

Econocom et Artefact s'associent pour améliorer la qualité du Service Desk avec l'Intelligence Artificielle

Econocom, expert de la Digital Workplace et premier infogérant de l'environnement utilisateur en France¹, s'associe à Artefact, expert de la valorisation des données, pour mettre l'Intelligence Artificielle au cœur du support utilisateur dans ses Services Desks.

De ce partenariat résulte une solution d'Intelligence Artificielle dédiée aux Services Desks offrant aux utilisateurs, de plus en plus exigeants et dépendants du numérique, une qualité de service et de réponse supérieure pour une expérience fluide, ultra-réactive et pertinente.

En 2018, soit avant même l'explosion du recours au télétravail due à la pandémie Covid-19, les Services Desks avaient vu leurs sollicitations bondir de 61%². Malgré cette augmentation des besoins, l'optimisation des coûts demeure un enjeu primordial, surtout en temps de crise.

L'Intelligence Artificielle permet ainsi aux équipes d'Econocom, notamment en centre de services, de disposer d'informations claires et de protocoles de réponse solides pour une amélioration de la satisfaction des utilisateurs. Ainsi, les requêtes les plus simples sont traitées de manière automatisée par des assistants vocaux basés sur des algorithmes de NLP (Natural Language Processing), tandis que les plus complexes sont dirigées vers des opérateurs assistés par l'Intelligence Artificielle. L'accompagnement requérant une plus forte valeur ajoutée est donc confié à "l'humain augmenté".

S'appuyant sur la complémentarité de leurs savoir-faire, Econocom et Artefact sont les pionniers en France de cette nouvelle génération de solutions dont les bénéfices sont triples: augmentation de la satisfaction des utilisateurs, amélioration de la qualité de service et optimisation des coûts opérationnels.

Dans le cadre du Service Desk, l'Intelligence Artificielle a quatre utilisations fondamentales, que l'on retrouve dans les solutions qu'offre Econocom avec le support technologique d'Artefact :

- Le filtrage des requêtes (orientation automatique vers le bon pôle de support),
- La mesure de la satisfaction des utilisateurs grâce à l'analyse de la voix,
- L'exploitation des données obtenues qui renforce l'amélioration continue,
- L'appui aux agents de support (suggestion automatisée de fiches de résolution).

« L'extraordinaire richesse des données de fonctionnement couplée aux nouvelles capacités d'apprentissage et d'analyse de l'Intelligence Artificielle apporte aux services de support une puissance sans précédent pour comprendre et résoudre les incidents que rencontrent les utilisateurs », détaille Vincent Luciani, co-CEO et co-fondateur d'Artefact.

¹ Classement Teknowlogy/Pac, 2002

² HDI Practices & Salary Report, 2018

L'adoption de l'Intelligence Artificielle se fait d'autant plus facilement qu'elle ne change pas les usages. Que ce soit par le biais du téléphone, du mail ou du chat pour joindre le Service Desk, l'Intelligence Artificielle vient améliorer l'expérience utilisateur en complétant le canal utilisé qui s'appuie sur les outils en place (ITSM, bases de connaissances, UEM...).

Enfin, il ne faut pas oublier que les données recueillies par le Service Desk impliquent l'utilisateur. Elles ont donc pour certaines d'entre elles un caractère personnel, ce qui les place dans le champ d'application du RGPD. C'est pourquoi, en amont de la mise en œuvre des différents cas d'usage de l'Intelligence Artificielle, Econocom et Artefact veillent tout particulièrement aux aspects liés à la conformité de la collecte des données, à la localisation de leur traitement et à la conservation des métadonnées induites.

« Le recours à l'Intelligence Artificielle ne doit pas faire oublier les fondamentaux du Service Desk : côté utilisateur, fluidité de l'expérience et rapidité de la réponse ; côté agent, pertinence et clarté des informations mises à disposition. Nous avons d'ailleurs mis en œuvre ces solutions à plusieurs reprises, que ce soit par exemple pour les 6000 collaborateurs d'Econocom en France ou pour un acteur majeur du secteur de l'énergie ; les retours d'expérience sont extrêmement satisfaisants. C'est pourquoi, selon nous, l'Intelligence Artificielle révolutionne la qualité de réponse dans un objectif d'amélioration de la satisfaction de l'utilisateur final et de la productivité de bout-en-bout », conclut Long Le Xuan, Directeur Général Econocom Infogérance Systèmes.

A propos d'Artefact artefact.com

Artefact est une nouvelle génération de société de conseils et services data-driven transformant la donnée en valeur ajoutée et en impact commercial pour ses clients. Fortement implantée sur de grands marchés mondiaux (France, Allemagne, Royaume-Uni, Asie, Dubaï, USA, Brésil), Artefact intervient auprès d'un large portefeuille de plus de 300 grandes marques intégrant de nombreux leaders mondiaux comme Samsung, Danone, L'Oréal et Sanofi. S'appuyant sur l'exploitation et l'analyse de la donnée, les activités du Groupe sont structurées en 3 grandes offres : Data Consulting, Data Marketing et Digital Marketing. Artefact est cotée sur le marché Euronext Growth Paris (code ISIN : FR0000079683).

Contact Presse Artefact : Delphine Bionne – 06 74 74 11 48 – delphine@thebraincontent.fr

À PROPOS D'ECONOCOM

Entreprise Générale du Digital (EGD), Econocom conçoit, finance et facilite la transformation digitale des grandes entreprises et des organisations publiques. Fort de 45 ans d'expérience, seul acteur du marché à combiner une expertise à 360° via le financement de projets, la distribution d'équipements et les services numériques, le groupe est présent dans 18 pays avec plus de 9 000 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 2 559 millions d'euros en 2020. Econocom est coté sur Euronext à Bruxelles, indices Bel Mid et Family Business.

www.econocom.com

Contact Econocom

Direction de la Communication
+33(0)1 41 67 35 00

Contact Relations presse

Dina MORIN
dmorin@capvalue.fr
01 80 81 50 04