



Étude de cas client

[View in English](#)

Comment Persistent a accompagné AGCO dans la digitalisation de sa relation client grâce à Kore - un agent conversationnel doté d'une intelligence artificielle.

Nous avons été ravis de collaborer avec Persistent, notre intégrateur de référence en Europe, sur un projet novateur qui ne connaît aucun précédent chez AGCO au niveau mondial. La mise en place de l'assistant conversationnel à intelligence artificielle a été un vrai challenge, que les équipes de Persistent ont su relever grâce à des compétences techniques indéniables. Nous sommes impatients d'élargir ce projet à d'autres services chez AGCO.



Thierry Martini

Director, Strategic Program Lead, Global Parts
AGCO Corporation

AGCO en chiffres

1990 : création de AGCO

+43,5 % de CA au deuxième trimestre 2021, par rapport à 2020

20 000 salariés et salariées dans le monde entier

N° 1 en Europe avec les marques Fendt, Massey Ferguson et Valtra, qui représentent entre 25 et 30 % du marché

Le client

“Fournir des solutions agricoles de dernière génération et réduire le temps d’arrêt des machines, pour simplifier le travail des exploitants et des exploitantes aux quatre coins du monde.”

C’est la mission d’AGCO Corporation, leader mondial de la conception, la fabrication et la distribution de matériel agricole. Dans son catalogue, on retrouve : tracteurs, moissonneuses-batteuses, équipements de fenaison, outils pour le semis et le travail du sol, systèmes de stockage de grains...

Fondée aux États-Unis en 1990, suite à plusieurs fusions-acquisitions, AGCO atteint une présence mondiale en collaborant avec plusieurs milliers de concessionnaires dans le monde entier. En Europe, AGCO est leader incontesté dans son domaine, avec 30 % des parts de marché. Parmi les marques proposées, on retrouve Challenger®, Fendt®, Massey Ferguson® et Valtra®.

Le groupe ne cesse d’innover dans la conception de solutions agricoles intelligentes pour aider les exploitants au quotidien. Malgré la crise sanitaire, au cours du deuxième trimestre 2021, AGCO Corporation a annoncé une progression de 43,5 % de son chiffre d’affaires par rapport à la même période en 2020.

Pour en savoir plus : www.agcocorp.fr

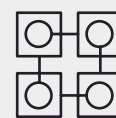
Informations clés



Durée

6

mois



Année

2021



Intégrations

Sales Cloud de
Salesforce

Portail client



Produits

Kore.ai



www.agcocorp.fr

Nous apprécions énormément la réactivité et la force de proposition des équipes de Persistent. Mais leur vraie valeur ajoutée, c'est la capacité de vulgariser des sujets hautement techniques. Ils ont su se mettre à notre place et nous expliquer les choses de façon réellement compréhensible, sans utiliser de jargon. C'est quelque chose que les intégrateurs ont souvent du mal à faire, mais pas Persistent !

Florent Doyen

Manager, Dealer business process insight optimization at AGCO Corporation

Le challenge

L'innovation est un des piliers d'AGCO et ce, dans la conception de leurs produits tout comme dans leurs processus, solutions et organisation internes. C'est pourquoi, dans le cadre d'un projet de digitalisation du groupe au niveau mondial, AGCO a souhaité équiper le service client de la division pièces détachées Europe d'un assistant conversationnel à intelligence artificielle. C'est très naturellement que ce projet novateur a été confié à Persistent, intégrateur de référence d'AGCO en Europe.

Avant, le service client était sollicité à travers trois canaux : l'e-mail, le téléphone, et le portail réservé aux concessionnaires. La plupart du temps, le support recevait des questions à très faible valeur ajoutée : connaître un numéro de commande ou un numéro de facture, savoir si un produit est en stock...

L'objectif du projet était double. Tout d'abord, permettre aux distributeurs d'obtenir une réponse à leurs questions plus rapidement et de façon autonome, au travers d'un canal disponible 24/7. Et, tout aussi important, faire gagner du temps à l'équipe support, en ouvrant un canal supplémentaire dédié aux demandes pour lesquelles l'intervention du personnel qualifié n'aurait pas de valeur ajoutée.

En Europe, le support client AGCO se compose de 100 collaborateurs et collaboratrices. Pour ce premier projet pilote, le client a souhaité rendre l'assistant conversationnel à intelligence artificielle disponible en trois langues : français, anglais et allemand. Ceci couvrirait la moitié du service : 50 personnes dédiées au support de 3 000 concessionnaires.

