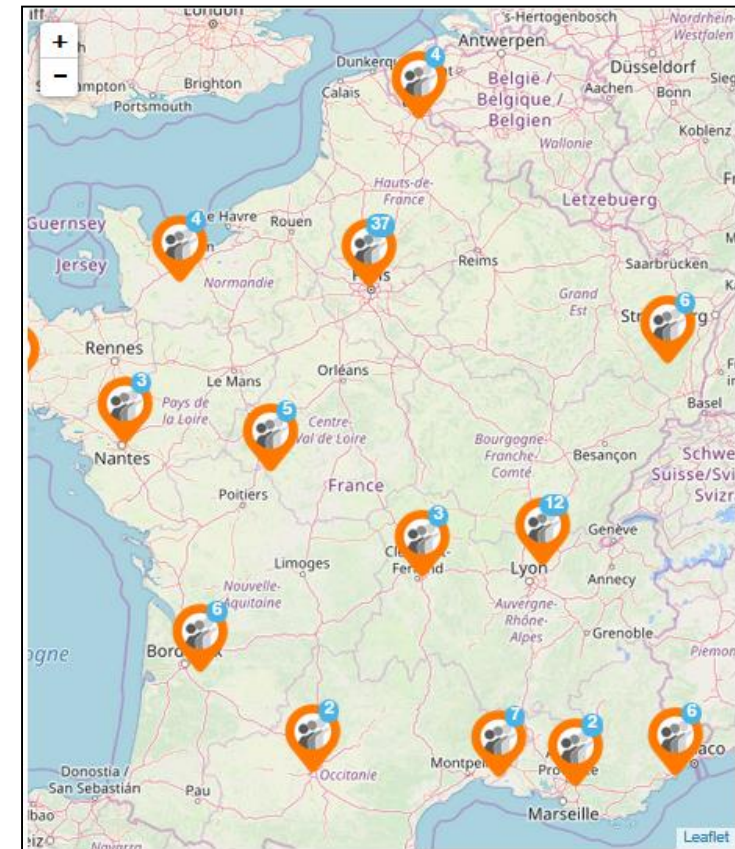


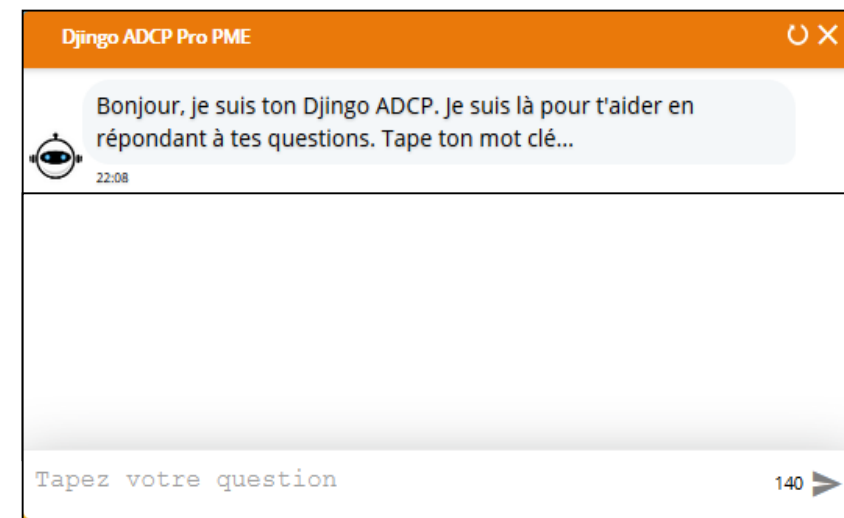
Comment embarquer des innovations au service du management de l'insatisfaction client... et salarié !

