

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE MAIS QUI EST HELEN S.?

PAR PIERRE-YVES KOHLER



FRANÇAIS

Depuis avril 2025, les clients de LNS disposent d'une interlocutrice spécialisée dans le service et les pièces de rechanges qui leur répond 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dans leur langue. Elle est capable de tenir plusieurs dizaines de conversations en même temps et répond aujourd'hui à plus de 500 demandes par mois. En cas de problème, les clients peuvent la joindre par chat sur le web, dans l'application LNS et bientôt sur WhatsApp et par téléphone. Rencontre avec son chef, Philipp Saurer, responsable du projet et Chief Digital and Strategic Project Officer et Carla Di Antonio, responsable du marketing groupe.

Il est bien connu que dans l'industrie, le service après-vente est un élément clé du succès. En cas de problème, l'entreprise doit fournir une réponse adaptée, rapide et efficace. Les collaboratrices et collaborateurs du service sont au contact direct avec les clients (parfois ennuyés ou énervés). Ils font bien souvent office de fusibles. Helen S. ne fait pas exception à la règle et depuis sa prise de fonction, elle a rencontré des clients très sympas, mais elle s'est également fait insulter à de nombreuses reprises.

Objectif: améliorer le service

Helen est en contact avec les clients, mais également avec l'interne de l'entreprise. Elle permet aux spécialistes du SAV de trouver rapidement l'information qu'ils cherchent et ils sont nombreux à la considérer comme une collègue efficace et toujours disponible. Accessible de partout sur la planète, les USA en sont aujourd'hui les premiers utilisateurs. Philipp Saurer précise: «Helen doit être là où sont les clients et atteignable par les bons canaux. En Asie par exemple, nous devons encore améliorer sa présence sur les plateformes appropriées».

Conçue en 2022 et déjà opérationnelle

LNS a commencé à explorer l'utilisation de l'IA en 2022, avant même que l'on parle de ChatGPT et que l'IA ne soit démocratisée. Un chatbot de service a été identifié comme une application prioritaire à envisager. La mise en place s'est effectuée en partenariat avec Rimon Technologies, une spin-off de l'ETH Zurich spécialisée dans la gestion des données et l'intelligence artificielle. Lancée en test en 2024, l'idée était que si plus de 100 transactions par mois étaient effectuées, LNS pouvait passer à l'étape suivante du développement. Dès le premier mois, elle effectuait plus de 300 interventions, donnant un feu vert clair pour la suite. Le but de cet agent IA était dès le départ de mettre en place un outil rapide et efficace de dépannage pour les clients, mais également de consolider le savoir-faire et le niveau de services partout sur la planète. Dans des régions où les opérateurs sont moins formés qu'en Suisse, elle répond à toutes les questions de base avec efficacité et assurance tout en soulageant le personnel de service. Pour les questions faciles, c'est très simple de chatter avec Helen. Carla Di Antonio ajoute: «Avec Helen nous supprimons également la barrière psychologique que peut être le téléphone».

Helen S. disponible par tous les canaux

«Helen ne remplace personne et le fait d'avoir ouvert le chat n'a pas pour but de pousser les clients à délaisser le téléphone. Nous ne fermons aucun canal, le but est de permettre aux clients de nous contacter avec les outils qu'ils préfèrent», précise Philipp Saurer. Avec près de 2'500 appels par mois, le SAV de LNS résout de nombreux problèmes et sa base d'expériences grandit au fur et à mesure. Plus le temps passe, plus les réponses d'Helen sont précises et efficaces.

Une collègue... et une concurrente?

Eternelle question avec les nouveaux outils et notamment ceux liés à l'IA, Helen S. a-t-elle pour objectif, à plus ou moins long terme, de remplacer des «collègues humains»? Philipp Saurer est très clair à ce sujet: «Absolument pas! Aujourd'hui elle nous permet de toucher bien plus de monde et d'aider nos collègues du SAV». Il continue: «C'est également une question de qualité de service pour les années à venir. Nous ne sommes pas certains de pouvoir compenser les départs en retraite de nos spécialistes et le nombre d'interventions en direct avec les clients augmente fortement. Sans cette IA spécialisée, nous risquerions de perdre des clients pour cause de service lacunaire». Dans la moitié des cas, Helen S. est capable de fournir la bonne réponse aux clients immédiatement et dans l'autre moitié, elle offre des premières réponses puis passe ensuite le dossier aux techniciens.

