



Les enjeux de l'industrie

Imaginez à quel point vos employés seraient productifs s'ils avaient accès en permanence aux réponses et à l'information dont ils ont besoin ! C'est l'ambition d'Assima : donner cette possibilité à travers une technologie qui facilite l'adoption des logiciels applicatifs et améliore la performance des utilisateurs.



Germain Bourgeois
 Directeur des opérations,
 EMEA
 Assima

La transformation

Assima contribue à rendre les employés plus performants en mettant à leur disposition une couche applicative supplémentaire hébergée sur le Cloud IBM et qui offre tous les atouts de l'IA grâce à la technologie IBM Watson®.

Les avantages des solutions d'Assima:

500 %

de réduction du délai de mise sur le marché en migrant sur le Cloud IBM

Zéro

interruption de service renforce la satisfaction et la fidélisation des clients

40 %

amélioration de l'engagement des clients, anciens ou nouveaux, depuis l'adoption de l'IA

Assima

Développer l'employé augmenté: une productivité accrue grâce à l'IA sur le cloud

Créé en 2002, Assima fournit une technologie et des services dédiés à l'amélioration de la performance des utilisateurs et des entreprises. Il opère pour ses grands comptes dans 11 pays en Europe, Amérique du Nord et Afrique, et à travers des partenariats stratégiques avec des sociétés de conseil.

"En migrant sur le Cloud IBM, nous avons réduit le temps de mise sur le marché de 500 %. Nous acquérons de nouveaux clients bien plus vite et à moindre coût."

Germain Bourgeois
 Directeur des opérations, EMEA
 Assima

Partagez



Des outils pour faire plus

Toutes les entreprises veulent que leurs collaborateurs donnent le meilleur d'eux-mêmes. Paradoxalement, les systèmes et les processus qu'elles déploient pour les y aider peuvent affecter leur performance. Face à une nouvelle application métier, la pente est souvent raide. Et même pour des utilisateurs familiers de telle ou telle application, il est difficile de toujours mettre en oeuvre les meilleures pratiques. Ces écueils peuvent empêcher les entreprises d'obtenir le retour sur investissement qu'elles sont en droit d'attendre de leurs logiciels.

Assima a vu qu'il y avait là une réelle opportunité d'aider les employés à réaliser tout leur potentiel. Germain Bourgeois, Directeur des opérations, EMEA, commente : "Donner aux employés des conseils proactifs est évidemment plus efficace que d'attendre qu'ils demandent de l'aide ou, pire, qu'ils fassent une erreur qui devra être corrigée plus tard. C'est cette évidence qui nous a poussés à développer une solution applicative intelligente qui vient se superposer pour analyser l'écran de l'utilisateur et lui fournir une aide pertinente. Sa performance en est donc améliorée."

Assima se développe avec succès depuis sa création en 2002, passant de 5 à plus de 160 collaborateurs. Parmi ses clients figurent certains des plus grands groupes mondiaux. Ce succès est dû pour partie à sa capacité d'adaptation.

"À l'origine, nous vendions nos logiciels sur site. Mais nous avons pris conscience de l'évolution de nos clients qui ont souhaité profiter de l'élasticité et de la tarification en fonction de la consommation permises par le Cloud," se souvient Germain Bourgeois. "Nous avons compris qu'il était temps d'adopter le modèle « Software-as-a-Service » (SaaS). Nous nous sommes mis à la recherche du bon partenaire pour franchir le pas. Surtout, un partenaire fiable et sûr, ce qui est important pour tous nos clients mais fondamental dans les secteurs de la santé et de la banque, qui représentent une part significative de notre clientèle."

Il poursuit : "Nous ne voulions pas seulement un fournisseur de services sur le Cloud. Nous voulions un partenaire technologique qui pourrait nous aider à faire évoluer nos solutions. Plus précisément, nous souhaitions explorer ce que pouvait apporter l'IA, ce qui nous a conduits à rechercher un acteur de ce domaine qui investisse en recherche et développement."

La bonne trajectoire

Pour se transformer en fournisseur de logiciels SaaS, Assima a choisi le Cloud IBM. Ses solutions sont hébergées sur des serveurs dédiés (bare metal) dans les data centers d'IBM.

"Grâce à l'expertise d'IBM en matière de technologie et de processus, nous avons opéré une transition en douceur vers le Cloud," commente Germain Bourgeois. "Nous avons tellement confiance dans les solutions d'IBM sur le Cloud que nous oublions l'infrastructure pour nous concentrer sur le développement."

Il poursuit : "Assima est connu pour sa technologie innovante et intelligente. Nous avons saisi l'occasion qui nous a été donnée de participer à un nouvel événement IBM, le Watson Build Challenge. C'était un bon moyen pour accélérer le développement de nos solutions cognitives."

