

HELPLINE intègre l'IA de SightCall pour transformer l'expérience du support utilisateur

Nanterre, le 2 septembre 2024 – HELPLINE, leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise, s'appuie sur la solution SightCall VISION pour optimiser l'efficacité du support et le temps de traitement des incidents informatiques.

Les études le montrent clairement : lorsqu'ils font appel au support utilisateur, les deux critères les plus importants pour les clients sont la rapidité de la réponse et la résolution dès le premier contact. Dans la plupart des secteurs d'activité, chaque seconde d'indisponibilité d'un équipement informatique se traduit par des ventes manquées et l'insatisfaction des clients. Chaque fois qu'un utilisateur contacte le support, cela signifie que cette personne est stressée, voire dépassée par un incident technique. Elle a besoin d'être immédiatement en contact avec un agent humain qui peut penser, communiquer, réagir et s'adapter pour répondre à l'urgence informatique qui affecte son travail - et potentiellement celui de toute l'équipe, voire de l'entreprise.

« Chez HELPLINE, nous sommes convaincus que la qualité la plus importante du support informatique pour les utilisateurs reste le contact humain et ses capacités inhérentes d'écoute et d'accompagnement avec empathie. C'est parce que nous avons cette connaissance de nos utilisateurs et de leurs besoins que nous savons précisément comment intégrer l'IA dans un parcours numérique et comment l'entraîner afin qu'elle fournisse un support qui assure à la fois son acceptation, son adoption et la satisfaction de nos utilisateurs. », commente **Lionel Florence, Directeur Users Digital Journeys chez HELPLINE**.

Résolution accélérée des incidents grâce à l'IA

Avec SightCall VISION, HELPLINE utilise l'IA pour réduire la durée de chaque interaction avec le support, grâce au pré-traitement intelligent et automatisé des informations clés liées à l'équipement informatique concerné par un incident.

A l'aide d'un simple smartphone ou d'une tablette, les employés n'ont besoin que de quelques secondes - trois clics et une photo - pour capturer des informations et les envoyer à un agent d'assistance avant même que l'appel au support ne commence. Ainsi, les agents n'ont plus besoin de poser des questions de diagnostic répétitives car ils ont déjà toutes les informations nécessaires à portée de main.

La technologie de SightCall VISION capture l'étiquette de l'appareil, puis utilise l'IA pour faire le tri dans les informations présentes afin de repérer le numéro de série et identifier l'équipement défectueux. La solution se connecte ensuite au système de gestion des actifs pour identifier des informations plus critiques, telles que l'emplacement de l'appareil, l'employé qui l'utilise et la date à laquelle il a été mis en service.

L'employé ne perd plus de temps à verbaliser une série de chiffres et de lettres ou à décrire sommairement un appareil pour diagnostiquer un problème. Chaque information recueillie est transmise instantanément à un agent HELPLINE. Après un processus de pré-appel qui ne dure que quelques secondes, celui-ci dispose de toutes les informations nécessaires pour fournir un service précis, contextualisé et personnalisé.



Au lieu de poser des questions d'identification répétitives au début d'une interaction, les agents peuvent se consacrer directement à la résolution des problèmes. Cela leur permet d'économiser du temps et de l'énergie qu'ils vont pouvoir mettre au service de l'apport de valeur et de la qualité de la relation avec les utilisateurs, tout en respectant leurs accords de niveau de service.

« L'utilisation de la technologie SightCall VISION montre de manière pragmatique comment l'IA peut être utilisée à bon escient, en bénéficiant à la fois aux agents de support et aux utilisateurs : une action de quelques secondes leur fait gagner de précieuses minutes dans la résolution d'un incident. C'est de cette manière que l'on peut assurer le succès d'une proposition de parcours utilisateur intégrant l'innovation. Qui plus est lorsqu'il s'agit d'intelligence artificielle, dont l'acceptation n'est pas forcément évidente de prime abord pour les utilisateurs comme pour les agents de support qui peuvent avoir chacun leurs réticences. », conclut **Lionel Florence**.

[À propos d'HELPLINE](#)

Leader européen de l'expérience utilisateur en entreprise, HELPLINE est acteur de la réussite de ses clients en facilitant l'usage du numérique auprès de l'ensemble des collaborateurs. Présent en Europe avec 17 implantations, HELPLINE compte plus de 3600 collaborateurs au service de plus de 200 clients parmi lesquels 50% des entreprises du CAC 40. Elle affiche un CA de 231 M€ en 2023.

www.helpline.fr

Contact Presse : QUATRIEME JOUR

Antoine BILLON – abillon@quatriemejour.fr – 01 42 23 44 51

Christelle ROBIN-VELUT – crobinvelut@quatriemejour.fr - 01 42 23 44 72