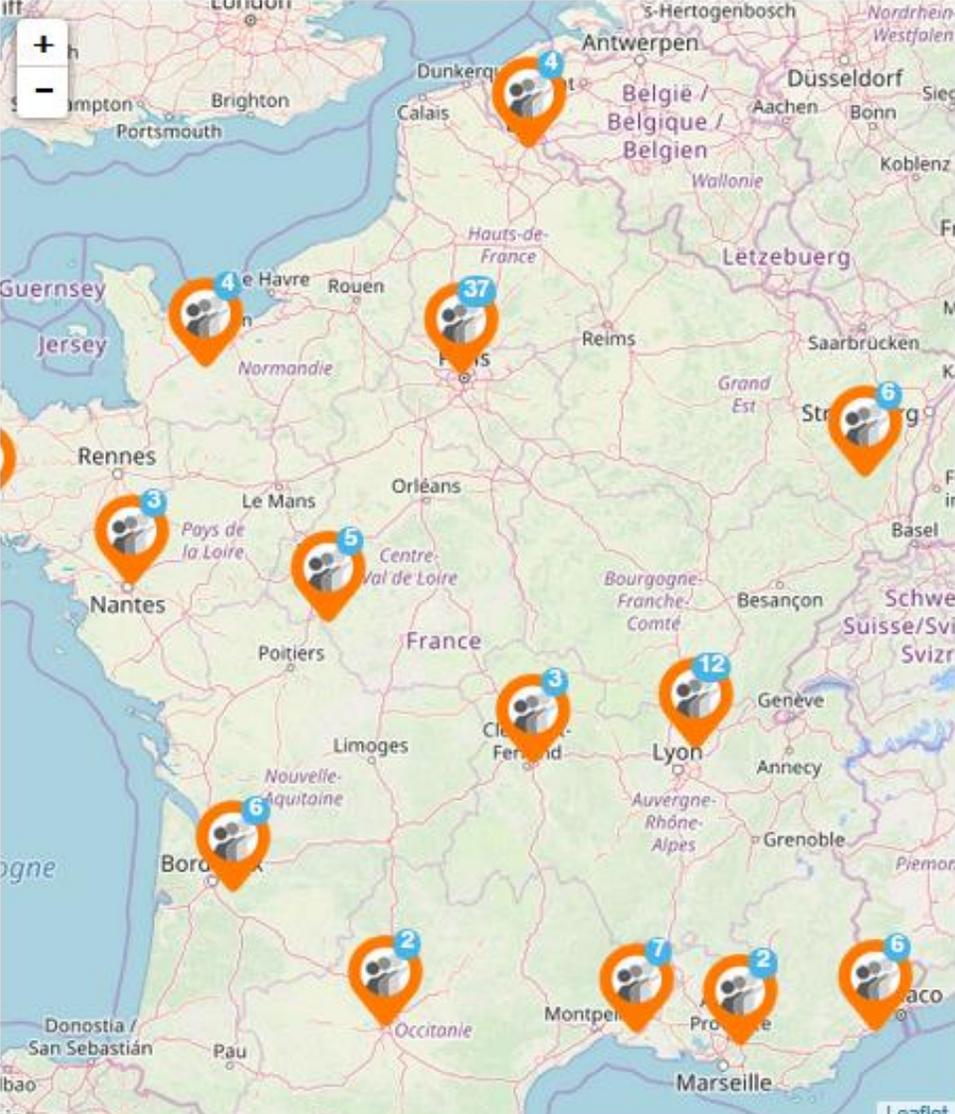
Thierry ARPADJIAN
Orange/OF/DEF/DMAP
/AGPROPMESE

📍 COPRO FRJUS CENTURIONS
850 Av De Lattre de Tassigny
83608 Fréjus France
☎ +33 608806585

- 👤 Voir dans plazza
- 👤 Voir dans l'annuaire
- ✉ Contacter par mail
- 💬 Chat via Skype Entreprise
- 📞 Appel via Skype Entreprise

Hélène LANCIEN
Orange/OF/DO/DOSO/UI
SO/PR/PBL

Carol BRENIER
Chargée des réclamations de la
Présidence



Map showing locations across France with pins and counts: Dunkerque (4), Calais (4), Rouen (37), Paris (6), Nantes (3), Poitiers (5), Bordeaux (6), Limoges (3), Lyon (12), Marseille (6), Montpellier (7), Provençe (2), Occitanie (2), and others.

Gérer l'insatisfaction salarié avec...

une aide humaine...



... ou digitale !



En mars 2018...



Agence Pro Nord de France - Departement services

Que la différence **ORANGE** soit perçue par nos clients et portée par chacun d'entre nous

Boite à outils du gestionnaire

Commandes multilignes - Guide OPO et OPOO

L'offre OPO	Cas de gestions	Vie d
42 L. Réservation SDA	E-commande	Le m

L'offre Optimale Pro Office permet de bénéficier d'un accueil téléphonique, de louer ou acheter de PABX ; c'est la Livebox qui fait office de PABX. Le client peut accéder à son ordinateur.

Tel/Mails utiles	Bout en bout	Retour
------------------	--------------	--------

Commandes accompagnées - Guide Ecrasement - Suitco - Retour

Sécurité de Windows

Le serveur adcp.pagesperso-orange.fr requiert un nom d'utilisateur et un mot de passe. Le serveur indique qu'il est de Internal area.

Avertissement : ce serveur requiert que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe soient envoyés avec une authentification de base sans connexion sécurisée.

