

Mais qui est Helen S. ?

Depuis avril 2025, les clients de LNS disposent d'une interlocutrice spécialisée dans le service et les pièces de rechanges qui leur répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans leur langue. Elle est capable de tenir plusieurs dizaines de conversations en même temps et répond aujourd'hui à plus de 500 demandes par mois. En cas de problème, les clients peuvent la joindre par chat sur le web, dans l'application LNS et bientôt sur WhatsApp et par téléphone. Rencontre avec son chef, Philipp Saurer, responsable du projet et Chief Digital and Strategic Project Officer, et Carla Di Antonio, responsable marketing.

Il est bien connu que dans l'industrie, le service après-vente est un élément clé du succès. En cas de problème, l'entreprise doit fournir une réponse adaptée, rapide et efficace. Les collaboratrices et collaborateurs du service sont au contact direct avec les clients (parfois ennuyés ou énervés). Ils font bien souvent office de fusibles. Helen S. ne fait pas exception à la règle et depuis sa prise de fonction, elle a rencontré des clients très sympas, mais elle s'est également faite insulter à de nombreuses reprises.

Objectif : améliorer le service

Helen est en contact avec les clients, mais également avec l'interne de l'entreprise. Elle permet aux spécialistes du SAV de trouver rapidement l'information qu'ils cherchent et ils sont nombreux à la consi-

dérer comme une collègue efficace et toujours disponible. Accessible partout sur la planète, les USA en sont aujourd'hui les premiers utilisateurs. Philipp Saurer précise : « Helen doit être là où sont les clients et atteignable par les bons canaux. En Asie par exemple, nous devons encore améliorer sa présence sur les plateformes appropriées. »

Conçue en 2022 et déjà opérationnelle

LNS a commencé à explorer l'utilisation de l'IA en 2022, avant même que l'on parle de ChatGPT et que l'IA ne soit démocratisée. Un chatbot de service a été identifié comme une application prioritaire à envisager. La mise en place s'est effectuée en partenariat avec Rimon Technologies, une spin-off de l'ETH Zurich spécialisée dans la gestion des données et l'intelligence artifi-

cielle. Lancée en test en 2024, l'idée était que si plus de 100 transactions par mois étaient effectuées, LNS pouvait passer à l'étape suivante du développement. Dès le premier mois, elle effectuait plus de 300 interventions, donnant un feu vert clair pour la suite.

Le but de cet agent IA était dès le départ de mettre en place un outil rapide et efficace de dépannage pour les clients, mais également de consolider le savoir-faire et le niveau de services partout sur la planète. Dans des régions où les opérateurs sont moins formés qu'en Suisse, elle répond à toutes les questions de base avec efficacité et assurance tout en soulageant le personnel de service. Pour les questions faciles, c'est très simple de chatter avec Helen. Carla Di Antonio ajoute : « Avec Helen nous supprimons également la barrière psychologique que peut être le téléphone. »

Helen S. disponible par tous les canaux

« Helen ne remplace personne et le fait d'avoir ouvert le chat n'a pas pour but de pousser les clients à délaisser le téléphone. Nous ne fermons aucun canal, le but est de permettre aux clients de nous contacter avec les outils qu'ils préfèrent », précise Philipp Saurer. Avec près de 2500 appels par mois, le SAV de LNS résout de nombreux problèmes et sa base d'expériences grandit au fur et à mesure. Plus le temps passe, plus les réponses d'Helen sont précises et efficaces.

Une collègue... et une concurrente ?

Éternelle question avec les nouveaux outils et notamment ceux liés à l'IA, Helen S. a-t-elle pour objectif, à plus ou moins long



Helen S., l'agent IA de LNS, s'occupe du contact SAV pour les clients de l'entreprise partout dans le monde.



LNS offre toute la gamme de périphériques permettant d'augmenter la productivité de la production et d'assurer le bon fonctionnement des équipements et machines.

terme, de remplacer des « collègues humains »? Philipp Saurer est très clair à ce sujet : « Absolument pas ! Aujourd'hui elle nous permet de toucher bien plus de monde et d'aider nos collègues du SAV ». Il continue : « C'est également une question de qualité de service pour les années à venir. Nous ne sommes pas certains de pouvoir compenser les départs en retraite de nos spécialistes et le nombre d'interventions en direct avec les clients augmente fortement. Sans cette IA spécialisée, nous risquerions de perdre des clients pour cause de service lacunaire. » Dans la moitié des cas, Helen S. est capable de fournir la bonne réponse aux clients immédiatement et dans l'autre moitié, elle offre des premières réponses puis passe ensuite le dossier aux techniciens.

Mieux connaître les clients finaux partout dans le monde

Tous les dispositifs (ravitailleurs, convoyeurs, systèmes de gestion du liquide de coupe et de filtration de l'air) sont très souvent vendus en « première monte » avec des machines-outils et l'entreprise ne connaît pas nécessairement les clients finaux. « L'accès immédiat à un agent conversationnel fournissant des réponses claires et correctes nous ouvre les portes de ces clients que nous ne connaissions pas nécessairement », explique la responsable marketing. L'entreprise estime pouvoir ainsi aider à moyen terme 3000 clients avec

qui elle n'avait pas de contact direct avant l'arrivée d'Helen. Le responsable du projet ajoute : « C'est principalement valable dans les pays lointains car en Suisse et en Europe, les clients contactent souvent directement les techniciens qu'ils connaissent et c'est très bien ainsi. »

En cas de doute : un spécialiste

L'objectif principal de l'IA de LNS est de fournir les bonnes réponses et d'éviter tout quiproquo. Le responsable précise : « La première étape pour le client est d'indiquer le numéro de série de son dispositif. Nous assurons ainsi des réponses ciblées et correspondant exactement à la problématique. Les agents conversationnels de première génération disponibles en ligne étaient tellement mauvais qu'ils ne donnaient pas une très bonne image de ces outils. Nous voulions absolument éviter cet écueil et garantir la qualité des réponses. Si Helen ne trouve pas la réponse, elle n'invente rien pour faire plaisir au demandeur, elle le stipule clairement et passe la main à un technicien ». Le système est amélioré en permanence. Actuellement, l'IA n'apprend pas de manière autonome et ce sont les collaboratrices et collaborateurs de LNS qui analysent les questions et les réponses a posteriori et alimentent les bases de données lorsque nécessaire, exactement comme avec les réponses fournies par des techniciens. L'objectif est d'atteindre 1000 requêtes par mois à la fin de l'année 2026.

Les utilisateurs de produits LNS sont invités à contacter Helen S. et à donner leur avis à leur technicien habituel. Pour les curieux, Helen S. sera présentée au SIAMS du 21 au 24 avril.

LNS International
Route de Frinvillier, 2534 Orvin
Tél. 032 358 02 00, service@lns-europe.com
lms-group.com
SIAMS 2026 : Halle 1.1, stand A10/B7

Publicité

MANDATEC

**Nettoyage et ébavurage
au jet d'eau à haute pression
jusqu'à 850 bars.**

Testez-nous!

www.mandatec.ch
info@mandatec.ch
+41 32 344 70 60

