



## ISILOG ajoute une solution d'Intelligence Artificielle à son logiciel de support pour améliorer l'expérience utilisateur (UX) de ses clients.

Interview de Alban Costa, Cofondateur et CEO de Wikit et Antoine Perdreau, Responsable partenaires technologiques chez ISILOG.

IA | Machine Learning | Chatbot | HelpDesk | Satisfaction client

La société Wikit a développé un chatbot doté d'Intelligence Artificielle qui est rapidement devenu un **chatbot expert dans le domaine du support**.

ISILOG est quant à lui le leader français sur le marché de l'**ESM (Entreprise Service Management)**, autrement dit le support utilisateur. Souhaitant améliorer l'UX de ses clients, ISILOG a rapidement identifié Wikit comme un partenaire potentiel qui lui permettrait d'intégrer dans sa solution un nouveau service. De son côté, Wikit souhaitait s'associer avec un acteur majeur de l'ESM afin de déployer son chatbot auprès du plus grand nombre.

**En 2018, la complémentarité des solutions et des objectifs des deux sociétés est validée**, menant à la conclusion d'un partenariat technologique fort. Depuis, les équipes de Wikit et d'ISILOG, animées d'une même dynamique, joignent leurs forces pour apporter davantage de fluidité aux tâches quotidiennes des personnes en charge du support dans les entreprises.

### Automatiser les processus simples grâce à l'IA

Très courante dans le BtoC, l'utilisation des chatbots n'est pas encore systématique dans les services des entreprises. Pourtant, ce canal de communication - à condition d'être performant - peut devenir un outil essentiel pour répondre à l'ensemble des besoins en matière de support utilisateur (IT, RH ...).

*“ En 2018, nous avons constaté une forte demande sur le marché de l'ITSM (IT Services Management) où les utilisateurs et les prestataires étaient demandeurs de services de type Self Help.*

*Le chatbot - assistant virtuel dédié au support utilisateur - est un très bon outil pour y répondre puisqu'il est capable **d'automatiser la chaîne support en intégrant un maximum de données**. Celles-ci sont ensuite utilisées pour répondre à des demandes simples et ainsi optimiser le temps des équipes supports. **Le chatbot devient un nouveau canal d'échange entre l'utilisateur final et le centre de services**. C'est dans ce contexte que nous avons rencontré les équipes ISILOG et que nous avons décidé de nouer avec eux un partenariat de long terme ”*, explique Alban Costa, Cofondateur et CEO de Wikit.

Chez ISILOG, l'objectif en proposant une solution de chatbot à ses clients était de réduire le nombre de demandes à traiter par leurs équipes support, en particulier certaines très simples et pourtant très chronophages.

*“ Nous avons tous utilisé des chatbots qui ne comprenaient pas notre demande et généraient plus de frustration qu'autre chose. La difficulté pour nous était de trouver une solution capable de comprendre ce que l'on appelle le langage naturel.*

*Le chatbot développé par Wikit intègre un moteur de compréhension pré-entraîné et performant (**moteur d'Intelligence artificielle Watson**) capable de gérer de nombreuses situations et cela, quel que soit le niveau de langage utilisé par la personne. Concrètement, il comprend l'intention. Son niveau de sophistication est très élevé et permet d'apporter d'excellentes réponses. Le chatbot agit comme un **concentrateur de la connaissance** en fournissant de base près d'un millier de connaissances orientées workspace. Il est en plus capable de se nourrir à la fois de la base de connaissance gérée par notre logiciel IWS mais aussi d'informations présentes dans d'autres*

sources telles que *Sharepoint ou Internet* ", relate Antoine Perdreau, Responsable partenaires technologiques d'ISILOG.

## Prise en charge des questions récurrentes par le chatbot

Intégré dans un cycle d'amélioration continue, **le chatbot apprend au fur et à mesure de son utilisation grâce au Machine Learning**. En suivant les indicateurs des demandes non résolues, mais aussi de "doute" du chatbot via le temps de réponse constaté, une assistance humaine viendra consolider et combler les manques. Cet "entraînement" du chatbot, très important au départ, est maintenu tout au long du projet par les équipes de Wikit.

*" Aujourd'hui, si le chatbot se retrouve face à une demande complexe qu'il n'est pas capable de gérer, il réussira quand même à identifier la problématique rencontrée par l'utilisateur et pourra automatiquement créer une demande dans le logiciel IWS en y associant un qualificatif précis. En parallèle, les **questions simples et récurrentes peuvent être résolues par le chatbot** : c'est très intéressant pour les utilisateurs finaux mais aussi et surtout pour les employés du support qui peuvent ainsi se concentrer sur les demandes plus complexes ! "*, confirme Alban Costa, Cofondateur et CEO de Wikit.

En implémentant un chatbot, les entreprises ont pour objectif de **réduire les coûts et d'augmenter la rentabilité de leur centre de support**. Dans un premier temps, il s'agit de prendre en charge les demandes simples et récurrentes, comme des problèmes de bureautique, puis cela passe par une verticalisation métiers.

*"Par exemple, le Conseil du Département de Seine-Maritime, un client historique d'ISILOG, utilise actuellement le chatbot WIKIT via le logiciel IWS pour **gérer des problématiques liées à la bureautique mais aussi pour répondre à des questions RH**. En cette période de crise sanitaire où les restrictions changent chaque jour, le chatbot permet aussi d'informer rapidement l'ensemble des collaborateurs sur le protocole en vigueur dans leur organisation.*

Chez **Mr.Bricolage**, le chatbot est mis à disposition de l'ensemble des employés du groupe **directement dans Microsoft Teams pour répondre aux problématiques informatiques**. L'assistant virtuel a ainsi un double rôle qui est à la fois de traiter de façon autonome les problématiques simples et récurrentes (bureautique, assistance fonctionnelle sur SAP...) et d'être garant des processus du support en créant automatiquement les incidents et demandes de service avec les bonnes informations dans IWS. Cela permet de réduire la charge du service helpdesk du groupe et d'**améliorer la satisfaction des utilisateurs en leur apportant une réponse rapide** ", conclut Antoine Perdreau, Responsable partenaires technologiques d'ISILOG.

### À propos de WIKIT :

- Société créé en 2017
- Éditeur d'une solution de Chatbot pour les solutions ITSM
- Implantation à Lyon
- Équipe de 12 collaborateurs

### À propos du Groupe ISILOG - ISIWARE :

- Plus de 25 ans d'expérience dans la mise en place de solutions ITSM, QHSE, GMAO
- Implantation à Nantes
- 100 collaborateurs
- Plus de 800 clients tous types de secteurs confondus
- Certifié ISO 20000 V2018 - ISO 9001 V2015 - Logiciels certifiés NF Logiciel

## Informations complémentaires

Photos, logos, témoignages clients, dossier de presse, organisation d'interviews sur simple demande auprès de : **Aude Staub** - Cabinet Gtec - [rp@cabinet-gtec.fr](mailto:rp@cabinet-gtec.fr) - Tél. : +33(0) 4 56 40 67 26 - [www.cabinet-gtec.fr](http://www.cabinet-gtec.fr)