

Communiqué de presse

NowBrains réinvente le support informatique : un service client “invisible mais incontournable”

Paris – le 30 septembre 2025 : NowBrains, entreprise de services numériques (ESN) présente en France et en Europe, dévoile une vidéo de 2 minutes qui met en lumière sa vision du support informatique : réactif, innovant et de qualité. NowBrains est le seul groupe à proposer un tel support, combinant intelligence artificielle (IA) et techniciens qualifiés.

L'intelligence artificielle renforce la qualité et la rapidité du support informatique

Alors que la majorité des entreprises subissent encore un support informatique lent, rigide, peu intuitif, NowBrains change la donne avec une approche proactive et augmentée par l'IA.

La vidéo dévoile trois situations clients concrètes :

- L'intégration d'un nouveau collaborateur (onboarding)
- Un incident VIP géré en moins de 2 minutes,
- Une intervention à réaliser avant la reprise d'activité à 9h00,

[!\[\]\(17413706fd4997a1a4bdf85c6864eee1_img.jpg\) Découvrez ce que peut apporter NIA en 2 minutes](#)

“Le meilleur support, c'est celui qu'on ne voit pas. Mais qui, lui, vous connaît par cœur”, explique Oleg Stassenko, Responsable des opérations IT et IA, NowBrains. “Notre objectif est de résoudre les incidents, de manière plus rapide et plus qualitative. Nous avons développé NIA, une intelligence artificielle, que nous continuons d'enrichir. Combinée à nos techniciens qualifiés, c'est un binôme qui réalise des prouesses !”

Un support intelligent et humain, 24/7

Au cœur du dispositif, NIA, l'assistant IA, développé en interne par NowBrains, analyse en continu les tickets et les environnements clients pour détecter les

anomalies, accélérer le diagnostic et automatiser les premières réponses.

Le gain de temps est déjà mesuré : la durée du traitement d'un ticket est réduite de 20 minutes.

Quand l'IA atteint ses limites ou quand les utilisateurs le souhaitent, un technicien IT prend le relais – avec une connaissance déjà fine du contexte grâce à l'historique partagé et une attribution pertinente de l'incidents pour gagner du temps et obtenir une réponse qualitative.

Aujourd'hui, le support de NowBrains traite plus de 100 000 tickets chaque année. Le portail client permet un suivi complet : qualité, satisfaction, SLAs, tickets, indicateurs de performance.

Ce travail innovant est essentiel pour accompagner le niveau de service souhaité par les clients de NowBrains. Il est aussi le socle indispensable de l'évolution de l'infogérance : la nécessité de réduire ses coûts.

👉 Plus d'infos sur : <https://nowbrains.com>

👉 Contact : Laurence Massera – 07 84 10 05 42 - presse@nowbrains.com

A propos du Groupe NOWBRAINS

Avec plus de 20 ans d'expérience, le groupe NOWBRAINS se positionne en tant que partenaire stratégique pour les entreprises, les associations et les collectivités. Notre mission : augmenter les résultats de nos clients en améliorant la performance de leur système d'information (SI) grâce à un ensemble de services innovants et pragmatiques :

Infogérance : Gestion du parc informatique, sauvegarde. Services managés.

Cybersécurité : Sécurisation, conformité, gouvernance et sensibilisation

Conseil SI : DSI en temps partagé, AMOA

Data : Gestion des données, business intelligence

IAGérance : Maintenance et gouvernance des systèmes d'intelligence artificielle

Avec une présence nationale affirmée par nos 14 agences réparties à travers la France et une équipe de plus de 170 collaborateurs, NOWBRAINS fait preuve de dynamisme et continue d'innover. Son développement se poursuit avec un chiffre d'affaires de 20 millions d'euros, en 2024.