Eleni Iatridis, Directrice de la formation chez Assima, poursuit : "Avec le Watson Build Challenge, nous avons une chance d'accéder au support et aux outils d'IBM et de mettre en avant nos solutions cognitives en construisant un prototype basé sur l'IA. Le concept que nous avons présenté était une extension



Eleni Iatridis
Directrice de la formation
Assima

de notre solution de superposition applicative. Etendue grâce aux services IA de Watson, elle va au-delà de la simple fourniture d'information pour apporter aux utilisateurs des réponses et des recommandations intelligentes au cours de leur travail et donc améliorer et accélérer leur prise de décision. Sur 400 projets, le nôtre est arrivé à la seconde place en Europe. Nous en sommes très fiers."

Aujourd'hui, Assima poursuit le développement de ses solutions cognitives. La société a intégré [IBM Watson Assistant](#) pour communiquer avec les utilisateurs via un chatbot en langage naturel. Assima tire également parti des données de [The Weather Company®](#), an IBM



Business, pour faciliter les conseils basés sur les prévisions météo. Assima envisage d'intégrer prochainement [Personality Insights](#) et [Tone Analyzer](#).

“Avec l'aide d'IBM, nous étoffons le chatbot et nous renforçons la personnalisation de nos solutions pour rendre les utilisateurs encore plus performants,” explique Eleni Iatridis. “Les exemples sont nombreux. Si un utilisateur a des difficultés à avancer dans un processus, notre agent conversationnel intervient avec la bonne information et peut même effectuer certaines tâches à sa place.

“L'agent digital peut aussi dire à quel moment il vaut mieux prévoir tels travaux d'extérieur en fonction des prévisions météo. Ou encore donner des suggestions pratiques sur la manière d'interagir efficacement avec un client dans un centre d'appels, en fonction de son état d'esprit et de la situation.”

“Les solutions IBM Watson permettent de créer un « collaborateur plus performant » qui tire le maximum des applications métier grâce à une complexité moindre.”

Eleni Iatridis, Directrice de la formation, Assima

Une mise sur le marché rapide, des utilisateurs à l'aise

Le passage d'Assima au cloud IBM porte ses fruits et cela se traduit par une plus grande agilité pour les clients d'Assima.

Germain Bourgeois résume : "Il pouvait se passer une vingtaine de jours avant que nos clients puissent utiliser notre technologie. En migrant sur le Cloud IBM, nous avons réduit le temps de mise sur le marché de 500 %. Nous acquérons de nouveaux clients bien plus vite et à moindre coût."

La plateforme IBM est parfaitement en ligne avec les attentes d'Assima en termes de sécurité et de fiabilité, ce qui

lui permet d'assurer une continuité de service exceptionnelle.

"Depuis que nous avons adopté les solutions IBM Cloud, nous n'avons eu aucune interruption de service. Nous pouvons donc fournir les niveaux de service les plus élevés à nos clients les plus exigeants," dit Germain Bourgeois. "De même, les data centers d'IBM sont sécurisés et conformes aux réglementations. Nous pouvons aisément servir nos clients dans les domaines de la santé et de la banque. Nous savons aussi qu'IBM nous aidera à respecter le nouveau Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)."

En ajoutant à ses solutions des fonctionnalités d'intelligence artificielle alimentées par IBM Watson, Assima

fournit plus de valeur à sa clientèle et renforce sa compétitivité.

Eleni Iatridis conclut : "Les solutions IBM Watson nous permettent d'apporter une forme « d'intelligence humaine augmentée » aux utilisateurs qui, de ce fait, tirent le maximum de leurs applications métier grâce à des décisions plus rapides et à une complexité moindre. Avec l'aide d'IBM, nous nous distinguons en mettant à portée de main des utilisateurs l'information dont ils ont besoin, ce qui décuple leur performance."

Solutions

- IBM® Cloud
- IBM Watson® Assistant
- Weather Company Data

Passer à l'étape suivante

Pour en savoir plus sur les solutions IBM Cloud, adressez-vous à votre interlocuteur IBM ou à un Partenaire commercial IBM, ou rendez-vous sur le site : ibm.com/cloud

Rejoignez-nous



© Copyright IBM Corporation 2018. 1 New Orchard Road, Armonk, New York 10504-1722 United States. Produced in the United States of America, May 2018.

IBM, the IBM logo, ibm.com, and IBM Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the web at "Copyright and trademark information" at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

The Weather Company® is a registered trademark of TWC Product and Technology, LLC, an IBM Company.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions.

All client examples cited or described are presented as illustrations of the manner in which some clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics will vary depending on individual client configurations and conditions. Contact IBM to see what we can do for you.

It is the user's responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.



36016636FRFR-01

