Agent conversationnel PROXI RH

Service déconcentré - Académie de Lyon - 2019

PROXIRH

Découvrez la plateforme numérique PROXIRH , outil d'intermédiation conçu pour faciliter et fluidifier les échanges entre les agents et les conseillers RH de proximité.

Conduite du changement
Auvergne-Rhône-Alpes
Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche

Description du projet

Le projet d'agent conversationnel s'inscrit dans une stratégie plus vaste d'instaurer une proximité numérique (réactivité, interaction, réponses instantanées…) qui viendrait appuyer la proximité physique des chargés RH. De cette ambition a été créée la plateforme PROXIRH se présentant comme une application de saisine du service RH de proximité, de conduite de projet d'évolution professionnelle, de base de connaissance RH et d'échange avec l'équipe RH de proximité.
Sous l'impulsion de la direction de l'académie, le groupe de travail qui a piloté ce projet était constitué du DSI adjoint ainsi que d'un développeur, de trois personnes du service de la modernisation, de deux chargés RH de proximité et d'un designer d'intérêt général. Ce projet a permis le dialogue et la coconstruction entre les équipes métiers et les équipes supports.

Un site internet http://proxirh.ac-lyon.fr/



Objectifs et finalités

L'objectif est de créer un agent conversationnel en ligne sur la plateforme dédiée à la RH de proximité. Cet outil doit permettre d'apporter un premier niveau de réponse aux questions les plus courantes et les plus génériques des agents, ainsi que leur fournir les premiers éléments d'information sur leur profil RH. Les chargés RH s'appuieront sur le pré-diagnostic de l'agent conversationnel pour proposer une réponse ou une action plus pertinente que lors d'un premier rendez-vous.
Derrière cela, il apparaissait important pour les équipes DSI de maîtriser la technologie des agents conversationnels afin de pouvoir apporter une évolution et pourquoi pas une adaptation à d'autres problématiques académiques. Les critères de sélection de la technologie étaient donc :

- Pas de solution commerciale en mode Saas mais un hébergement sur les serveurs de l'académie.
- Une solution backoffice permettant aux services de pouvoir travailler sur les bases de connaissance et la gestion des dialogues sans avoir à coder.
- La possibilité de faire appel à du contenu riche (page web, vidéo…) dans les pages de dialogue.
- De même, l'agent conversationnel devait être en mesure d'aller au-delà de la base de connaissance et de pouvoir interagir avec l'utilisateur sur des actions prédéterminées (prise de rendez-vous, connexion avec les bases RH, identification de l'interlocuteur…).

- Prototype de l'agent conversationnel dans le contexte de la plate-forme PROXIRH.
- Technologie et conteneur d'agent conversationnel pouvant être reproduit et réadapté sur d'autres problématiques ou d'autres structures.
- Connecteur entre l'agent conversationnel et des applications métiers RH et des fonctionnalités PROXIRH
- Méthodologie de construction de la base de donnée d'agent conversationnel.