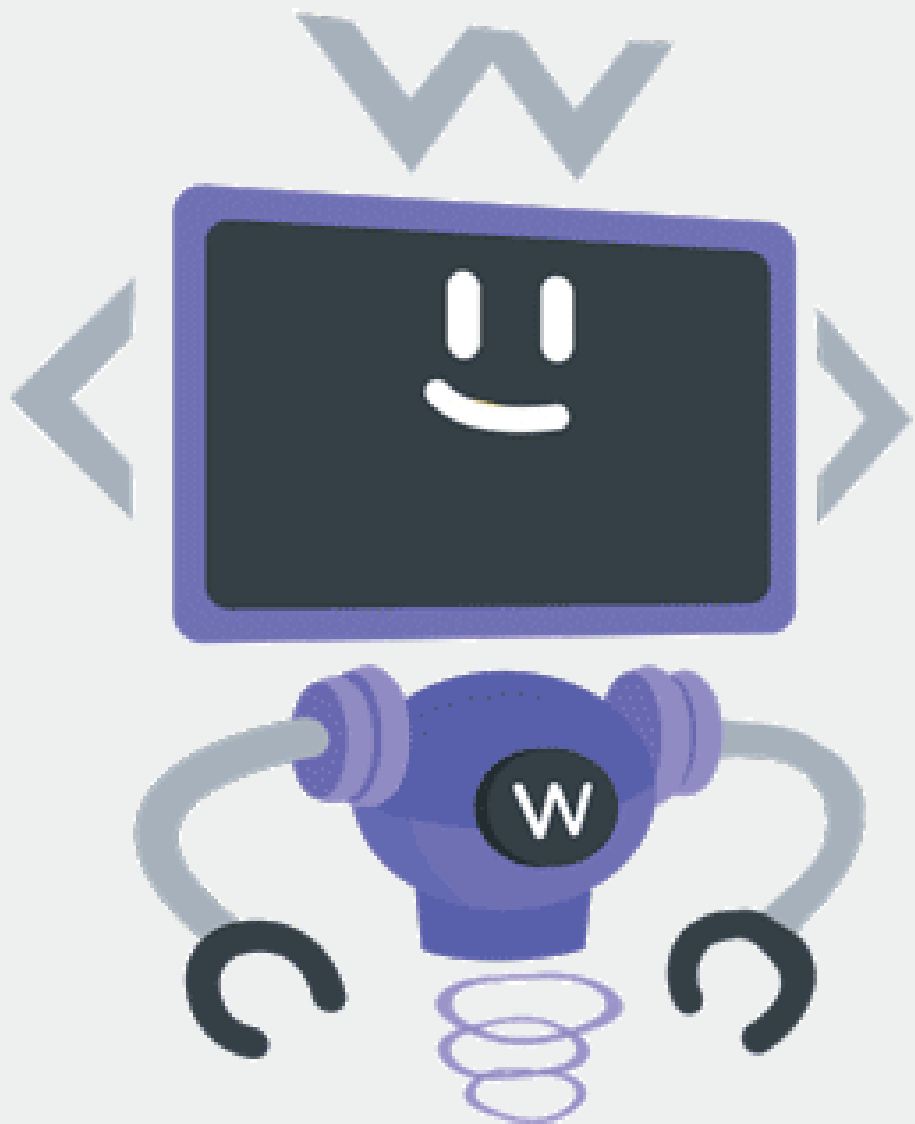


Wikit



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Wikit lance une solution de chatbot citoyen dédiée aux collectivités

Alors qu'Emmanuel Macron vient d'annoncer de nouvelles mesures sanitaires pour lutter contre la seconde vague de Covid-19 ([source](#)), les collectivités locales sont en première ligne pour informer les citoyens et soutenir les entreprises (aides financières, conseil...).

A l'heure de la distanciation sociale, le besoin d'une relation de proximité, instantanée et rapide, n'a jamais été aussi fort. Les Directions des services numériques des territoires (communes, départements...) sont donc confrontées à un double défi : améliorer la relation avec les usagers tout en digitalisant les services pour limiter l'accueil du public.

Dans ce contexte, et pour faire face à une demande croissante depuis 2019, l'expert des chatbots [Wikit](#) a lancé dès le mois de mai une nouvelle solution 100% adaptée aux collectivités publiques.

Le concept : **un chatbot qui digitalise, améliore et personnalise la relation avec tous les citoyens et usagers 24h/24 et 7j/7.**

Accompagner les citoyens et faciliter l'accès aux services de la collectivité

Le chatbot citoyen Wikit permet aux collectivités de renforcer leur proximité avec les usagers en leur permettant, en quelques messages simples, d'obtenir les informations qu'ils recherchent.

