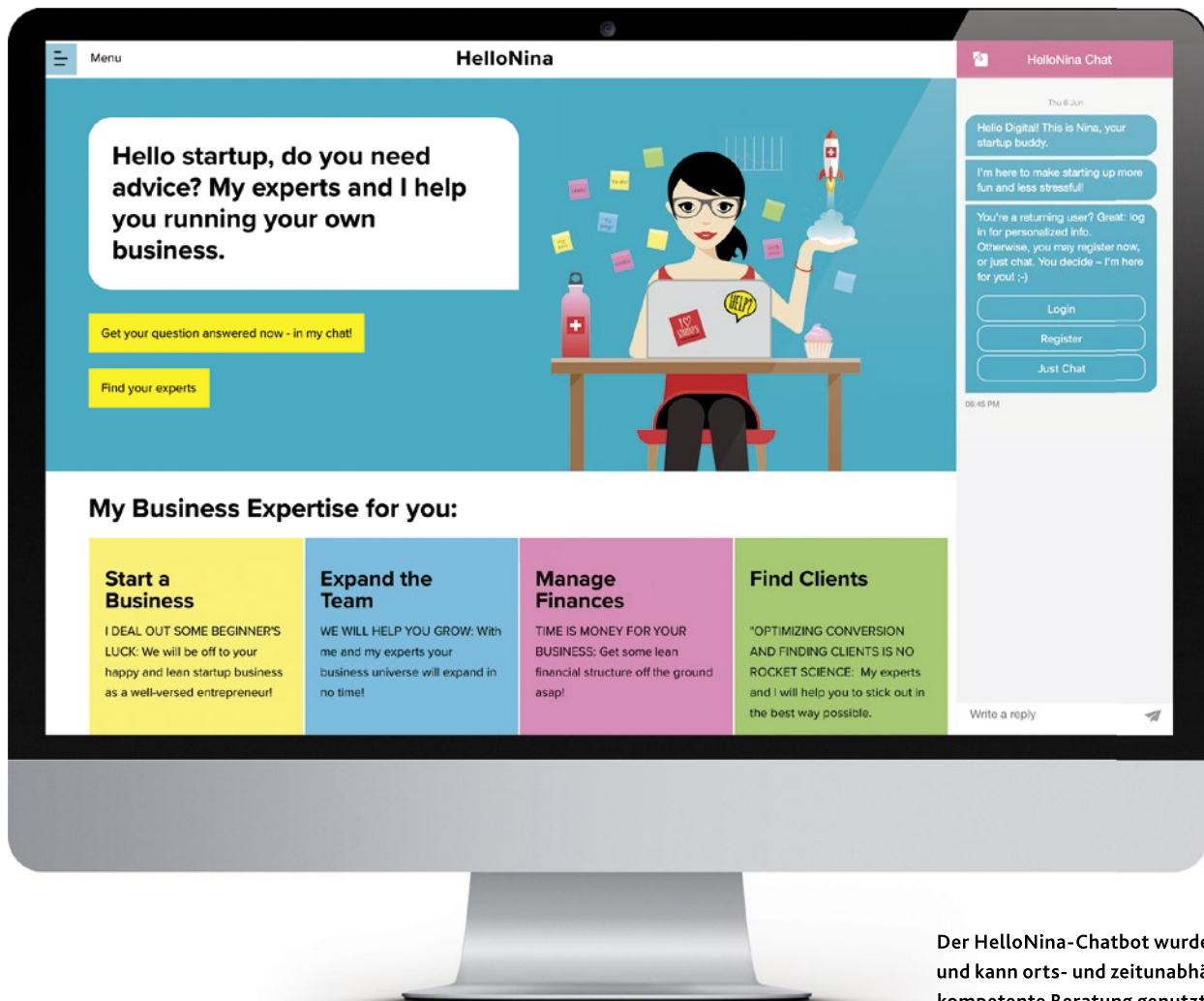


«HelloNina» –

une plateforme pour le nouveau monde du travail

Qui dit «Hello!» à Nina ne reçoit pas qu'un «Hello!» en réponse. HelloNina est virtuelle. Cette marque active dans le monde des entreprises en Suisse draine une importante communauté. HelloNina est un Business Buddy proposant non seulement des outils très pratiques, mais aussi des conseils d'experts qui confèrent à la plateforme une touche humaine. Texte de Joseph Weibel



Der HelloNina-Chatbot wurde 2016 lanciert und kann orts- und zeitunabhängig für eine kompetente Beratung genutzt werden.

La discussion avec Nina peut facilement durer plus d'une heure, tant cette personne virtuelle est volubile. Nous allons sur www.hellonina.ch, où quatre domaines clés sont libres d'accès. Notre choix se porte sur «Start a Business» et Nina nous demande immédiatement: «Hello startup founder, what's on your mind?» Vous l'aurez compris, la langue de la plateforme est l'anglais.

