

Stéphanie Braud-Conte,
Directrice adjointe de Neocase
et **Jérôme Ménard,** CPO



Neocase®

« IA : la technologie au service de l'efficacité »

Neocase, plateforme digitale collaborative de gestion des questions, des démarches et des documents employés, implique tous les niveaux de l'entreprise sur des sujets allant de l'embauche à la demande de télétravail, en passant par les événements familiaux ou encore les demandes d'acompte.

Neocase : l'IA au service de l'efficacité ?

Jérôme Menard : L'intelligence artificielle permet l'efficacité opérationnelle. On l'utilisait même avant qu'elle ne devienne « générative ». Aujourd'hui, par exemple, beaucoup d'employés formalisent leurs demandes par email : attestation, demande de congé, erreur sur la fiche de paye... Ce qui implique qu'une personne physique réceptionne, comprenne, classifie et répercute au bon interlocuteur. Neocase propose une auto-classification transférant automatiquement la demande à la bonne équipe, en se substituant à un front office. C'est l'un des nombreux cas d'utilisation des agents IA de Neocase.

Un outil contre le « jargon » professionnel ?

Jérôme Menard : Nous avons créé une base de connaissances intelligente accessible à tous les membres de l'entreprise. Les données sont disponibles par recherche en langage naturel, sans maîtriser la terminologie des RH. L'intelligence artificielle comprend la question, quelle que soit sa

formulation et suggère en réponse une sélection d'articles pertinents.

Tous les RH veulent supprimer les tâches chronophages...

Stéphanie Braud-Conte : S'il y a un des pans de l'activité qui est automatisable, c'est la partie administrative. L'automatiser, c'est décharger un RH, permettant ainsi de créer une véritable valeur ajoutée à l'entreprise, car le temps est précieux. Par exemple, avec Neocase et la technologie « Document intelligence », la simple photo d'un document permet d'en automatiser la gestion de bout en bout, sans solliciter l'humain.

Objectifs : qualité de service et délais tenus...

Jérôme Ménard : Le premier critère quand on pense « qualité de service », c'est l'accueil. Aujourd'hui, le Chatbot Neocase est disponible 24h/24 et 7j/7 en langage naturel. Il permet d'apporter une réponse immédiate, juste, ou de transférer facilement le demandeur vers un Live Agent. Permettre de tenir les délais est notre point fort. C'est un enjeu

primordial pour les RH, qui doivent justifier d'une conformité à toute épreuve. Le délai de réponse sera réduit pour l'employé également : lorsqu'il devait auparavant patienter le temps que sa question soit traitée, il peut désormais soit se renseigner rapidement via l'IA, soit obtenir une réponse « humaine » efficace, du fait de l'auto-classification. Avec la pertinence comme maître-mot.

L'IA, « la » solution à tous les problèmes ?

Stéphanie Braud-Conte : L'IA est une solution, mais certainement pas la seule. Pour que toute une procédure s'automatise, il faut que les fondamentaux soient solides. Si les processus de l'entreprise ne sont pas digitalisés correctement, l'IA ne sera pas le remède miracle. Nous accompagnons les entreprises pour digitaliser leurs outils et leurs process. Sans ce travail en amont, certes l'IA apportera un confort, mais pas une réponse satisfaisante.

Contact :

• neocasesoftware.com