Grâce à la puissance de l'IA (Intelligence Artificielle), les échanges sont aussi naturels et simples que s'ils étaient effectués auprès d'un agent de la collectivité.

Les usagers peuvent ainsi :

- › être guidés pour faire la bonne demande d'aide sociale : MDPH, APA, PMI... ;
- › obtenir une réponse à toutes les questions du quotidien : ordures ménagères, ramassage scolaire, horaires d'ouverture... ;
- › réaliser et suivre leurs démarches administratives ;
- › suivre leurs demandes de subventions ;
- › demander en quelques minutes un rendez-vous pour un passeport ou une carte nationale d'identité ;
- › être informés rapidement de tous les événements ;
- › recevoir des alertes en cas de crise.

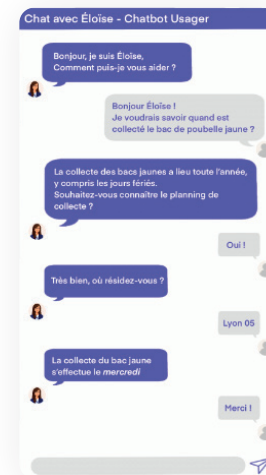
Ils gagnent ainsi un temps précieux en obtenant vite et bien les informations recherchées, sans avoir besoin de subir les files d'attente, 7j7 et 24h/24. Autre avantage : la réponse reçue est personnalisée en fonction de leur demande.

Ces fonctionnalités et cette grande réactivité sont très précieuses dans le contexte sanitaire actuel pour améliorer considérablement la Gestion Relation Usagers/Citoyens (GRU/GRC).

Une expertise éprouvée pour une solution 100% fonctionnelle

Wikit propose déjà une solution de chatbot qui utilise la puissance de l'IA pour booster les performances de tous les supports internes en entreprise et dans les grandes collectivités concernant les thématiques de support informatique ou de questions RH.

Fort de cette maîtrise technologique, qui a déjà permis l'automatisation de 25% des requêtes traitées par un help-desk, Wikit peut ainsi proposer aux collectivités un chatbot immédiatement opérationnel pour digitaliser la relation avec les usagers et citoyens.



Notre chatbot intègre nativement un grand nombre de compétences correspondant aux sollicitations fréquentes des citoyens (pour chaque type de collectivité territoriale). Ceci permet un déploiement rapide et efficace de la solution chez chaque nouveau client.

En pratique, le citoyen peut ainsi poser sa question directement au chatbot, sans effort de reformulation, puisque le moteur d'intelligence artificielle intégré :

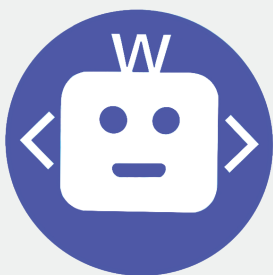
- › comprend le langage naturel,
- › et est entraîné avec le vocabulaire et les tournures de phrase des usagers des collectivités.

La solution est d'ores et déjà référencée au marché UGAP pour faciliter la commande publique.

Les (grands) petits plus de ce chatbot

Les collectivités peuvent améliorer leur image et désengorger leurs accueils (téléphonique & citoyen) avec cet outil :

- › Une solution pré-entraînée et donc déjà spécialisée dans la relation usager ;
- › L'utilisation de l'IA pour répondre de façon pertinente aux questions des citoyens et des usagers ;
- › Un outil multi-canal, accessible sur site web, mobile, ou outils de messaging (ex : Facebook Messenger) ;
- › Des statistiques détaillées et un suivi en temps réel des métriques clés concernant les échanges entre les usagers et le chatbot ;
- › Une capacité à s'intégrer à tous les outils métiers (plateforme de service, base de connaissances..) ;
- › Une totale conformité au règlement général de la protection des données (RGPD).



Wikit, une culture de l'innovation au service des collectivités locales

Le nouveau chatbot Wikit a été créé à la demande de nombreux clients collectivités publiques (Conseil Régional, Département, Ville...) qui utilisaient déjà son outil de support interne pour leurs agents.

Pour les aider à apporter toujours plus de services aux citoyens et aux usagers, Wikit va bientôt proposer deux nouveautés complémentaires :

Un référentiel de sollicitations des usager

Co-construit en partenariat avec plusieurs collectivités, cette base va constituer un socle commun qui sera mis à disposition des clients Wikit. Ils bénéficieront ainsi d'une solution complète avec une réelle compétence métier.

Des connecteurs avec les plateformes de services des collectivités

La création d'un véritable portail de démarches citoyennes permettra aux territoires de proposer une démarche centralisée et simplifiée aux usagers.

Pour en savoir plus

Site web : <https://chatbot-relation-citoyen.fr>

Contact presse

Clémence Rebeyrotte

E-mail : clemence@wikit.ai

Tel : 06 61 68 39 64