Mieux connaître les clients fin- aux partout dans le monde

Tous les dispositifs (ravitailleurs, convoyeurs, systèmes de gestion du liquide de coupe et de filtration de l'air) sont très souvent vendus en «première monte» avec des machines-outils et l'entreprise ne connaît pas nécessairement les clients finaux. «L'accès immédiat à un agent conversationnel fournis-

HELEN S., POURQUOI UN PROFIL FÉMININ EUROPÉEN?

Alors qu'aujourd'hui tout est scruté, disséqué et critiqué en permanence, n'était-ce pas risqué pour LNS de représenter son agent conversationnel sous une forme féminine européenne? La responsable marketing qui a baptisé Helen S. explique: «Nous avons trouvé le nom d'Helen S. et la suite en a découlé tout naturellement. Comme il s'agit d'un prénom féminin, nous l'avons également humanisée dans les images utilisées pour la communication interne. Quant à l'aspect européen, elle est représentée comme une employée du siège social à Orvin». Philipp Saurer ajoute: «C'est bien entendu un outil ni masculin ni féminin, mais le jeu de mots avec LNS nous a conduit à cette représentation. Pour les clients, peu importe le nom et l'image associée: ils veulent les bonnes réponses, et nous les assurons. Le retour de nos clients est très positif».

sant des réponses claires et correctes nous ouvre les portes de ces clients que nous ne connaissions pas nécessairement» explique la responsable marketing. L'entreprise estime pouvoir ainsi aider à moyen terme 3'000 clients avec qui elle n'avait pas de contact direct avant l'arrivée d'Helen. Le responsable du projet ajoute: «C'est principalement valable dans les pays lointains car en Suisse et en Europe, les clients contactent souvent directement les techniciens qu'ils connaissent et c'est très bien ainsi».

En cas de doute: un spécialiste

L'objectif principal de l'IA de LNS est de fournir les bonnes réponses et d'éviter tout quiproquo. Le responsable précise: «La première étape pour le client est d'indiquer le numéro de série de son dispositif. Nous assurons ainsi des réponses ciblées et correspondant exactement à la problématique. Les agents conversationnels de première génération disponibles en ligne étaient tellement mauvais qu'ils ne donnaient pas une très bonne image de ces outils. Nous voulions absolument éviter cet écueil et garantir la qualité des réponses. Si Helen ne trouve pas la réponse, elle n'invente rien pour faire plaisir au demandeur, elle le stipule clairement et passe la main à un technicien». Le système est amélioré en permanence. Actuellement, l'IA n'apprend pas de manière autonome et ce sont les collaboratrices et collaborateurs de LNS qui analysent les questions et les réponses a posteriori et alimentent les bases de données lorsque nécessaire, exactement comme avec les réponses fournies par des techniciens. L'objectif est d'atteindre 1'000 requêtes par mois à la fin de l'année 2026. ♦

Si vous êtes utilisateurs de produits LNS, n'hésitez pas à contacter Helen S. et à donner votre avis à votre technicien habituel. Helen S. sera présentée au SIAMS du 21 au 24 avril, ne manquez pas de passer afin de la rencontrer.

LNS International

Route de Frinvillier, CH-2534 Orvin
T. +41 (0)32 358 02 00, www.lns-group.com

WER IST HELEN S.?

Seit April 2025 steht den Kunden von LNS eine spezialisierte Ansprechpartnerin für Service und Ersatzteile zur Verfügung, die rund um die Uhr und in ihrer jeweiligen Sprache erreichbar ist. Sie kann mehrere Dutzend Gespräche gleichzeitig führen und beantwortet derzeit mehr als 500 Anfragen pro Monat. Bei Problemen können Kunden sie per Web-Chat, über die LNS-App und künftig auch über WhatsApp sowie telefonisch kontaktieren. Ein Gespräch mit ihrem Vorgesetzten Philipp Saurer, Projektleiter und Chief Digital and Strategic Project Officer, sowie mit Carla Di Antonio, Marketing Group Lead.

In der Industrie ist allgemein bekannt, dass der Kundendienst ein entscheidender Erfolgsfaktor ist. Bei Problemen muss das Unternehmen schnell, effizient und angemessen reagieren. Die Mitarbeitenden des Service stehen in direktem Kontakt mit den Kunden – manchmal auch mit verärgerten oder frustrierten. Sie fungieren dabei häufig als Blitzableiter. Helen S. bildet hier keine Ausnahme: Seit ihrem Start hat sie sehr freundliche Kunden erlebt, wurde jedoch auch mehrfach beschimpft.

