

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

X



# NOWSERVICEDESK : RENDRE LE SERVICE DESK PLUS EFFICIENT GRÂCE À L'IA

*Cette nouvelle solution du groupe NowBrains propose la meilleure expérience utilisateur possible et soulage les équipes IT dans leurs tâches quotidiennes*

**Paris, le 23 juin 2022** - NOWBRAINS, Groupe pluridisciplinaire spécialisé dans l'accompagnement des PME et ETI dans leurs enjeux de transformation digitale, annonce aujourd'hui le lancement de NowServiceDesk, une solution qui réduit la charge de travail et stimule les équipes IT tout en améliorant la satisfaction des utilisateurs grâce à l'intelligence artificielle.

“Avec NowServiceDesk (NSD), nous affirmons notre position d'entreprise de services managés dédiée aux ETI. Nos équipes support sont en France et nous intervenons sur toute l'Europe grâce à nos partenaires. Depuis 3 ans, notre R&D et nos ingénieurs développent chaque jour la technologie pour l'adapter au mieux au service. Avec NSD, nos clients ETI ont une solution clé en main qui allie un support technique qualitatif et des technologies innovantes.” explique Florent Sorin, COO de NowBrains.

## Mettre l'utilisateur au centre de l'outil

NowServiceDesk a pour objectif principal d'offrir une expérience utilisateur simple et innovante répondant au mieux aux exigences d'efficacité et de réactivité des DSI. Grâce à une expérience utilisateur (UX) intuitive et qui ne nécessite aucune formation au préalable, NowServiceDesk rend le processus agréable et fluide lorsque les utilisateurs font appel à une assistance technique pour résoudre un problème IT, solliciter des services ou pour automatiser des processus tels que l'on-boarding.

La solution propose ainsi une interface claire et simple incarnée par l'agent virtuel **NIA (Now Intelligence Artificielle)**. Cet agent virtuel intelligent, basé sur les technologies de NLP (Natural Language Processing), de ML (Machine Learning) et de Deep Learning est doté de deux compétences essentielles dans un service desk :

- **la qualification d'un problème ou d'une demande** à l'aide d'une simple phrase. Grâce à cette capacité, les tickets sont qualifiés en 20 secondes au lieu des 3 minutes nécessaires avec un formulaire standard pour lequel le ticket n'est pas toujours bien qualifié et où il est nécessaire qu'un technicien appelle l'utilisateur pour préciser.
- **et la génération de procédure de résolution contextualisée ou SelfDesk**, qui propose aux utilisateurs une procédure de résolution générée par NIA en prenant en compte les informations relatives au contexte du client telles que le système d'information ou l'environnement local propre à la machine.

Pour enrichir cette nouvelle expérience utilisateur, NowServiceDesk est équipé d'un **widget bureau** en plus des supports classiques (web et mobile). Les utilisateurs y accèdent de manière instantanée sans avoir à se connecter au préalable. Ainsi, ils disposent d'un **agent virtuel contextualisé et personnalisé** ; l'agent recueille des informations importantes relatives à la résolution des problèmes telles que le niveau de saturation de la mémoire, l'espace disponible sur le disque dur, l'application de patches de sécurité, etc.

### Soulager les DSI et les équipes IT

L'objectif premier des DSI est de fournir un système informatique cohérent, stable, performant et évolutif. Pour les aider dans cette mission, l'écosystème de NowServiceDesk est constitué d'un ensemble d'outils intelligents facilitant la gestion du système informatique grâce à trois principes :

- **l'analyse** : NIA propose différents modules pour optimiser le pilotage du système d'information (dashboard général, établissement, contrat, inventaire, collaborateurs, etc.). Ces modules possèdent chacun un tableau de bord avec des KPI par défaut. Ils peuvent être personnalisés selon les besoins;
- **l'interprétation** : pour chaque tableau de bord, l'analyse des situations est verticalisée par métiers;
- **et la résolution** : une solution de résolution contextualisée est proposée pour chaque interprétation des problèmes ou demandes rencontrés.

Cet outil pratique et intuitif permet de soulager au maximum les équipes IT et d'aider les DSI dans de multiples situations. Par exemple, NIA peut automatiser tous les processus liés à l'arrivée d'un nouveau collaborateur tels que la configuration d'un ordinateur, la création des comptes utilisateurs ou les droits d'accès aux différents logiciels selon les profils.

L'agent virtuel peut également générer des fiches de postes personnalisées en fonction des compétences du nouveau collaborateur. Cela constitue un gain de temps considérable pour les DSI et les équipes IT qui consacrent leurs efforts sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

**A propos de NOWBRAINS**

Le Groupe NOWBRAINS répond aux enjeux informatiques et digitaux des associations, PME et ETI du niveau tactique au niveau stratégique, du pilotage SI jusqu'à son maintien en conditions opérationnelles en passant par la validation et l'optimisation des applications métiers au travers de 4 marques, toutes expertes dans leur domaine. NowTeam, pour une meilleure gestion du SI et de meilleures performances, NowLab, pour développer des applicatifs métiers et des applications web. NowDSI, pour optimiser les process et les modes de fonctionnement. NowLeads, pour mettre en place une stratégie marketing adaptée.

**Contacts Presse**

Emmanuelle Pionnier - [emmanuelle.rp@oxygen-rp.com](mailto:emmanuelle.rp@oxygen-rp.com) - 06 09 09 15 06

et Khadèja Camara - [khadeja.c@oxygen-rp.com](mailto:khadeja.c@oxygen-rp.com) - 06 98 16 89 32