La solution

Pour la mise en place de l'agent conversationnel à intelligence artificielle, l'équipe de Persistent France a collaboré étroitement avec leurs collègues indiens, spécialisés dans ces solutions.

Pour démarrer le projet, Persistent a accompagné AGCO dans le choix de la solution la plus adaptée à ses besoins. L'analyse et la comparaison entre 3 solutions ont amené le client à choisir l'assistant virtuel intelligent Kore.ai.

Suite à cette première phase d'analyse, AGCO a chargé Persistent de la mise en place de la solution. En collaboration avec les équipes du client, Persistent a identifié 30 cas d'usage, couvrant une très grande partie des requêtes habituellement transmises au support client. Ces cas d'usage ont été ensuite condensés en 22 scripts, en mesure de balayer les 30 scénarios initiaux.

À la demande d'AGCO, Persistent a intégré l'assistant conversationnel à intelligence artificielle :

- avec le portail en ligne, réservé aux concessionnaires qui peuvent y accéder après identification ;
- Avec la solution Service Cloud de Salesforce, déjà utilisé par AGCO.

Le résultat

Tous les utilisateurs de l'assistant conversationnel à intelligence artificielle ont été surpris par la justesse et la rapidité des réponses fournies. Intuitif et efficace, ce nouveau canal d'interaction entre les concessionnaires et le support AGCO permet de répondre à 80 % des questions posées par les clients.

Grâce au nouvel outil, le temps de gestion des demandes simples et pourtant très fréquentes adressées au support client diminue de 15 %. Ceci valorise le travail du personnel qualifié, qui peut concentrer ses efforts sur les demandes plus compliquées et bloquantes pour les concessionnaires.

Les concessionnaires obtiennent les réponses aux questions simples de façon immédiate et autonome, et ce, même en dehors des heures de travail du service support, l'assistant virtuel étant actif 24/7. Lorsque le concessionnaire pose à l'agent conversationnel à intelligence artificielle une question qui nécessite l'intervention du personnel qualifié, le responsable clientèle reçoit une notification dans Salesforce en temps réel, et peut donc prendre le relais.

Chaque requête permet d'obtenir des statistiques utiles pour AGCO, non seulement sur la quantité, mais aussi sur le degré de complexité des demandes reçues.

AGCO peut également ajuster les scénarios dans le back-end de l'outil, de façon autonome et sans l'intervention systématique de Persistent.

Les étapes suivantes

Après le support client, AGCO souhaite déployer l'assistant conversationnel à intelligence artificielle sur un autre service, appelé "Dealer Communication". Toujours en lien avec les concessionnaires partenaires de AGCO, ces collaborateurs et collaboratrices sont chargés d'une autre typologie de demandes : ils interviennent notamment sur des questions liées à l'utilisation du portail client. Suite à la réussite du projet pilote, cette nouvelle étape sera de nouveau confiée à Persistent. Ainsi, très prochainement, les questions concernant la connexion au portail client trouveront une réponse rapide et précise grâce au bot, permettant à l'équipe qualifiée d'être sollicitée pour des sujets plus complexes.

Nous sommes très satisfaits de notre relation avec Persistent, qui est l'un de nos partenaires de confiance depuis 18 ans. En tant que partenaire Platinum Salesforce, Persistent travaille à nos côtés pour contribuer à la réussite de nos clients.



Leon Mangan

Salesforce SVP Alliances et Channels
EMEA & LATAM

Compétences & Certifications

Gestion de projets multi-cloud complexes. Plus de 500 certifications (septembre 2021), parmi lesquelles : FSL, CPQ, Marketing Cloud, Pardot, B2B Commerce, Tableau, Heroku et Mulesoft.

À propos de Persistent

Persistent Systems (BSE & NSE: PERSISTENT) crée des logiciels qui aident les clients à piloter leurs activités; des entreprises et des éditeurs de logiciels avec le logiciel au cœur de leur transformation numérique.

India

Persistent Systems Limited
Bhageerath, 402
Senapati Bapat Road
Pune 411016
Tel: +91 (20) 6703 0000
Fax: +91 (20) 6703 0008

USA

Persistent Systems, Inc.
2055 Laurelwood Road, Suite 210
Santa Clara, CA 95054
Tel: +1 (408) 216 7010
Fax: +1 (408) 451 9177
Email: info@persistent.com

France

Persistent Systems France S.A.S.
1 rue Berlioz
38600 Fontaine, Grenoble
Tel: +33 4 76 53 35 87
Fax: +33 6 16 99 35 56
Email: contact-france@persistent.com



Persistent