

Contacts Presse

Agence C3M

Tél. : 06 60 97 24 00

Michelle AMIARD

michelle@agence-C3M.com

Laurence DELVAL

laurence@agence-C3M.com

Montpellier, le 11 mai 2023

Mots-clés : PME INNOVANTES / OCCITANIE / MONTPELLIER / SERVICES / PARTENARIAT

Les métiers de l'accueil en entreprise se digitalisent avec la borne LILA[®]

La solution technologique LILA[®] permet une transformation du métier de l'accueil en entreprise, avec un mix physique et digital. LILA[®] est issue de la R&D montpelliéraine de la société de services informatiques BELIEVE IT, sur une expression de besoins de L.M.P., spécialiste des prestations d'accueil en entreprise depuis 4 décennies.

Une nouvelle façon d'assurer l'accueil sur site, avec un mix digital/présentiel

La nouvelle solution LILA répond au dénominateur commun énoncé dans la plupart des cahiers des charges des acheteurs de prestations d'Accueil sur site. LILA assure de façon rapide, traçée et normée, l'Accueil sur site.

« La dimension fonctionnelle est parfaitement remplie. La solution digitale répond à cet objectif de normalisation et de rapidité, elle permet d'alléger les agents du desk, de tâches d'accueil les plus simples », explique **Nadine Thomas, dirigeante de l'agence d'Accueil LMP**. « En ce sens, c'est un complément pour l'accueil humain. Nous gardons la maîtrise de la prestation, avec la possibilité d'apporter à nos clients entreprises, une solution moderne et efficace, avec un effet Waouh garanti ! Nous pouvons proposer un mix en mode digital, qui permet d'étendre le champ des possibles en termes de réponses aux appels d'offres », conclut Nadine Thomas.

La borne est conçue non pas comme une alternative mais bien comme **un complément à l'accueil au comptoir**, pour éviter les attroupements aux heures de pointe, décharger les personnels des tâches répétitives, et étendre l'amplitude horaire d'un accueil sans alourdir les coûts...

En horaire ouvrable, LILA permet aux agents de libérer du temps, et de se consacrer à d'autres tâches, ce qui enrichit la fiche de poste : logistique, planning, administratif : plus de temps, plus de sens, pour aller vers plus d'attrait du métier.

Digitaliser l'accueil en entreprise

La borne assume l'accueil de façon automatisée, en toute autonomie. Elle détecte la présence, interpelle le visiteur pour entamer un dialogue simple, vocal ou tactile, sur le motif de sa venue, et la personne qu'il vient voir est notifiée par email et SMS dans l'instant, que son rendez-vous est arrivé ; ou bien, le visiteur est un coursier, qui dépose un pli ou un paquet dans un casier connecté, il lui sera remis un ticket qu'il collera et scannera pour la traçabilité de la livraison. Deux scénarios courants qui sont modélisés dans une séquence d'interactions qui prend moins de 1 mn.

Mais si la requête sort du schéma courant, soit le desk d'accueil retrouve toute sa raison d'être, soit une mise en relation avec une hôtesse d'accueil située à distance s'effectue. Sur la borne, s'ouvre un écran visio, l'hôtesse, casque

sur les oreilles, est prête à répondre à toutes les questions, un face-à-face auquel la visioconférence nous a largement habitué. De l'autre côté, l'opératrice a, à l'écran, un logiciel métier qui s'est ouvert, elle a toutes les informations et les instructions de l'entreprise, l'annuaire, les contacts clés, et interagit comme si elle était sur place.

Les scénarios de dialogue intégrés par LILA sont évolutifs grâce à un moteur logiciel intégrant du machine learning. La borne apprend de son expérience... Elle est également monitorée et maintenue à distance, la moindre modification dans l'annuaire d'entreprise est par exemple, tout de suite remontée dans la solution.

« Ce n'est pas la première fois que les technologies transforment les pratiques de l'Accueil : preuve en est, les prestations téléphoniques qui se réalisent via des centres de contacts déportés. Cette fois-ci, ce sont les tâches réservées à l'accueil physique qui vont s'opérer, toutes ou partie, à distance », conclut Alex michel, concepteur de la borne, CEO de BELIEVE IT.

A propos de LMP

Depuis 1987 l'Agence d'hôtesse et d'hôtes LMP propose des solutions d'accueil et d'animation sur mesure sur toute la région Occitanie (Languedoc-Roussillon-Midi-Pyrénées) : Montpellier, Nîmes, Béziers, Sète, Perpignan, Narbonne, Carcassonne, Avignon...

<https://www.lm-promotion.com/>

A propos de BELIEVE IT

Spécialisée dans l'ingénierie logicielle, Believe It accompagne les entreprises dans la conception et le développement de produits digitaux. Lorsque la compétence ou la technicité font défaut, Believe It apporte son expertise et complète les équipes R&D le temps du pic de charge lors d'un projet. ESN innovante, Believe It a développé son propre pôle de Recherche & Développement (Brain-New), afin d'apporter aux entreprises son expertise technique et les technologies avant-gardistes à leur projet R&D externalisé.

Believe It initie, développe, et finance également ses propres projets innovants, dont le site La Minute verte, l'application Sharvy. Le CEO de BELIEVE IT est adhérent du Centre des Jeunes Dirigeants d'entreprise, un lieu d'échanges et de partage qui permet de développer son entreprise avec bienveillance.

Pour en savoir plus : www.believeit.fr/lila