ADCP

••••

Mémoriser ces informations

⚠ La touche Verr. Maj. est active

OK Annuler



Il y a trop d'informations, on ne sait plus où chercher...

Nos consignes métier changent régulièrement

L'information est éparpillée... on ne sait pas comment trouver la bonne !

Comment gagner en rapidité pour les tâches qui nous sont confiées ?

Nos clients bénéficient des dernières innovations digitales, pourquoi pas nous?



Boîte à outils ADCP Pro PME

dans gopro ▾



Suivi dans ↔ 2 flux

Présentation

Activité

Contenu

Personnes

Sous-espaces et projets

Calendrier

Rapports

Actions ▾

À propos

Partager

Gérer ▾

Besoin d'aide ?

Bonjour, je suis Bubulle, ton Djingo ADCP.

Ma mission est de t'aider sur les actes de gestions les plus courant pour les OPO, les OPOO, les optimale pro multi-lignes, les commandes accompagnées (dont NSCA, FRODON) et le matériel (liveplug, box...).

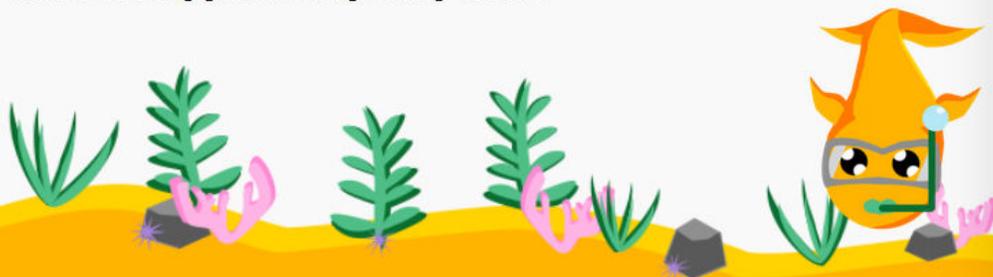
Je suis en phase de test pendant 15 jours et je m'améliore au fur et à mesure de tes questions.

Pour commencer, clique sur le bouton rond orange en haut à droite.

Durant le test, je te demande de m'aider :

- 1- en appuyant sur le bouton "Réponse trouvée" ou "Réponse non trouvée"
- 2- en laissant des commentaires ci-dessous
- 3- en participant aux conf call que nous organiserons pour écouter tous les testeurs

Merci beaucoup pour ton temps et ta patience !



Djingo ADCP Pro PME



Bonjour, je suis ton Djingo ADCP. Je suis là pour t'aider en répondant à tes questions. Tape ton mot clé...

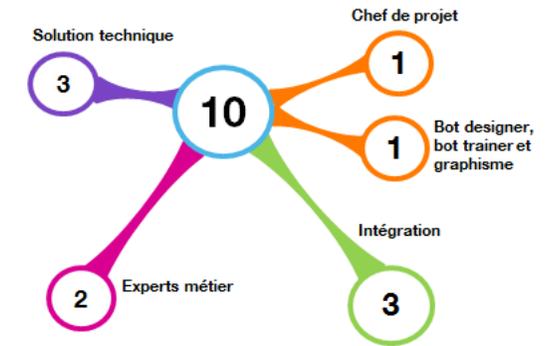
22:14

Tapez votre question

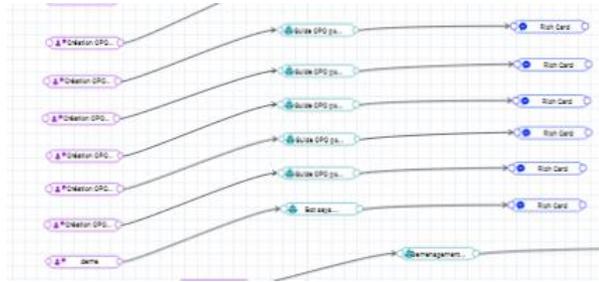
140 ➤

Mais nous avons rencontré 3 défis... et avons beaucoup appris !!

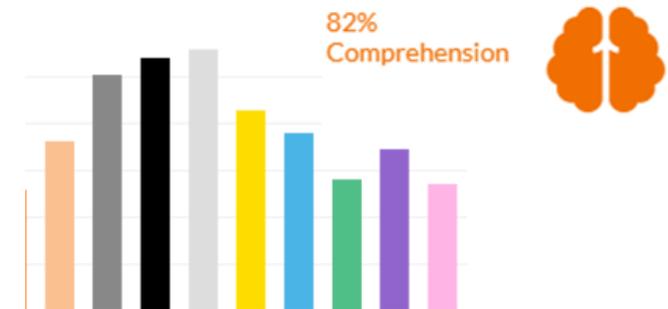
1 Comment créer une équipe agile, dédiée à la conception de chatbots ?



2 Peut-on réaliser un chatbot sans data analyst, data scientist, expert de l'IA ?



3 Est-ce notre promesse est tenue ?
« Djingo vous apporte une réponse personnalisée et sécurisée en quelques secondes pour vos consignes métiers »



Pour conclure...

1

PRENDRE EN
CONSIDÉRATION
L'INSATISFACTION

2

FAVORISER
L'EXPRESSION
D'INSATISFACTION

3

GARANTIR UN
ACCUEIL PAR DES
PERSONNES
COMPÉTENTES

4

APPORTER DES
RÉPONSES
SATISFAISANTES

5

MESURER VOTRE
SATISFACTION
SUITE AUX
RÉPONSES

6

S'AMÉLIORER
GRÂCE AU
FEEDBACK



Think

Big

START SMALL

GROW FAST

#ALL
together

