

Gaston et Violette à l'écoute des étudiants de l'IAE ou comment le virtuel peut être utilisé pour renforcer l'humain

*Dans le cadre de sa transition digitale, l'IAE Caen met en place un Chatbot
pour développer sa relation aux publics*

Caen, le 12 novembre 2018 – L'IAE Caen, école universitaire de management, a déployé sur son site internet son chatbot, un assistant conversationnel virtuel qui permettra d'orienter les 12 000 visiteurs/mois qui se rendent sur le site internet en quête d'informations. Pour mettre en place ce chatbot, l'IAE a fait appel à une startup locale basée à Hérouville-Saint-Clair nommée Agile, un studio de production digitale abritée par La Coding. Depuis la rentrée, c'est donc Gaston et Violette qui se proposent, en personne, de répondre aux interrogations des visiteurs. Cela va des questions sur la dernière formation proposée par l'IAE aux horaires d'ouverture des bâtiments, en passant par les dates des prochaines sessions. Dans le cas de questions plus spécifiques, Gaston et Violette orientent vers un membre de l'équipe IAE compétent. Au total, sur le mois de septembre, Gaston et Violette ont engagé plus de 2 500 conversations. C'est donc 1 visiteur sur 5 qui interagit avec les assistants conversationnels de l'IAE.

La mise en place de ce chatbot constitue une belle avancée pour l'école qui a vu décroître la quantité de mails journaliers. Le chatbot permet ainsi non seulement de limiter le temps consacré au traitement des mails et appels par l'équipe d'accueil, mais aussi de donner une réponse quasi simultanée aux internautes, non plus limitée aux horaires d'ouverture d'accueil de l'école. Cette immédiateté vise également à renforcer la proximité de l'école avec ses différents publics, que ce soit étudiants, salariés de la formation continue ou encore entreprises. Un gain de productivité qui s'inscrit dans le cadre de la transition numérique de l'IAE. L'école souhaite ainsi dégager du temps aux agents d'accueil pour leur allouer des tâches à plus forte valeur ajoutée en lien avec l'accompagnement humain des publics.

Mais pourquoi Gaston et Violette ? Gaston en référence à Gaston Berger, fondateur des IAE en 1956 et Violette en allusion à la couleur adoptée par IAE France depuis sa refonte graphique en 2011, et simultanément par l'IAE Caen. Gaston et Violette, en mode illustré, le sourire jovial de l'un, la petite frimousse de l'autre, tout a été pensé pour donner à ces assistants virtuels une image avenante et enjouée. Certaines réponses vont jusqu'à verser dans l'humour, avec quelques 'easter eggs', ces surprises qui surgissent au détour de questions choisies.

En réalité, le chatbot de l'IAE est loin d'être un chatbot comme les autres. Il présente la particularité de s'appuyer sur la technologie d'intelligence artificielle et d'auto-apprentissage (Machine Learning).

Contacts presse :

