

3 questions à...

Jamal Labeled, cofondateur et directeur général d'EasyVista

“EasyVista continuera en 2020 à se développer très fortement dans le domaine du self-service”

Comment présenteriez-vous EasyVista ?

EasyVista est spécialisé dans l'entreprise service management (ESM) et, depuis plus de 20 ans, édite des logiciels qui aident les entreprises à répondre aux demandes de services de leurs collaborateurs ou de leurs clients. Cotée en bourse depuis 2005, Easyvista est représentée dans plus de 50 pays, en Europe et aux États-Unis. Nos 300 collaborateurs sont au service de plus de 1 500 clients dans le monde.

Qu'est ce qui vous différencie des autres acteurs du marché ?

D'une part, EasyVista cherche à simplifier au maximum le traitement de demandes de services éminemment complexes. Nos solutions sont mises en place sans programmation informatique, ce qui les rend plus simples d'utilisation et moins chères. D'autre part, EasyVista estime que le meilleur service à rendre est de n'en offrir aucun ! C'est l'ambition même du self-service, qui répond aux attentes des millennials qui souhaitent résoudre leurs problèmes sans parler à quelqu'un. Grâce à l'intelligence artificielle, nous avons développé des chatbots qui permettent aux organisations publiques comme privées d'économiser des appels,



“EasyVista cherche à simplifier au maximum le traitement de demandes de services éminemment complexes.”

de satisfaire le client et, in fine, de développer leurs activités.

Quelles sont vos ambitions en 2020 ?

EasyVista continuera à se développer très fortement dans le domaine du self-service. Pour ce faire, il est essentiel de bien comprendre la demande du client et de traduire celle-ci dans des technologies qui s'avèrent extrêmement complexes. En disposant d'un nombre de plus en plus important de données, EasyVista pourra anticiper la demande et la simplifier de manière plus fluide. Ainsi, nos solutions permettront par exemple à un assuré de bien comprendre les termes de son contrat d'assurance sans passer par un centre d'appel. EasyVista lancera très prochainement Service Bot, un agent virtuel capable non seulement de comprendre une demande, mais aussi de déclencher des actions, dans le domaine de la facturation ou de la maintenance par exemple. ■