

Comment l'IA réduit la charge de travail et garantit la continuité

*Dexis Belgique a développé 'Phoebe' et a reçu le 'ICT/Digital Project of the Year Award',
décerné par DataNews.*

Hasselt, le 3 décembre 2020 - Dexis Belgium, leader du marché belge dans le secteur MRO, s'est vu remettre hier le titre de "ICT/Digital Project of the Year" par DataNews. Ce titre, Dexis Belgium l'a reçu grâce au 'Phoebe', un outil d'IA qui distribue en temps réel les demandes entrantes des clients et prospects aux employés des six filiales de Imes Dexis, en tenant compte de leur expertise et de leur charge de travail. Ainsi, les demandes peuvent être traitées 50 % plus rapidement et de manière plus qualitative, ce qui augmente le taux de réussite. En outre, les employés subissent également moins de pression au travail. De cette manière, Dexis Belgium garantit une continuité optimale à ses clients et confirme sa position de leader sur un marché très concurrentiel.

« Nous avons plus de 500.000 produits en stock. Chez Dexis Belgium, nous nous engageons à fournir à nos clients une solution technique ou de sécurité dans les 24 heures afin de leur assurer une continuité. Car une usine ne peut se permettre de se retrouver soudainement sans équipements et à l'arrêt. Un service interne bien rôdé est donc essentiel pour tenir cette promesse. En particulier en période de confinement et de télétravail, où il est plus difficile de comparer la charge de travail de nos six agences Imes Dexis et de nos employés. Phoebe le fait automatiquement et veille à ce que toutes les demandes parviennent rapidement à la bonne personne : un employé qui dispose du temps et de l'expertise nécessaires. Le fait que cela en fasse le projet TIC/Numérique de l'année confirme à quel point le système est unique », explique Johan Vos, Directeur général de Dexis Belgique.

Phoebe, comment ça fonctionne ?

Phoebe se base sur des données massives. Le système filtre automatiquement les courriers électroniques entrants et les pièces jointes. Il comprend leur intention et identifie la catégorie de produits dont ils s'occupent. Par exemple, le système, qui est également intégré au BPM Java et au système ERP AS400, décide quel employé est le plus apte à traiter la demande, en tenant compte de la charge de travail.

« Le grand avantage de Phoebe est le gain de temps. Phoebe prend ses décisions en 45 millisecondes, un humain en 9,4 secondes. Sachant que nous recevons des centaines de milliers de demandes et plus d'un million de commandes chaque année, le calcul est rapidement fait. Mais l'objectif n'est pas de remplacer les employés par Phoebe, bien au contraire. Phoebe fait simplement en sorte que nos employés aient plus de temps pour faire ce pour quoi ils sont vraiment doués et qu'ils puissent utiliser leur expertise de manière optimale », explique Erik Diris, ICT Manager chez Imes Dexis.

L'intégration de l'IA requiert plus que de simples connaissances techniques.

Erik, le ICT Manager et une équipe de 11 employés ont travaillé d'arrache-pied l'année dernière pour développer cet outil. Mais ce n'était pas la plus grosse partie du travail :

« La mise en place d'un tel système exige beaucoup d'efforts de la part des employés. D'une part, ils doivent soudainement faire confiance à une machine et, d'autre part, ils n'ont plus un portefeuille de clients fixe, mais traitent des demandes pour différentes entreprises. Nous avons mis en place un processus interne de gestion du changement pour que tout le monde soit sur la même longueur d'ondes et faire plus facilement confiance à 'Phoebe'. Maintenant que tout le

monde remarque la précision du système et se voit allégé des tâches administratives répétitives, Phoebe est chaleureusement accueillie. Le titre que nous avons reçu de DataNews est une belle reconnaissance », explique encore Erik.

Aujourd'hui, Phoebe est utilisée dans les six filiales de Imes Dexis et au sein de Van den Broeck Dexis. À l'avenir, le leader du marché continuera à se concentrer sur l'IA afin d'optimiser ses processus, de garantir la continuité pour ses clients et de maintenir sa position sur le marché.

« Passer constamment à la vitesse supérieure en matière de sécurité, de rentabilité et d'efficacité des processus de production, tel est le défi du secteur industriel. C'est pourquoi les entreprises ont besoin d'un partenaire qui les guide, garantit la continuité et qui est orienté vers les résultats. Avec Dexis Belgium, nous essayons d'être ce partenaire. Nous disposons d'un réseau¹ solide qui nous permet d'offrir à l'industrie une approche à 360° et de garantir que nos services fonctionnent aussi efficacement que possible. Phoebe en est un exemple. En tant que spécialiste de la chaîne d'approvisionnement intégrée, nous croyons au pouvoir de la technologie pour aider d'autres entreprises dans leur transition vers l'industrie 4.0 », déclare Johan Vos, Directeur général.

Fin du communiqué.

Informations pour les rédacteurs :

À propos des ICT/Digital Project of the Year.

Le Prix du CIO de l'année 2020, organisé par DataNews, veut récompenser les projets TIC et numériques qui ont été menés à bien et qui sont innovants, tant dans l'utilisation de la technologie que dans l'approche commerciale.

L'accent est mis sur l'"innovation", c'est-à-dire les projets qui offrent une réelle valeur ajoutée à une entreprise ou à une organisation grâce à l'utilisation intelligente de la technologie numérique. L'innovation technologique est importante, mais l'impact sur l'entreprise joue également un rôle crucial.

Le lauréat est choisi par un jury professionnel et académique.

Pour plus d'informations : <https://datanewscio.be/>

Contacts presse

Laure Vandeghinste - laure.vandeghinste@famousrelations.be - 0479 60 45 45 92

Famous Relations – PR Manager

IMES DEXIS NV

Leader sur le marché de la distribution de fournitures industrielles – 400.000 articles tels que les transmissions, les outils et les équipements de protection individuelle – IMES DEXIS fournit des produits et services à un nombre croissant de clients depuis 6 sites en Belgique. En 2018, IMES DEXIS a réalisé un chiffre d'affaires de 76 millions d'euros avec environ 250 collaborateurs.

Dexis Belgique NV

¹ Dexis Belgique se compose de Central Auto Dexis (solutions pneumatiques et hydrauliques), Eltec Dexis et Duvivier Dexis (entretien et réparation des transmissions industrielles) et Van den Broeck Dexis (spécialisé dans la construction et l'aménagement intérieur).

Dexis Belgique se compose d'un certain nombre de marques puissantes. Central Auto Dexis se concentre principalement sur les solutions pneumatiques et hydrauliques. Un complément majeur au portefeuille d'Imes Dexis, qui fournit aux entreprises des solutions de MRO efficaces et performantes. Eltec Dexis et Duvivier Dexis sont responsables de l'entretien et de la réparation des transmissions. Van den Broeck Dexis complète le tableau avec une offre spécialisée pour tous les éléments de construction et d'intérieur.