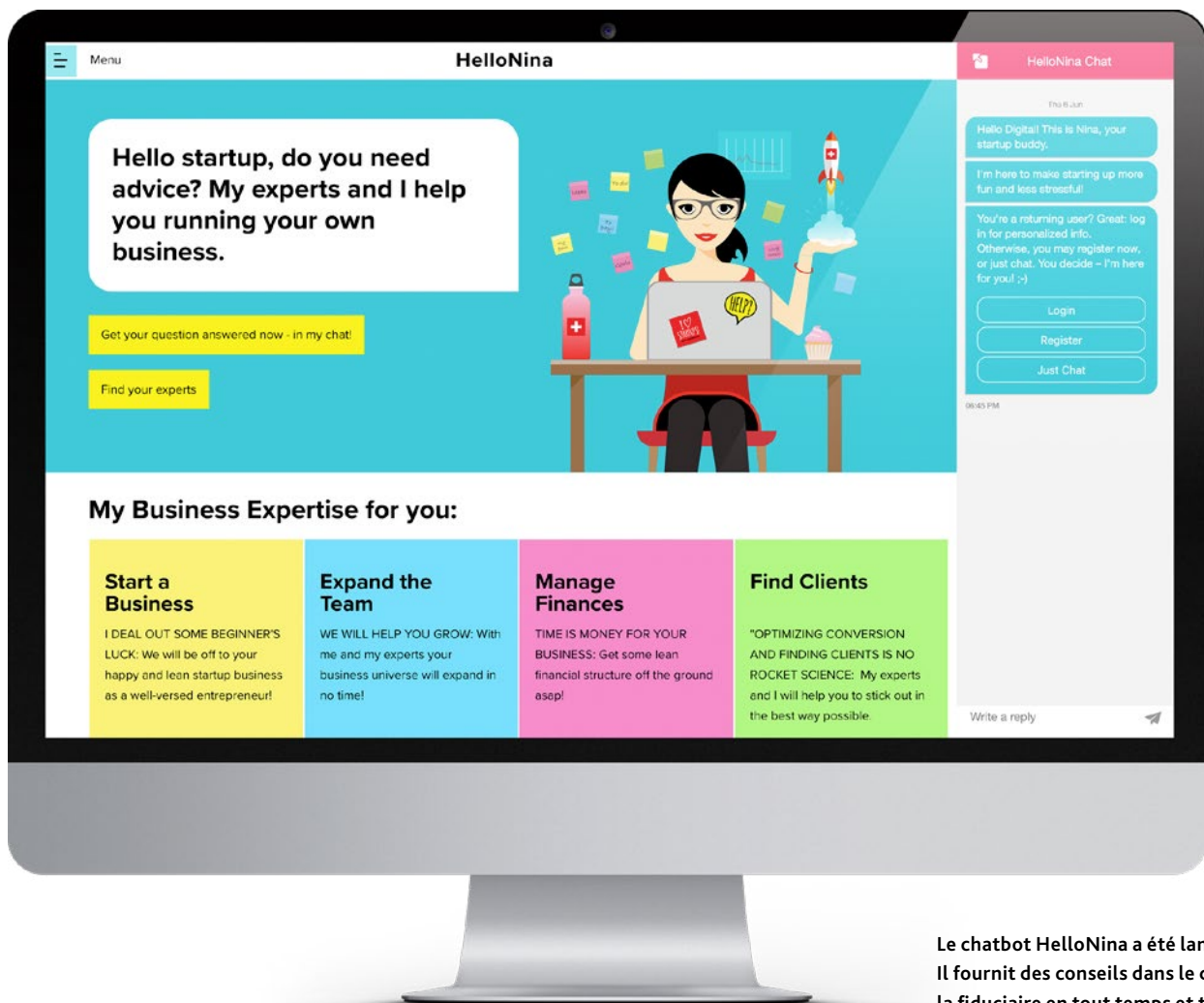


# «HelloNina» –

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



Le chatbot HelloNina a été lancé en 2016. Il fournit des conseils dans le domaine de la fiduciaire en tout temps et tout lieu.

La discussion avec Nina peut facilement durer plus d'une heure, tant cette personne virtuelle est volubile. Nous allons sur [www.hellonina.ch](http://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 en quelques secondes. 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 mis en place auparavant, 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](http://hellonina.ch), moyen-

nant une date et une durée souhaitées. 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: La numérisation est une tâche majeure dans une entreprise de plus de 1000 collaborateurs. Nous devons d'abord apprendre à comprendre ce qui change pour nous. Avec la start-up HelloNina, nous voulions bâtir une communauté avec laquelle nous pourrions développer et tester de nouveaux services et montrer à nos collaborateurs à quoi pourraient ressembler l'acquisition et le conseil, la comptabilité, la fiscalité et l'audit dans le futur. Avec HelloNina, nous pouvons tester de nouveaux produits et technologies tels que les chatbots pour voir ce que BDO peut mettre en place pour le futur. Ces points ont incité le directoire de BDO à lancer ce projet.

#### **Quels sont selon vous les principaux avantages pour BDO?**

Nous nous positionnons auprès de nos collaborateurs actuels et potentiels en tant qu'entreprise innovante. Il en va de même pour les PME innovantes et tournées vers l'avenir à la recherche d'un partenaire administratif similaire. Grâce à HelloNina, nous pouvons également construire un écosystème pour faire avancer les développements plus rapidement.

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

Pour BDO, la numérisation est une belle opportunité de croissance. La comptabilité classique n'existera plus à long terme. Cela ne signifie pas que les comptables n'auront plus de travail. Une grande partie des collaborateurs qui effectuent actuellement un travail de saisie seront appelés à faire un travail différent chez BDO à l'avenir. Ils superviseront le travail effectué par un ordinateur. Ils seront probablement accompagnés d'un bot qui les aidera à continuer à bien conseiller et à accompagner leurs clients dans ce monde toujours plus rapide et complexe. Ce «nouveau monde» n'arrive pas du jour au lendemain. Nous devons aller dans cette direction à la bonne vitesse et sans frénésie.



**Markus Helbling**  
Head of Transformation, BDO SA