Ziel: den Service verbessern

Helen steht sowohl mit Kunden als auch intern im Unternehmen in Kontakt. Sie hilft den After-Sales-Spezialisten, die gesuchten Informationen schnell zu finden, und wird von vielen als effiziente und jederzeit verfügbare Kollegin geschätzt. Helen ist weltweit erreichbar, aber die meisten Gespräche führt sie mit amerikanischen Kunden. Philipp Saurer erklärt: „Helen muss dort sein, wo die Kunden sind, und über die richtigen Kanäle erreichbar sein. In Asien müssen wir ihre Präsenz auf den passenden Plattformen noch weiter ausbauen.“

LNS begann bereits 2022 – noch bevor über ChatGPT gesprochen wurde und KI allgemein verbreitet war – mit der Erforschung von KI-Anwendungen. Ein Service-Chatbot wurde früh als prioritäre Anwendung identifiziert. Die Umsetzung erfolgte in Zusammenarbeit mit Rimon Technologies, einem Spin-off der ETH Zürich, das auf Datenmanagement und künstliche Intelligenz spezialisiert ist. 2024 startete eine Testphase mit dem Ziel, bei mehr als 100 Transaktionen pro Monat die nächste Entwicklungsstufe einzuleiten. Bereits im ersten Monat wurden über 300 Interaktionen verzeichnet – ein klares grünes Licht für die Weiterentwicklung. Ziel dieses KI-Agenten war es von Anfang an, ein schnelles und effizientes Hilfsmittel zur Fehlerbehebung für die Kunden bereitzustellen, aber auch das Know-how und das Serviceniveau weltweit zu festigen. In Regionen, in denen die Bediener weniger geschult sind als in der Schweiz, beantwortet sie alle grundlegenden Fragen effizient und selbstbewusst und entlastet dabei das Servicepersonal. Bei einfachen Fragen ist es sehr einfach, mit Helen zu chatten. Carla Di Antonio fügt hinzu: „Mit Helen bauen wir zudem die psychologische Hemmschwelle ab, die das Telefon darstellen kann.“

Helen S. auf allen Kanälen verfügbar

«Helen ersetzt niemanden, und das Bereitstellen des Chats soll die Kunden keineswegs vom Telefon wegführen. Wir schließen keinen Kanal – Ziel ist es, den Kunden die Kontaktaufnahme über ihre bevorzugten Tools zu ermöglichen», betont Philipp Saurer. Mit rund 2.500 Anrufen pro Monat löst der LNS-Service zahlreiche Probleme, und seine Erfahrungsbasis wächst kontinuierlich. Je länger das System im Einsatz ist, desto präziser und effizienter werden Helens Antworten.

Eine Kollegin... oder eine Konkurrentin?

Eine ewige Frage bei neuen Tools, insbesondere solchen, die mit KI zu tun haben: Hat Helen S. das Ziel, kurz- oder langfristig „menschliche Kollegen“ zu ersetzen? Philipp Saurer ist diesbezüglich sehr klar: „Absolut nicht! Heute ermöglicht sie uns, deutlich mehr Menschen zu erreichen und unsere After-Sales-Kollegen zu unterstützen.“ Er fährt fort: „Es ist auch eine Frage der Servicequalität für die kommenden Jahre. Wir können nicht sicher sein, dass



LNS offre toute la gamme de périphériques permettant d'augmenter la productivité de la production et d'assurer le bon fonctionnement des équipements et machines.

LNS offers a full range of peripherals designed to increase production productivity and ensure the smooth operation of equipment and machinery.

LNS bietet eine umfassende Palette an Peripheriegeräten, die zur Steigerung der Produktionsproduktivität und zur Gewährleistung eines reibungslosen Betriebs von Anlagen und Maschinen entwickelt wurden.

wir die Pensionierungen unserer Spezialisten kompensieren können, und die Zahl der direkten Kundeninteraktionen nimmt deutlich zu. Ohne diese spezialisierte KI würden wir riskieren, Kunden aufgrund von Servicelücken zu verlieren.“ In der Hälfte der Fälle kann Helen S. den Kunden sofort die richtige Antwort geben, in der anderen Hälfte liefert sie erste Antworten und übergibt den Fall anschließend an die Techniker.

