

IA CONVERSATIONNELLE : le futur de la relation-client

Zaion est un éditeur de solutions d'IA conversationnelle spécialisé dans la relation client. Grâce à ses technologies propriétaires et 100 % made in France, la société déploie des solutions d'automatisation appelées Callbot, ou d'accompagnement des téléconseillers. Une révolution dans la relation-client ? ***Entretien avec Franz Fodéré, Président et Fondateur de Zaion.***



© Edouard Jacquinet

Franz Fodéré

Pouvez-vous nous expliquer ce qu'est un Callbot ?

Le Callbot est un agent conversationnel virtuel, capable de comprendre les demandes exprimées par téléphone en langage naturel, et d'y apporter une réponse immédiate, contextualisée et empathique. Malgré l'essor des canaux digitaux, le téléphone reste le canal privilégié de la relation client.

Et bien qu'il offre une plus grande fluidité et une meilleure accessibilité, le canal téléphonique conserve des irritants bien connus (temps d'attente, SVI frustrants...). Le Callbot permet donc à l'appelant de s'exprimer naturellement, sans rupture de parcours, et d'obtenir une réponse sans attente.

À qui s'adresse votre technologie ?

À peu près à tous les secteurs qui ont une haute exigence en matière de qualité de service et de forts enjeux de réduction des coûts opérationnels.

Parmi la soixantaine de clients grands comptes que nous accompagnons aujourd'hui, les deux tiers appartiennent aux secteurs de la banque ou de l'assurance au sens large. Mais nous sommes également présents dans le retail, le transport, les télécoms, l'énergie ou encore les services publics.

Nous automatisons les appels répétitifs et à faible valeur ajoutée (30 % à 40 % du volume) afin que les conseillers se consacrent au traitement des demandes qui nécessitent conseil et expertise.

Quel est le niveau de maturité de cette nouvelle technologie ?

C'est un point majeur à l'heure où les enjeux de souveraineté numérique deviennent de plus en plus importants : nos technos sont 100 % made in France et développées au sein du Zaion Lab. Leur développement a été fortement accéléré grâce aux différents financements publics dont nous avons bénéficié.

Nous arrivons aujourd'hui à des taux de reconnaissance de la parole (qui peut être problématique en fonction du bruit de fond, de l'accent, ou de l'âge par exemple) les plus performants du marché. Cette technologie est devenue mature très récemment mais a aujourd'hui un haut degré de fiabilité.

Y a-t-il d'autres applications de cette technologie ?

L'IA conversationnelle est aussi utilisée dans nos solutions de « collaboration humain-IA ». Ce volet de notre offre regroupe 3 solutions au service des conseillers et superviseurs : le voice analytics (analyse des conversations client-conseiller), l'agent augmenté (accompagnement en temps réel), et enfin le smart coaching actuellement en R&D (coach virtuel qui formera les conseillers grâce à des simulations personnalisées basées sur les axes de progrès détectés par le voice analytics).

Quels sont vos projets à l'heure actuelle ?

Nous continuons à travailler sur le développement des technologies d'IA différenciantes, notamment sur une technologie de rupture dans la génération de langage naturel (NLG). Nous avons l'ambition de doubler (encore) notre chiffre d'affaires l'année prochaine et de réaliser une levée de fonds importante qui nous permettra d'étendre notre marché sur l'ensemble de l'Europe. X