Pour les jeunes entrepreneurs, mais pas seulement

La genèse de la plateforme a duré trois ans et a été très instructive pour l'équipe en matière de convivialité d'utilisation, d'utilité et au travers des questions posées dans le chatbot.

HelloNina a initialement été conçue pour répondre, 24 heures sur 24, aux questions des jeunes entrepreneurs portant sur les formes juridiques, la comptabilité ou des sujets généraux touchant au domaine de la fiduciaire. L'expérience a rapidement montré que les fondateurs de start-up ne sont pas forcément tous «jeunes», mais qu'ils se recrutent de plus en plus souvent parmi des professionnels qui se réorientent ou changent d'activité, et qui voudraient bien, eux aussi, pouvoir bénéficier de ces services.

Le nouveau mode de vie

L'évolution rapide du monde du travail fait naître de nouvelles facettes à tous les niveaux. La numérisation ouvre des possibilités inédites et crée des besoins. On demande à un site d'e-commerce de disposer d'un chatbot offrant un conseil compétent, si possible sept jours sur sept, et un service logistique de pointe assurant une livraison sous 24 heures. HelloNina répond au besoin de conseil des tenants de ce nouveau mode de vie. Un conseil à tout moment et partout!

Indépendamment de l'heure et du lieu

Le chatbot HelloNina a été lancé en janvier 2019, puis complété en arrière-plan par l'équipe d'experts. La première plateforme numérique de Business Coaching pour un conseil en temps réel en ligne sera déployée début juillet. Côté conseil, plus de 50 experts de BDO sont, comme jusqu'ici, à disposition pour le chat de base: experts dans le domaine de la fiduciaire, spécialistes de l'audit et de la fiscalité ainsi que juristes. Le Business Coaching propose aux entreprises une forme de conseil rapide, mais pas moins compétente. La réservation d'un entretien avec l'expert souhaité s'effectue sur hellonina.ch, moyen-

nant une date et une durée souhaitée. Plusieurs formules de 15 à 90 minutes sont proposées. Bien que fourni en ligne, donc indépendamment de l'heure et du lieu, le conseil n'en reste pas moins personnel. Les prix varient en fonction de la formule choisie. Basée sur internet, l'application requiert une bonne connexion Wi-Fi, un ordinateur, un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone.

Contrairement à une conversation par chatbot, client et conseiller sont face-à-face

et peuvent partager des documents par l'intermédiaire d'un tableau de bord personnalisé (Dashboard). Le chat peut être enregistré et sauvegardé en vue d'une consultation ultérieure. Les entrepreneurs ont ainsi la possibilité d'aborder les questions brûlantes qui les préoccupent, et ce, lorsque l'urgence de la situation l'exige.

La plateforme héberge par ailleurs un système d'évaluation. Celui-ci doit garantir une transparence totale concernant la qualité du conseiller, même sur le plan numérique. ■

Plus d'infos

Markus Helbling est Head of Transformation chez BDO et cofondateur de la start-up HelloNina. Son avis: les petites entreprises sont simplement plus agiles.

Qu'est-ce qui a motivé BDO à créer en 2016 sa première start-up, baptisée HelloNina SA?

Markus Helbling: Négociateur comptant plus de 60 000 collaborateurs dans le monde est une tâche énorme, à laquelle il faut s'atteler très tôt. Ce n'est qu'à partir du moment où d'autres personnes dans l'entreprise commencent à s'intéresser à la numérisation et à en parler, que la bonne voie peut être choisie à long terme.

Quels sont selon vous les principaux avantages pour BDO?

Cette entreprise est de petite taille et agile. De nouvelles choses peuvent être testées et évaluées rapidement.

Il est communément admis que la numérisation conduit à des suppressions d'emplois. Vous êtes-vous déjà penché sur ce danger?

La tenue d'une comptabilité de manière traditionnelle va disparaître. Cela ne signifie pas pour autant que ces emplois sont perdus. Une part importante des collaborateurs employés aujourd'hui dans le domaine comptable accomplira à l'avenir toujours ses tâches mais de manière différente, à l'aide d'un ordinateur, d'un peu d'intelligence artificielle et d'un chatbot qui lira lui aussi les e-mails. Un chatbot comme celui proposé par HelloNina procure un avantage supplémentaire à nos clients, mais aussi aux collaborateurs. Il les épaula dans un monde toujours plus complexe et rapide. Ce «nouveau monde» ne va pas apparaître du jour au lendemain. Mais nous devons nous y préparer.

Markus Helbling
Head of Transformation, BDO SA