Quatrième Jour

Cindy Mouchard

01 42 23 44 72 / 07 82 92 00 16

cmouchard@quatriemejour.fr

IAE Caen

Delphine Got

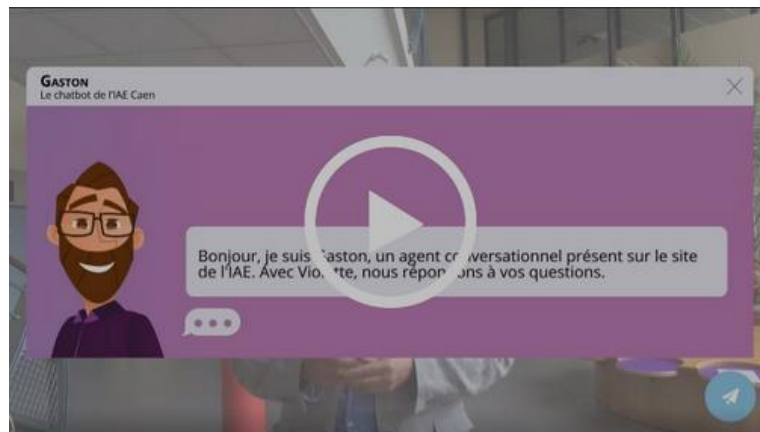
02 31 56 65 25 / 07 87 42 50 58

delphine.got@unicaen.fr

Autrement dit, le chatbot élargit ses connaissances au fur et à mesure de ses échanges avec les internautes. Semblable à un nouveau-né, il est éduqué par un membre de l'équipe de l'IAE pour devenir, avec le temps, pleinement autonome. Plus précisément, l'IA sur laquelle prend appui le chatbot de l'IAE repose sur 2 axes. Le premier : la contextualisation avec une compréhension des différentes variations de langage propres à chaque visiteur, que ce soit syntaxique ou orthographique. Le deuxième : l'analyse des sentiments permettant de fournir des indicateurs sur l'engagement des internautes et son appétence pour telle ou telle formation.

Le recours à l'IA présente une valeur ajoutée incontestable. Cependant, si on alloue beaucoup de pouvoirs à l'IA de nos jours, elle ne peut se substituer à l'humain. Elle n'est pas dotée d'un cerveau autonome en capacité de prendre des décisions à la place des personnes qualifiées. Précisément, dans le cas du chatbot de l'IAE, au-delà de ce simple constat, l'intérêt de recourir au virtuel est qu'il permet d'accroître la place accordée à l'humain dans le rôle d'accompagnement qu'il joue auprès des différents publics, au titre du temps dégagé. Il automatise les questions rébarbatives pour allouer une plus grande place au suivi et à l'accompagnement. Loin de prétendre à le remplacer, l'IA a bien pour mission d'amplifier le potentiel humain.

Actuellement limité au périmètre du site internet, cet assistant virtuel offre une grande marge d'évolution, et pourrait, à terme, être implémenté au standard téléphonique de l'établissement grâce au développement des technologies vocales. Une deuxième étape dans l'hybridation chatbot-humain qui renforcera le service aux utilisateurs en leur faisant vivre, à rebours, une expérience usagers beaucoup plus personnalisée.



Regards croisés de **Patrice Georget**, Directeur de l'IAE Caen,
Romane Beauté, étudiante à l'IAE, et **Willy Leloutre**, Président de la Coding.

Vidéo >> <http://bit.ly/ChatbotIAECAen>

Contacts presse :

Quatrième Jour

Cindy Mouchard

01 42 23 44 72 / 07 82 92 00 16

cmouchard@quatriemejour.fr

IAE Caen

Delphine Got

02 31 56 65 25 / 07 87 42 50 58

delphine.got@unicaen.fr

A propos de IAE Caen

Créée en 1956, l'IAE Caen, école de management de l'Université de Caen, propose aujourd'hui une gamme complète de diplômes du premier au troisième cycle, spécialisés dans des domaines tels que le marketing, les ressources humaines, les affaires internationales, le secteur social et sanitaire, la finance ou la logistique. L'IAE Caen, c'est plus de 2 000 étudiants et salariés en formation initiale et continue, 50 cursus, 100 chercheurs. Les points forts de l'IAE Caen : un corps professoral mixte constitué d'enseignants-chercheurs reconnus et de professionnels de l'entreprise experts. Plus de 450 professionnels interviennent dans le cadre de ses enseignements. Attentif à l'émergence des nouvelles technologies et des pédagogies innovantes, l'IAE Caen n'a de cesse de mettre en œuvre de nouvelles méthodes d'apprentissage : pionnier, il y a vingt ans déjà, dans l'apprentissage en e-learning, il a mis sur pied, dès 2011, la première filière complète, de bac à bac+5. Aujourd'hui, le e-learning représente un quart des formations proposées par l'IAE Caen : dix formations sont accessibles en e-learning. École agile dans une Université solide, sur place ou à distance, la mission de l'IAE Caen, plus que jamais, est d'apprendre à apprendre.

Pour en savoir plus : <https://www.iae.unicaen.fr/>

Recevez l'actualité de l'IAE Caen directement sur [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#) et [LinkedIn](#).

Contacts presse :

Quatrième Jour

Cindy Mouchard

01 42 23 44 72 / 07 82 92 00 16

cmouchard@quatriemejour.fr

IAE Caen

Delphine Got

02 31 56 65 25 / 07 87 42 50 58

delphine.got@unicaen.fr