

Le contexte de l'innovation

Depuis 2 ans, Lannion-Trégor Agglomération a mis en place un dispositif intitulé « Terrain de Jeu de l'Innovation » pour favoriser la création de nouveaux produits ou services, en collaboration avec les entreprises locales, et promouvoir les savoir-faire locaux et le territoire à travers sa principale force qu'est l'innovation.

Pour ce projet, Lannion-Trégor Agglomération s'est associée à la société Dialonics, basée à Lannion, spécialisée dans l'édition de logiciels de traitement automatique du dialogue.

L'idée innovante

Cette collaboration a ainsi donné naissance à « Alwena » sur le site Internet de l'Agglo. C'est la première fois en France qu'une collectivité se dote d'un agent virtuel conversationnel intelligent (et non de présentation).

L'objectif recherché

Alwena est un outil au service des usagers, disponible 7j/7, 24h/24, qui répond aux questions des internautes.

Par son intelligence et ses connaissances, elle interagit avec l'internaute, humanise la relation et le guide dans sa navigation (soit en lui apportant une réponse, la plus précise possible, soit en le guidant sur la page appropriée où se situe l'information recherchée).

À travers cette application, Lannion-Trégor Agglomération souhaite également accroître la qualité de son accueil et l'accessibilité de ses services.

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

Sa mise en place a nécessité une collaboration de plus de 6 mois entre Lannion Trégor Agglomération et la société Dialonics, ainsi qu'au sein des services de l'Agglomération afin de faire remonter les questions-réponses pertinentes et les attentes des usagers.

Novembre 2011 : rencontre avec la société Dialonics. Présentation du fonctionnement d'un avatar virtuel conversationnel.

Décembre 2011 : définition des attentes de Lannion Trégor Agglomération et échange sur les possibilités d'adaptation du fonctionnement de l'avatar aux besoins d'une collectivité.

Janvier-Mars 2012 : mise en place technique du projet, relais dans les services de l'Agglomération afin de déterminer les questions-réponses par compétences et analyse statistique du site Internet.

Avril-Mai 2012 : Traitement des éléments par Dialonics ; phase de test en version Bêta.

Juin 2012 : Mise en ligne de l'avatar sur le site www.lannion-tregor.com

Juillet 2012 et durant 6 mois : un outil expérimental et évolutif.

Une interface statistique « privée » permet également d'apprécier les questions des internautes et de modifier ou de compléter les réponses.

Le contenu de la réalisation

Mise en place d'une technologie Nabutalk et d'un avatar conversationnel sur le site Internet. Traitement de plus de 700 questions-réponses.

Les moyens humains et financiers (budget total, coûts pour la collectivité)

Financiers : L'Agglomération a apporté un soutien financier de 14 500 euros HT à la société Dialonics dans le développement et la mise en place de cette nouvelle application pour son site internet.

Humains : 1 personne en stage dédiée au projet pendant 3 mois.

Suivi du projet par la responsable communication (environ 10 à 20% de son temps sur 6 mois).

Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)

L'avatar étant en fonctionnement depuis fin juin, il est encore difficile de mesurer et d'évaluer l'outil même si pour le moment il semble bien utilisé avec près de 70 conversations/jour soit près de 2000 par mois.

Ces demandes d'informations ont déjà permis un retraitement de questions et ont permis d'affiner l'aiguillage sur certaines questions vers d'autres partenaires.

A noter également, les nombreuses retombées en communication (presse notamment).