Endkunden weltweit besser kennenlernen

Alle Geräte (Stangenlader, Förderanlagen, Kühlschmierstoff-Management-systeme und Luftfiltersysteme) werden sehr häufig als Erstausrüstung zusammen mit Werkzeugmaschinen verkauft, und das Unternehmen kennt nicht unbedingt die Endkunden. «Der unmittelbare Zugriff auf einen Konversations-agenten, der klare und korrekte Antworten liefert, öffnet uns die Türen zu Kunden, die wir vorher nicht kannten», erklärt die Marketingverantwortliche. Das Unternehmen schätzt, dass es mittelfristig rund 3.000 Kunden unterstützen kann, mit denen vor der Einführung von Helen kein direkter Kontakt bestand. Der Projektleiter fügt hinzu: „Dies gilt hauptsächlich für entfernte Länder, da Kunden in der Schweiz und Europa häufig direkt die ihnen bekannten Techniker kontaktieren – und das funktioniert sehr gut.“

Im Zweifelsfall: ein Spezialist

Das Hauptziel der LNS-KI ist es, korrekte Antworten zu liefern und Missverständnisse zu vermeiden. Der Verantwortliche erklärt: „Der erste Schritt für den Kunden ist die Angabe der Seriennummer seines Geräts. So stellen wir gezielte Antworten sicher, die exakt der jeweiligen Problematik entsprechen. Die online verfügbaren Konversationsagenten der ersten Generation waren so schlecht, dass sie dem Image dieser Tools geschadet haben. Diesen Fehler wollten wir unbedingt vermeiden und die Qualität der Antworten garantieren. Wenn Helen keine Antwort findet, erfindet sie nichts, um dem Fragesteller zu gefallen, sondern sagt dies klar und übergibt an einen Techniker.“ Das System wird kontinuierlich verbessert. Aktuell lernt die KI nicht autonom; die Mitarbeitenden von LNS analysieren Fragen und Antworten im Nachhinein und ergänzen bei Bedarf die Datenbanken – genau wie bei Antworten von Technikern. Ziel ist es, bis Ende 2026 1.000 Anfragen pro Monat zu erreichen. ♦

Wenn Sie LNS-Produkte nutzen, zögern Sie nicht, Helen S. zu kontaktieren und Ihr Feedback Ihrem gewohnten Techniker mitzuteilen. Helen S. wird vom 21. bis 24. April an der SIAMS vorgestellt – verpassen Sie nicht die Gelegenheit, sie kennenzulernen.

LNS International

Route de Frinwillier, CH-2534 Orvin

T. +41 (0)32 358 02 00, www.lns-group.com

Helen S. – warum ein europäisches weibliches Profil?

In einer Zeit, in der alles ständig analysiert und kritisiert wird, war es für LNS nicht riskant, den Konversationsagenten als europäisches weibliches Profil darzustellen? Die Marketingverantwortliche, die Helen S. benannt hat, erklärt: «Wir haben den Namen Helen S. gefunden, und alles Weitere ergab sich ganz natürlich. Da es sich um einen weiblichen Vornamen handelt, haben wir sie auch in den internen Bildern humanisiert. Der europäische Aspekt ergibt sich daraus, dass sie als Mitarbeiterin des Hauptsitzes in Orvin dargestellt wird.» Philipp Saurer ergänzt: «Natürlich ist dieses Tool weder männlich noch weiblich, aber das Wortspiel mit LNS hat uns zu dieser Darstellung geführt. Für die Kunden ist der Name und das Bild zweitrangig – sie wollen die richtigen Antworten, und die liefern wir. Das Feedback unserer Kunden ist sehr positiv.»

ENGLISH

WHO IS HELEN S.?

Since April 2025, LNS customers have had access to a dedicated service and spare parts specialist, available 24/7 in their own language. She is capable of handling dozens of conversations simultaneously and currently responds to more than 500 requests per month. In case of any issues, customers can reach her via web, the LNS app, and soon also through WhatsApp and by phone. We spoke with her manager, Philipp Saurer, Project Lead and Chief Digital and Strategic Project Officer, as well as Carla Di Antonio, Marketing Group Lead.

In the industrial sector, after-sales service is widely recognized as a key success factor. In case of issues, companies must provide fast, efficient and appropriate responses. Service employees are in direct contact with customers, who may sometimes be annoyed or frustrated. They often act as shock absorbers. Helen S. is no exception: since taking up her role, she has interacted with very kind customers but has also been insulted on several occasions.

Objective: improving service

Helen interacts with both customers and internal teams. She helps after-sales specialists quickly find the information they need and is considered by many to be an efficient and always-available colleague. Accessible worldwide, the US customers are currently her main users. Philipp Saurer explains: “Helen needs to be where the customers are and reachable through the right channels. In Asia, for example, we still need to improve her presence on the appropriate platforms.”

