

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

X

 KONVERSO

NOWBRAINS CHOISIT L'AGENT VIRTUEL INTELLIGENT DE KONVERSO

Konverso et NowBrains sont lauréats des Cas d'OR du Conversationnel 2022, qui récompensent les meilleurs dispositifs et solutions du marketing conversationnel !

Paris, le 28 juin 2022 - NowBrains, groupe spécialisé dans l'accompagnement des PME et ETI dans leurs enjeux de transformation digitale, annonce son partenariat avec Konverso pour l'intégration de sa plateforme conversationnelle au portail client NowBoard.

NowBrains souhaite avant tout donner le plus rapidement possible une réponse pertinente et qualitative à chaque demande client. Jusqu'en 2021, l'organisation du service client NowBrains fonctionnait sur une qualification des demandes entrantes par des agents humains dédiés. Ces derniers avaient ainsi pour mission de comprendre les besoins, de les classer et de les orienter vers les experts capables de résoudre les problématiques. De nombreuses demandes étaient notamment gérées par téléphone.

Les demandes des clients sont classifiées en plus de 90 catégories informatiques (bureautique, système d'exploitation, VPN, hardware, etc.). Ce processus sert ensuite à orienter la demande vers l'expert le plus adéquat qui pourra résoudre rapidement et efficacement le problème du client, et assurer ainsi sa satisfaction.

En pleine croissance, NowBrains voit logiquement le volume de demandes auprès de son centre de contact client augmenter. Et ce n'est que le début ! Non seulement le nombre de clients évolue, mais ils ont aussi de nouvelles exigences : un service de support digital disponible 24/7, accessible depuis tous les terminaux, réactif, pertinent et efficace.

En intégrant le chatbot Konverso dans son portail client, NowBrains répond à un double enjeu de performance et de maîtrise des coûts. Le routage et le triage des demandes, précédemment gérées par téléphone, sont donc désormais 100 % numériques via une conversation écrite avec le chatbot.

La phase d'implémentation du chatbot Konverso a été réalisée sur trois mois au printemps 2021. Sur 150 à 1800 tickets traités par jour, la moitié est désormais qualifiée par le bot avec un taux de « bonne qualification » de 80 %. Dans une démarche d'amélioration continue, l'objectif est d'atteindre rapidement 90 %.

NowBrains simplifie ainsi la vie de ses clients, leur fait gagner du temps par rapport à une demande par téléphone et assure une meilleure traçabilité des requêtes. Aujourd'hui, plus de 100 % des clients de NowBrains ont adopté le chatbot.

« Avec le chatbot nous réservons le relationnel humain aux étapes à valeur ajoutée après celles de routage et de triage des demandes. Cette évolution des services correspond à l'évolution des besoins de nos clients car la nouvelle génération de collaborateurs qui arrive sur le marché du travail est demandeuse de ce type de service efficace et disponible.

Elle est habituée à utiliser les forums pour rechercher les informations et veut retrouver cet usage dans l'entreprise. Nos clients soulignent que mettre en place ce type de "self-service" dans leur « boîte à outil » les aide aussi pour l'acquisition des talents », déclare **Florent Sorin, Directeur des Opérations de NowBrains**.

Un projet de Machine Learning qui exploite l'historique des tickets utilisateurs

Au cœur du projet NowBrains, il y a une démarche de Machine Learning. Pour disposer de données de bonne qualité, un historique de quatre années a été exporté, traité, puis analysé avec le moteur de langage de Konverso. NowBrains a ensuite utilisé cette base de connaissance interne comme base de travail, pour l'enrichir au fur et à mesure afin d'améliorer constamment la qualité de qualification des demandes.

Les techniciens NowBrains interviennent manuellement dans le processus de supervision de l'apprentissage du chatbot, à travers l'interface « no code » de Konverso. Ils peuvent ainsi valider si un ticket a été bien qualifié par le chatbot. Si un ticket a été mal qualifié, le technicien requalifie la demande et cette donnée est envoyée vers le bot dans le cadre de son apprentissage continu. Le chatbot est donc constamment nourri de nouveaux éléments de contexte et de réponses pour être à même de bien qualifier les demandes des utilisateurs.

« Konverso est un acteur français, c'est pour nous un gage de qualité et qui correspond à nos valeurs. Sa proximité géographique nous permet de tisser des liens étroits et de faire avancer les projets plus efficacement. Nous pouvons ainsi développer l'apprentissage du chatbot avec une équipe francophone.

La technologie (no code) de Konverso est aussi la plus évoluée sur le marché Français et son moteur d'apprentissage est plus souple que les autres technologies que nous avons pu tester », ajoute **Florent Sorin, Directeur des Opérations chez NowBrains**

Evolution future de l'approche chatbot chez NowBrains

Pour la suite du projet, NowBrains travaille sur l'expérience utilisateurs (UX) dans un modèle d'amélioration continue. Notamment avec l'arrivée prochaine d'un Widget s'inspirant des agents virtuels tels que Siri et Cortana. Le projet intègrera aussi prochainement l'automatisation du diagnostic et de la résolution avec du RPA (Robotic Process Automatisation) et de l'IAOps (l'utilisation de l'intelligence artificielle pour gérer des opérations informatiques).

NowBrains cherche également à réduire l'utilisation des canaux alternatifs de communication par les clients. Dans la nouvelle version le bot NIA est intégré sur Teams pour faciliter les échanges. Enfin, à l'avenir, NowBrains pourra diversifier son domaine de réponse. Car si aujourd'hui son portail de services répond aux demandes IT de ses clients il pourra aussi demain intégrer d'autres bases de connaissance pour répondre à d'autres types de demande, par exemple dans le champ des ressources humaines.

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 - 06 09 09 15 06

et Khadèja Camara - khadeja.c@oxygen-rp.com - 06 98 16 89 32