



Hello 🤖

Je suis Wikit, l'assistant intelligent qui digitalise le support utilisateur



LES USAGES

Quels sont les différents usages couverts par le chatbot ?



Support métier

- Assistance technique
- Support fonctionnel
- Déclaration et suivi des opérations de maintenance
- Gestion des équipements
- ...

Gestion Administrative

- Réservation salles de réunion
- Gestion de process : congés, formations, ...
- ...

Corpus Wikit

Support Informatique

- Assistance logiciels
- Gestion mots de passe
- Création/Suivi d'incidents
- ...

Corpus Wikit

Autres chatbots

- Lancement nouveau produit
- Jeu concours interne
- Déménagement
- QVT
- ...

...



Processus métiers / Bases de connaissances





NOTRE PROMESSE

Digitaliser le support de votre organisation pour :

Augmenter la satisfaction de vos utilisateurs



Diminuer les charges au niveau des services support



LES BÉNÉFICES

UTILISATEURS



DISPONIBILITE



REACTIVITE = GAIN DE TEMPS



AUTO-FORMATION

DIRECTION



IMAGE INNOVANTE



REPORTING OPTIMISÉ



AUTOMATISATION DE
TÂCHES RECURRENTES



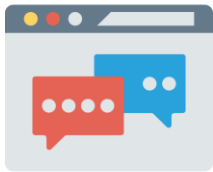
ARCHITECTURE DE LA SOLUTION

UTILISATEURS



INTERFACES

Webchat



Messagerie



Application Bureau



SOLUTION

Compréhension
du langage
naturel



Qualification et
catégorisation
des incidents/
demandes



Auto-résolution

Compétences et
base de
connaissances
Wikit intégrée



SYSTÈME D'INFORMATION CLIENT

Logiciel ITSM



Bases de connaissances



- Base client
- Base éditeur
- ...

Autres outils

- Logiciel SIRH
- CRM
- Base de données
- ...



CORPUS DE COMPÉTENCES INTÉGRÉ

SUPPORT IT

- Bureautique
- Réseau
- Téléphonie
- Logiciel
- Nouvel arrivant

65 compétences



300 tutoriels vidéo



500 tutoriels vidéo

RH

- Absences
- Contrat/Rémunération
- Frais professionnels
- Management
- Organisation
- Santé
- Télétravail

60 compétences

MOYENS GENERAUX

- Déménagement
- Courrier
- Sécurité des locaux
- Restauration
- Gestion des véhicules
- Matériel

25 compétences



MISE EN OEUVRE



Phase d'étude :

- Attentes utilisateurs
- Périmètre de compétences
- Base de connaissance



Prototypage/Implémentation :

- Conversations
- Couplage SI (API)
- Back-office



Entraînement :

- Test utilisateurs du bot
- Validation des cas d'usage
- Mise en production pilote



Production :

- Mise en production
- Maintenance/Exploitation
- Amélioration continue



QUELQUES RÉFÉRENCES





N'hésitez pas à me contacter, je ferais de mon mieux pour vous répondre 🥰

Voici comment nous contacter :

Yvan LEVACHER

📞 06 31 14 45 09

📧 yvan@wikit.ai