

Le contexte

FCA Group embauche de nouveaux techniciens pour la maintenance des équipements Chauds & Froids de ces clients. Les jeunes collaborateurs doivent faire appel aux experts de l'entreprise trop fréquemment.

La problématique

Il est décidé de mettre en place un Assistant Virtuel (ChatBot) pour aider les jeunes collaborateurs dans leurs tâches quotidiennes pour éviter les appels aux Experts internes sur des sujets simples qui représentent 80% des demandes. Il faut intégrer cette solution dans le site WEB avec la sécurité nécessaire pour ne pas être piraté.

La solution

- IBM Watson Assistant
- IBM Watson Discovery

La mise en œuvre

Mise à disposition d'un tenant IBM Cloud avec les services IBM Watson Assistant et Discovery.

Réalisation du paramétrage relatif aux besoins métiers de FCA Group pour que la solution réponde aux attentes des jeunes collaborateurs

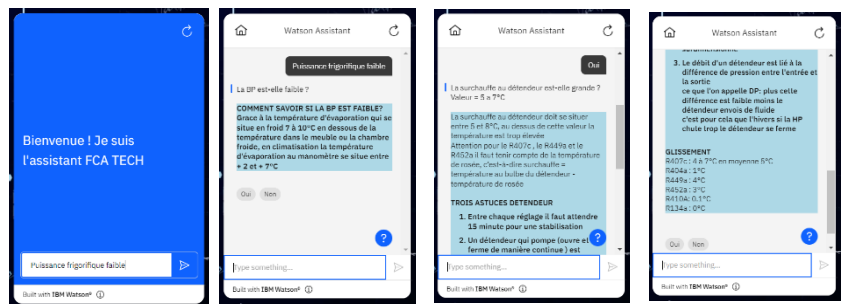
Formation des experts à l'utilisation de la solution afin qu'ils puissent renseigner les questions / réponses du ChatBot.



A PROPOS

PME du SUD de la France depuis 18 ans, spécialiste des domaines CVC et réfrigération.

Installation et Maintenance des solutions de chauffage, de climatisation réversible, VMC, Salles blanches, eau galcée, ...



Les bénéfices

- ✓ Création d'un référentiel de bonnes pratiques.
- ✓ Réduction des appels aux experts
- ✓ Montée en compétence plus rapide des nouveaux techniciens
- ✓ Réduction des coûts de formation
- ✓ Image de marge digitale de l'entreprise