Designed in 2022 and already operational

LNS began exploring the use of AI in 2022, even before ChatGPT became widely known and AI was democratized. A service chatbot was identified early on as a priority application. Implementation was carried out in partnership with Rimon Technologies, a spin-off of ETH Zurich specializing in data management and artificial intelligence. A test phase was launched in 2024 with the objective of moving to the next development stage if more than 100 transactions per month were reached. From the very first month, over 300 interactions were recorded, giving a clear green light for further development. The purpose of this AI agent was from the outset to establish a fast and efficient troubleshooting tool for customers, but also to consolidate know-how and service levels worldwide. In regions where operators are less trained than in Switzerland, she answers all basic questions efficiently and confidently while relieving service personnel. For simple questions, it is very easy to chat with Helen. Carla Di Antonio adds: “With Helen, we also remove the psychological barrier that the telephone can represent.”



De manière à assurer la mise en place de ce nouvel outil à l'interne, LNS joue la carte de l'humour et réalise une newsletter décalée qui présente la vie de Helen. In order to ensure the successful implementation of this new tool internally, LNS is using humour and has created a quirky newsletter that presents Helen's life. Um die erfolgreiche interne Einführung dieses neuen Tools sicherzustellen, setzt LNS auf Humor und hat einen originellen Newsletter erstellt, der Helens Leben vorstellt.

Helen S. – why a European female profile?

At a time when everything is constantly scrutinized and criticized, wasn't it risky for LNS to portray its conversational agent as a European female figure? The marketing manager who named Helen S. explains: "We found the name Helen S., and everything else followed quite naturally. Since it is a female first name, we also humanized her in the images used for internal communication. As for the European aspect, she is portrayed as an employee of the headquarters in Orvin." Philipp Saurer adds: "Of course, this tool is neither male nor female, but the wordplay with LNS led us to this representation. For customers, the name and image do not really matter; they want the right answers—and we provide them. Customer feedback has been very positive."

Helen S. available on all channels

"Helen does not replace anyone, and offering the chat is not intended to push customers away from using the phone. We are not closing any channel; the goal is to allow customers to contact us using the tools they prefer," emphasizes Philipp Saurer. With around 2,500 calls per month, LNS after-sales service resolves many issues, and its experience base continues to grow. Over time, Helen's responses become increasingly precise and effective.

A colleague... or a competitor?

An eternal question with new tools, and especially those related to AI: does Helen S. aim, in the short or long term, to replace "human colleagues"? Philipp Saurer is very clear on this: "Absolutely not! Today, she allows us to reach far more people and to assist our after-sales colleagues." He continues: "It is also a question of service quality for the years to come. We cannot be certain that we will be able to compensate for the retirement of our specialists, and the number of direct interventions with customers is increasing significantly. Without this specialized AI, we would risk losing customers due to gaps in service." In half of the cases, Helen S. is able to provide the correct answer to customers immediately, and in the other half, she provides initial answers and then passes the case on to the technicians.

Better understanding end customers worldwide

All devices (bar feeders, conveyors, coolant management systems, and air filtration systems) are very often sold as original equipment with machine tools, and the company does not necessarily know the end customers. "Immediate access to a conversational agent providing clear and accurate answers opens

doors to customers we did not necessarily know before," explains the marketing manager. The company estimates that it will be able to support around 3,000 customers in the medium term with whom it had no direct contact before Helen's arrival. The project manager adds: "This mainly applies to distant countries, as in Switzerland and Europe, customers often contact the technicians they already know—and that works very well."

When in doubt: a specialist

The primary objective of LNS's AI is to provide correct answers and avoid any misunderstandings. The project manager explains: "The first step for the customer is to enter the serial number of their device. This ensures targeted answers that precisely match the issue. First-generation conversational agents available online were so poor that they damaged the image of these tools. We absolutely wanted to avoid this pitfall and guarantee the quality of the answers. If Helen cannot find the answer, she does not invent one to please the user; she clearly states this and hands the case over to a technician." The system is continuously improved. Currently, the AI does not learn autonomously; LNS employees analyze questions and answers afterward and enrich the databases when necessary—exactly as they do with answers provided by technicians. The goal is to reach 1,000 requests per month by the end of 2026. ♦

If you use LNS products, feel free to contact Helen S. and share your feedback with your usual technician. Helen S. will be presented at SIAMS from April 21 to 24—don't miss the opportunity to meet her.

LNS International

Route de Frinvillier, CH-2534 Orvin
T. +41 (0)32 358 02 00, www.lns-group.com