La cartographie des compétences

Les chatbots salariés

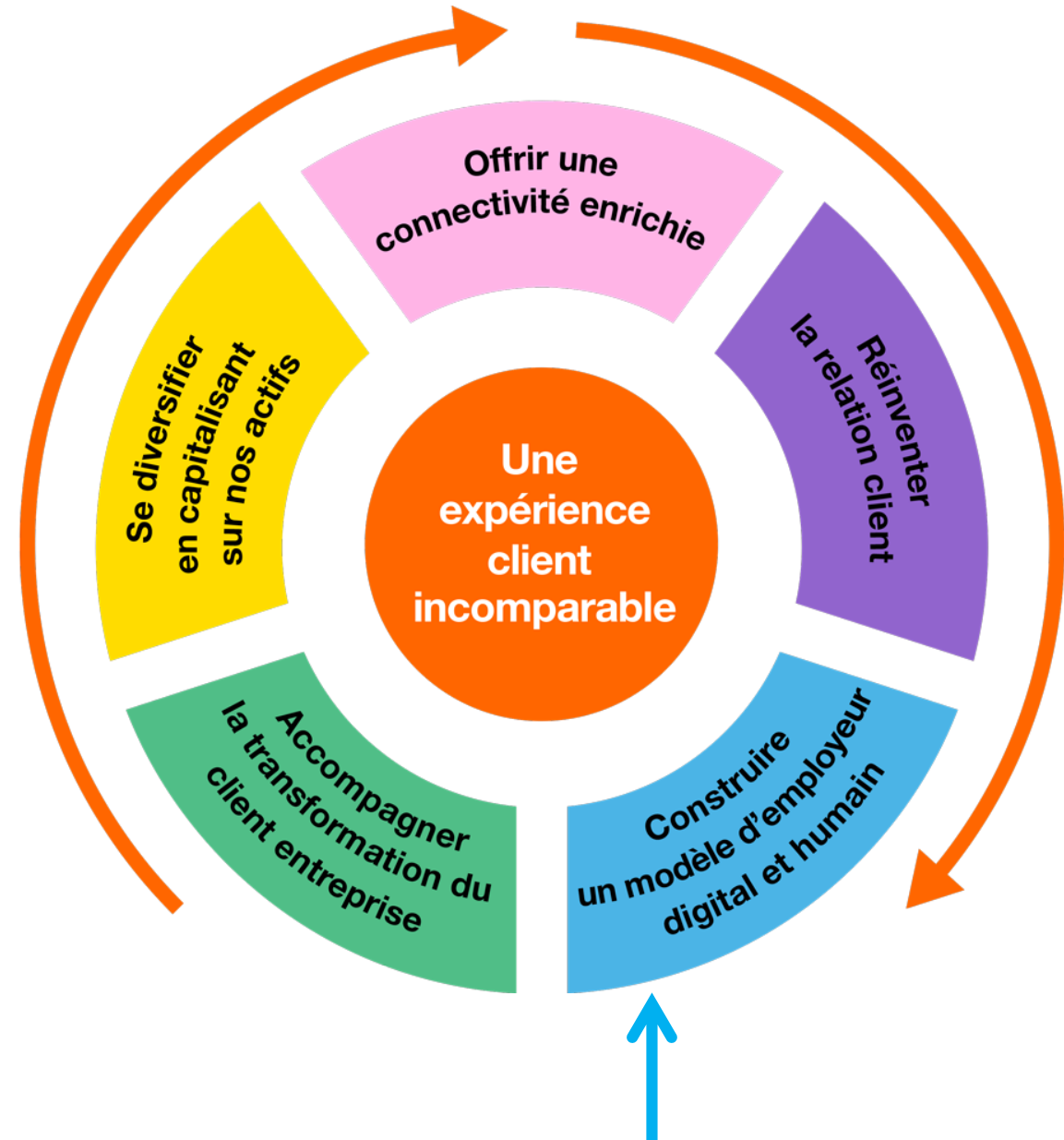


Sylvie Krstulovic – François Tchako



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

Essentiels 2020

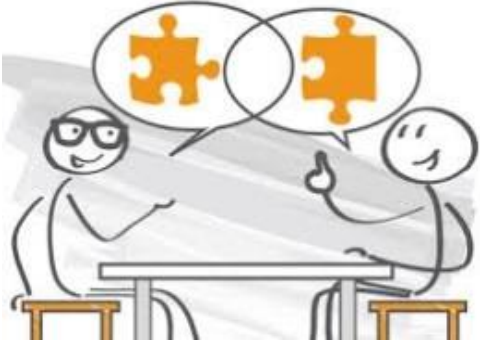


Que veulent nos salariés? Nous les avons écoutés...

