



Communiqué de presse

Atos Digital Workplace Experience Engagement platform transforme le support utilisateur avec Barista, la solution d'IA conversationnelle d'Espressive

Les employés bénéficient d'un support informatique temps réel et personnalisé grâce à des canaux d'engagement comparables à ceux de la grande consommation

Paris, France – 21 janvier 2025 – Atos annonce aujourd'hui l'intégration d'Espressive Barista, un agent conversationnel basé sur l'Intelligence Artificielle (IA) générative, au sein de sa plateforme d'environnement de travail numérique, *Atos Digital Workplace Experience Engagement platform*. Cette nouvelle fonctionnalité permet aux employés de recevoir une assistance informatique instantanée, personnalisée et transparente via des canaux d'engagement comparables à ceux mis en œuvre dans le secteur de la grande consommation, accessibles de n'importe où, n'importe quand et depuis n'importe quel appareil.

Dans le monde du travail, les attentes à l'égard du support informatique sont de plus en plus fortes. L'hyperpersonnalisation, l'accessibilité, l'exécution des demandes et la résolution des problèmes de façon aussi rapide et fluide qu'une conversation sont devenues des exigences standard.

Grâce à Atos et Espressive, les employés peuvent échanger de façon naturelle avec un assistant numérique alimenté par l'IA générative. Barista, l'IA conversationnelle d'[Espressive](#), seconde les techniciens en charge du support de premier niveau par une assistance 24 h/24 et 7 j/7 qui réduit le délai moyen de résolution grâce à l'automatisation. Les équipes informatiques peuvent ainsi allouer davantage de temps à la résolution des problèmes plus complexes.

Atos et Espressive ont signé un accord de partenariat il y a un an. Depuis, plus de 200 000 licences Barista ont été activées chez différents clients Digital Workplace d'Atos, avec pour résultat la résolution, par l'IA conversationnelle, de 50% des demandes de support informatique. Forts de ce succès dans le support informatique, de nombreux clients étendent à présent le périmètre de Barista aux ressources humaines et à d'autres services.

En intégrant les capacités d'IA conversationnelle et l'automatisation avancée de la solution Barista d'Espressive, Atos va encore plus loin dans la personnalisation des services fournis par sa plateforme Digital Workplace. La décision stratégique d'Atos d'intégrer Barista

renforce son engagement à proposer un environnement de travail numérique centré sur l'humain, qui transforme l'expérience de l'employé, réduit les temps d'indisponibilité des outils dont il a besoin pour accomplir sa mission et accroît sa performance. Barista souligne la capacité d'Atos à intégrer des technologies alimentées par l'IA et à automatiser les flux de travail pour fournir des services intuitifs et transparents aux employés.

Grâce à ce partenariat, les clients d'Atos peuvent dès à présent accélérer le déploiement d'un agent virtuel basé sur l'IA générative auprès de leurs employés. Barista s'appuie sur des technologies à l'état de l'art pour résoudre les problèmes rencontrés par les employés, y compris des automatisations prédéfinies telles que la réinitialisation des mots de passe, la génération augmentée de récupération pour localiser les réponses dans les bases de connaissances de l'entreprise et un accès sécurisé aux réponses disponibles sur le web. Les employés qui s'appuient sur Barista pour obtenir de l'aide témoignent d'une productivité accrue et d'une meilleure expérience de leur environnement de travail numérique.

Leon Gilbert, Senior Vice President Digital Workplace, Atos, a déclaré :
« *Nous apprécions les retours positifs de nos clients sur notre partenariat avec Espresso, alors que nous nous efforçons de développer des plateformes d'environnement de travail numérique toujours plus centrées sur l'humain, soutenues par les bons processus et technologies. En aidant les employés à résoudre plus facilement les problèmes informatiques courants, les capacités conversationnelles de l'IA générative d'Espresso leur fait également gagner un temps précieux et leur permet de se focaliser sur leur mission* ».

Pat Calhoun, PDG et fondateur d'Espresso, a déclaré : « *Chez Espresso, nous savons que la clé d'un environnement de travail numérique réussi réside dans la capacité à fournir aux employés une aide immédiate, intuitive et personnalisée au travers d'expériences conversationnelles fluides. Notre partenariat avec Atos a permis d'en faire bénéficier des clients du monde entier. Il démontre la puissance de l'IA conversationnelle alliée à la plateforme Digital Workplace d'Atos pour accroître la satisfaction et l'efficacité des employés. Ensemble, nous redéfinissons le fonctionnement du support informatique par l'apport de solutions intégrées* ».

Atos fournit des solutions de bout en bout pour une expérience optimale de l'environnement numérique de travail au travers d'outils collaboratifs, de productivité numérique et des services client intelligents. En mars 2024, Gartner a positionné Atos en tant que leader du [Magic Quadrant 2024 pour les services externalisés de Digital Workplace Services](#) (ODWS) pour la huitième année consécutive.

À propos d'Atos

[Atos](#) est un leader international de la transformation digitale avec environ 82 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires annuel d'environ 10 milliards d'euros. Numéro un européen de la cybersécurité, du cloud et des supercalculateurs, le Groupe fournit des solutions intégrées pour tous les secteurs, dans 69 pays. Pionnier des services et produits de décarbonation, Atos s'engage à fournir des solutions numériques sécurisées et décarbonées à ses clients. Atos est une SE (Société Européenne) cotée sur Euronext Paris.

La [raison d'être d'Atos](#) est de contribuer à façonner l'espace informationnel. Avec ses compétences et ses services, le Groupe supporte le développement de la connaissance, de l'éducation et de la recherche dans une approche pluriculturelle et contribue au développement de l'excellence scientifique et technologique. Partout dans le monde, Atos permet à ses clients et à ses

collaborateurs, et plus généralement au plus grand nombre, de vivre, travailler et progresser durablement et en toute confiance dans l'espace informationnel.

Contact presse

Isabelle Grangé | isabelle.grange@atos.net | +33 (0) 6 64 56 74 88

À propos d'Espressive

Espressive, pionnier de l'automatisation de l'assistance numérique des environnements de travail et leader Forrester 2024, transforme, par le recours à l'IA conversationnelle, les services de support destinés aux équipes, quelles que soient leurs métiers (ressources humaines, finance, ...). Barista, l'agent conversationnel d'Espressive combine le meilleur de l'interaction humaine et de l'IA. Barista automatise la résolution personnalisée des questions posées par les employés, permet d'atteindre des taux d'adoption de 80% à 85% et de réduire le volume d'appels aux services d'assistance de 50% à 70%. Espressive est soutenue par Insight Partners, General Catalyst et Wing Venture Capital, et son siège social est situé à Santa Clara, en Californie.

Plus d'informations sur www.espressive.com.