

EasyVista – Retour sur la conférence utilisateurs EV Connect 2019 et sur l’extension au marché de l’Enterprise Service Management

Retour sur la conférence utilisateurs EV Connect 2019 et sur l’extension au marché de l’Enterprise Service Management

- **Vif succès des conférences avec une participation record de 1 000 sociétés aux Etats-Unis et en Europe**
- **Fort intérêt pour l’extension du domaine d’application des solutions d’ITSM aux autres fonctions métiers, dans un contexte de digitalisation accrue des organisations**
- **Accélération du déploiement des Agents Virtuels (chatbot), au travers de la solution Self Help**

Noisy-le-Grand, France, le 2 décembre 2019, 18h00 – EasyVista (FR0010246322 – ALEZV – Éligible PEA PME), acteur majeur de l’IT Service Management en Europe et aux États-Unis, revient sur le bilan de sa conférence utilisateurs annuelle EV Connect 2019.

La tournée mondiale EV Connect d’EasyVista, événement annuel incontournable dans l’ITSM, s’est clôturée le jeudi 21 novembre dernier après avoir rencontré un franc succès. Au total, plus de 1 000 clients et partenaires ont participé à l’ensemble des conférences, tenues à Austin, Texas, Madrid, Lisbonne, Milan et Paris. Cette année, l’accent a été mis sur le potentiel d’extension des solutions ITSM d’EasyVista au-delà des fonctions IT, vers les autres métiers supports de l’entreprise tels que les Ressources Humaines, les services généraux ou les services clients. Un élargissement du marché adressable rendu possible par la simplicité d’usage des solutions et leur rapidité de déploiement, deux critères essentiels au regard du besoin global de digitalisation et de la satisfaction utilisateurs. C’est dans ce contexte que le nouveau concept d’Enterprise Service Management (ESM), qui englobe celui d’ITSM tout en y ajoutant de nouvelles perspectives, s’instaure progressivement comme la nouvelle norme du secteur.

Parmi les principales demandes d’outils de ses clients utilisateurs, l’automatisation figure en première place. Cette fonctionnalité technologique, proposée au travers du produit Self Help, soutient la prise en charge, par les utilisateurs eux-mêmes, de leurs diverses requêtes telles que les résolutions des problèmes IT, les demandes d’information ou encore celles liées au matériel

informatique. Au service de l'efficacité opérationnelle et de l'optimisation des coûts de fonctionnement, l'outil se compose d'un agent virtuel, capable d'interagir en langage naturel avec l'utilisateur, et de bases de connaissances étendues utilisées par les algorithmes d'IA pour la résolution des demandes. Ce mode d'interaction, qui apporte une amélioration significative du service adressé, constitue un levier de croissance important pour le groupe qui peut capitaliser sur son portefeuille de clients utilisateurs de sa solution historique.

Sylvain Gauthier, Président-Directeur Général d'EASYVISTA, déclare : « *Au cours de notre conférence utilisateur annuel, l'importance du user friendly est à nouveau ressortie comme une priorité fondamentale pour nos clients qui doivent gérer un service clef dans le fonctionnement de leurs organisations et le fournir à des milliers d'employés, souvent répartis dans plusieurs filiales à travers le monde. Cette capacité d'appréhension de la complexité par notre solution, sans transiger sur la qualité du service ni sur le retour sur investissement, explique l'extension naturelle du domaine d'application de nos solutions à l'ensemble des fonctions métiers de l'entreprise. Dans le contexte de renouvellement que connaît actuellement le marché de l'ITSM, soutenu par la digitalisation et la priorité accordée à l'expérience utilisateur, EasyVista bénéficie d'un positionnement unique reconnu par les acteurs de son écosystème* ».

Prochain communiqué financier :

Chiffre d'affaires annuel 2019, le 11 février 2020

À propos d'EasyVista

EasyVista est un éditeur mondial de solutions de Service Management et de Self-Help destinées à automatiser de manière intelligente la gestion des services délivrés aux collaborateurs comme aux clients des entreprises. En s'appuyant sur la puissance d'une plateforme ITSM et des technologies de Self-Help, IA et Micro Apps, EasyVista propose aux organisations une expérience utilisateur augmentée et contextualisée ; permettant ainsi une digitalisation des processus métiers, une réduction des coûts opérationnels et une amélioration de la satisfaction clients.

Aujourd'hui, EasyVista permet à plus de 1 500 entreprises à travers le monde d'accélérer le changement en leur donnant les moyens de mieux servir leurs employés et leurs clients dans de nombreux secteurs d'activité, tels que les services financiers, la santé, l'enseignement supérieur, les technologies, le secteur public, la grande distribution, l'industrie etc.

<p>Contacts</p> <p>EASYVISTA Amélie Aliasghari aaliasghari@easyvista.com 01 55 85 91 13</p>		<p>NewCap Communication financière et relations investisseurs Louis-Victor Delouvrier / Emmanuel Huynh easyvista@newcap.eu 01 44 71 98 53</p>
--	--	---

Pièce jointe

- [CP_ESAYVISTA_112019_EV Connect 2019_final](#)