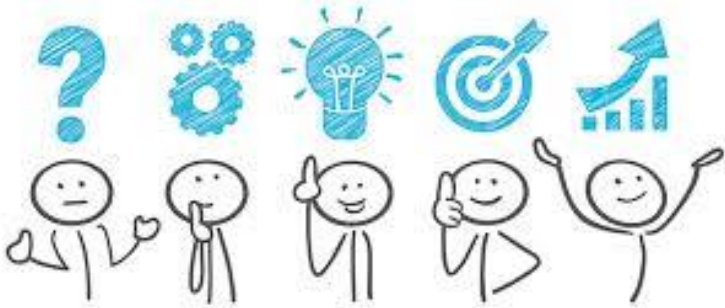
1



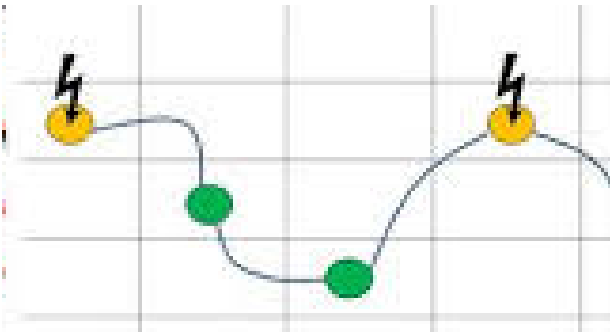
2



3



4



5



Plazza le réseau sociale d'entreprise d'Orange

plazza Accueil | Emplacements | Cont...

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

Bienvenue

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

Mon Plazza

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

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
- Contacteur par mail
- Chat via Skype Entreprise
- Appel via Skype Entreprise

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

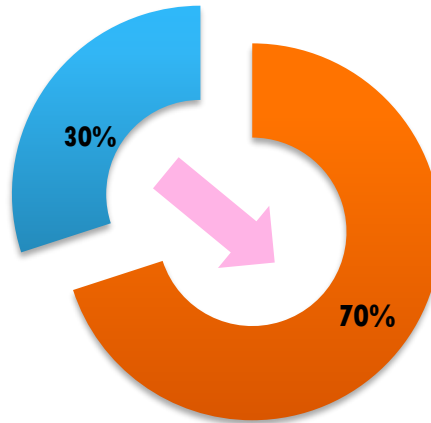
Carol BRENIER
Chargée des réclamations de la
Présidence

Quels apprentissages?

1 Comment capter les compétences des salariés ?



2 Peut-on dépasser 30% de profils remplis avec les compétences ?

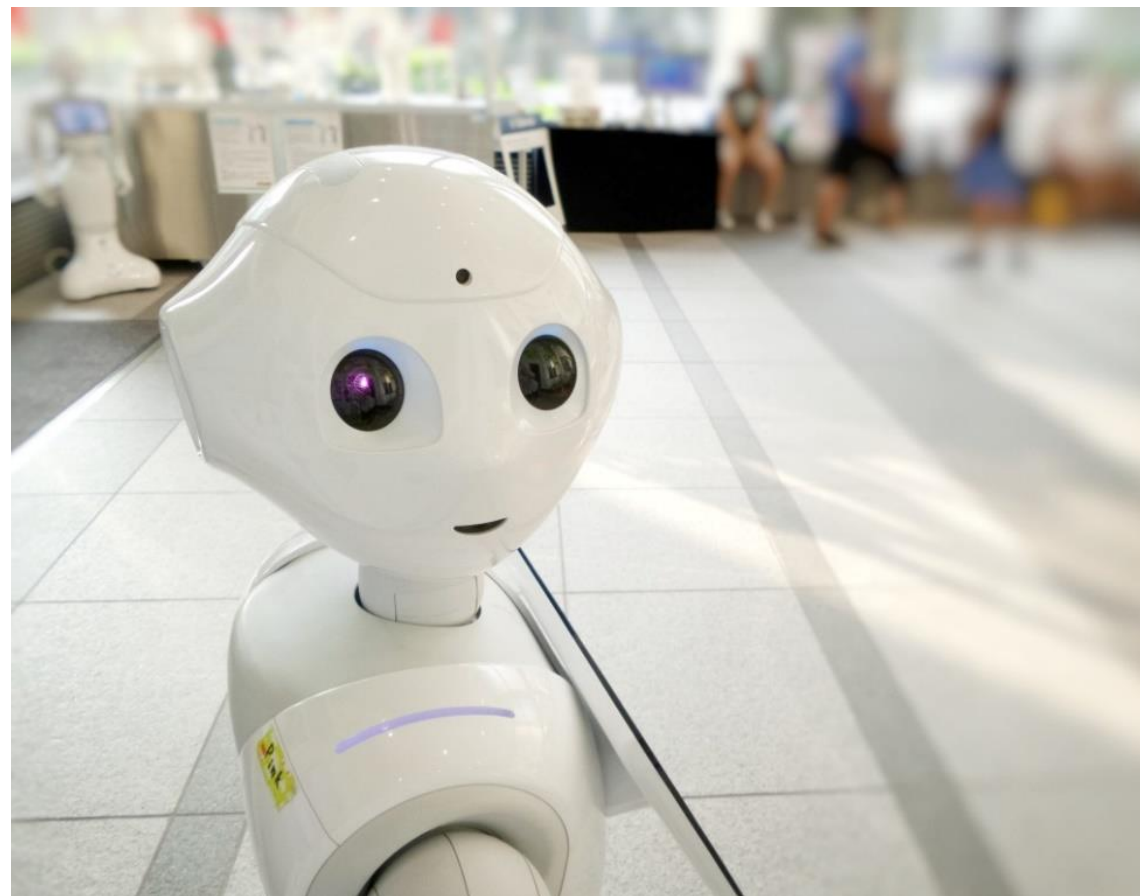


Gérer l'insatisfaction salarié avec...

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 et d'acheter de PABX ; c'est la Livebox qui fait office de PABX. Le client géère 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

Besoin d'aide ?

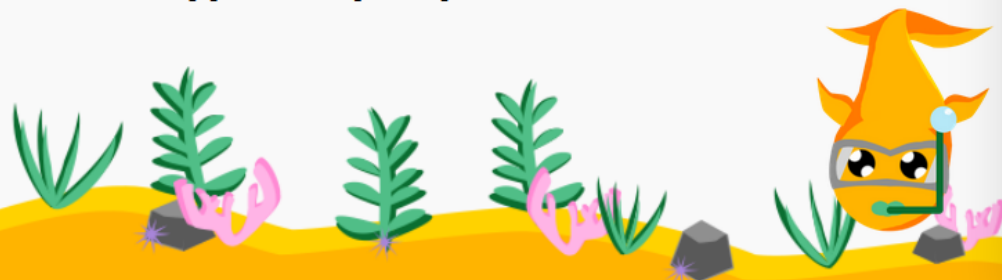
Bonjour, je suis Bubulle, ton Djingo ADCP.
 Ma mission est de t'aider sur les actes de gestions les plus courant pour les OPO, les OOPO, les optimale pro multi-lignes, les commandes accompagnées (dont NSCA, FRODON) et le matériel (liveplug, box...).

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...

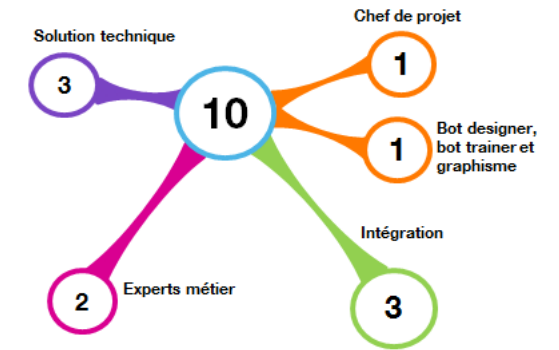
22:14

Tapez votre question

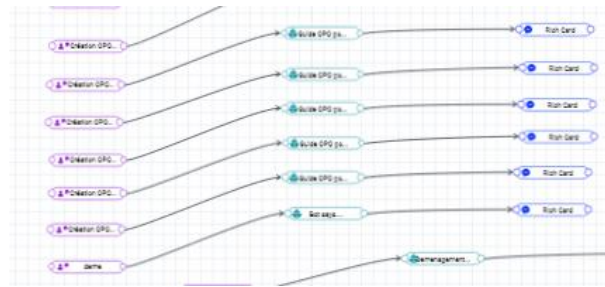
140 ➤

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

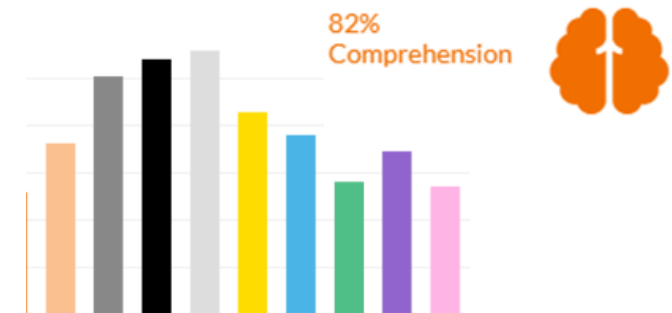
1 Comment créer une équipe agile, dédiée à la conception de chatbots ?



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

