

QUAND L'IA devient un vecteur de productivité et de performance !

En six ans, Datakeen s'est imposé comme un acteur leader des technologies d'intelligence artificielle au service de la productivité et de la performance des acteurs du monde bancaire et des assurances. **Bruno Hamy, CEO de Datakeen, qu'il a cofondé avec Gaël Bonnardot**, nous explique à quels niveaux se positionne son entreprise et nous en dit plus sur ce que la plateforme Datakeen permet d'accomplir en matière de reconnaissance documentaire et de gestion de la relation client. Entretien.



Bruno Hamy et Gaël Bonnardot, Cofondateurs de Datakeen

Datakeen a vu le jour il y a un peu plus de 6 ans. Pouvez-vous nous en dire plus ?

À la création de Datakeen en 2017, le recours à l'intelligence artificielle n'était pas aussi développé qu'aujourd'hui. Au lancement de la start-up, notre première ambition était de contribuer à la démocratisation de cette technologie afin de la rendre accessible au plus grand nombre.

Au cours des dernières années, l'intelligence artificielle et l'utilisation des algorithmes se sont largement développées et démocratisées. La dernière illustration de ce phénomène est l'apparition de ChatGPT dont le monde entier a

pu voir les prouesses ces derniers mois et dont nous intégrons les progrès dans nos solutions.

À partir de là, nous avons fait évoluer notre positionnement pour nous concentrer sur trois problématiques majeures auxquelles l'intelligence artificielle peut répondre : la reconnaissance documentaire et la vérification d'identité, la relation client et la suggestion de réponses automatiques, ainsi que la reconnaissance d'objets et de personnes au sein des images ou vidéos pour le monde de la logistique et au service du développement de la Smart City.

Aujourd'hui, Datakeen se positionne donc comme

un éditeur de solutions d'intelligence artificielle dédiées et spécialisées sur ces trois marchés. C'est aussi une start-up auto-financée qui a plus d'une dizaine de collaborateurs et un portefeuille d'une quarantaine de clients. Nous accompagnons aussi bien des grands comptes internationaux que des start-up, des PME ou des ETI sur ces trois problématiques (La Banque Postale, Natixis ou encore l'insurtech, Mila...).

Votre plateforme permet notamment d'optimiser les processus de vérification d'identités. Quels sont les avantages pour le monde de la banque et de la finance de manière générale ?

La banque et la finance sont deux secteurs très régulés et soumis à de fortes contraintes en termes de conformité, de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme. Dans ce cadre, les acteurs de ces domaines doivent sécuriser leurs processus de vérification des documents et des identités, des tâches administratives chronophages, lourdes et complexes.

Pour aider ces acteurs à fluidifier et optimiser ces parcours, nous mettons l'intelligence artificielle à leur service via notre plateforme. L'idée est de les aider à réduire le temps alloué à cette vérification documentaire dans un contexte où les banques et leurs prospects ont un besoin d'immédiateté dans le traitement de leurs demandes.

Aujourd'hui, Datakeen a ainsi développé la capacité à traiter et vérifier des millions de documents qui ne sont ni triés, ni nommés. Dans cette masse de documents, notre technologie va pouvoir identifier et reconnaître les documents d'identité, les

justificatifs du type bulletins de salaire, avis d'imposition..., d'en extraire les informations nécessaires et de les relier entre elles afin de simplifier le travail de vérification en amont de la signature d'un contrat, d'un devis, voire dans le cadre de la mise à jour ou l'amendement d'un contrat. Sur ces opérations très chronophages, on estime un gain de temps de l'ordre de 80 %.

Au-delà, vous aidez aussi les entreprises qui peuvent opérer dans divers secteurs à mieux gérer les avis et les réclamations de leurs clients. Qu'en est-il ?

La digitalisation a induit une nouvelle forme d'interactivité entre, d'une part, les entreprises et les marques, et, d'autre part, les clients et les consommateurs. Aujourd'hui, les entreprises reçoivent par mail un nombre toujours plus important de réclamations de la part de leurs clients. En parallèle, ces derniers sont aussi de plus en plus nombreux à laisser leur avis sur le site de l'entreprise, les plateformes ou bien sur les réseaux sociaux. La capacité à répondre dans un délai raisonnable à l'ensemble de ces sollicitations représente un enjeu en termes de satisfaction client et de notoriété pour les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité ou leur taille.

Grâce à notre solution basée sur l'intelligence artificielle, nous aidons nos clients à traiter l'ensemble de ces avis et de ces mails, qui peuvent, par ailleurs, contenir des pièces jointes (factures, photos...). L'idée est d'en comprendre le contenu afin de classer ces réclamations et de suggérer, in fine, une réponse.

En effet, chaque mail ou avis va être classifié selon des catégories prédéfinies pour que l'intelligence artificielle puisse suggérer une réponse en fonction de la promesse de la marque et du contexte. À partir de là, un opérateur (banquier, assureur, chargé de relation client...) va pouvoir reprendre la main pour contextualiser la réponse suggérée et répondre rapidement au client.

Cette approche hybride qui va combiner l'intelligence artificielle, qui va analyser, classer

et suggérer des premiers éléments de réponse à une réclamation client, et l'humain qui va ensuite reprendre la main pour répondre aux clients permet un gain de temps de 80 % sur la rédaction des réponses.

Comment résumeriez-vous les forces de votre plateforme et de votre solution, notamment sur le plan technologique ?

Datakeen répond avec précision à des enjeux business critiques pour la performance et la productivité des entreprises. Nous avons, par ailleurs, fait le choix de nous positionner en priorité sur des cas d'usages où nous sommes en mesure d'être un partenaire d'excellence et d'apporter une véritable valeur ajoutée : gain de temps, meilleure performance, productivité accrue, hausse du niveau de satisfaction des clients finaux...

Aussi bien pour la reconnaissance de document que pour la suggestion de réponses automatiques, les entreprises peuvent utiliser nos services à la demande. Nous sommes en mesure de les accompagner dans la mise en place de ces solutions, mais aussi de les aider à intégrer l'intelligence artificielle dans leur processus et leurs métiers.

En parallèle, nous avons mis en place un studio qui permet à nos clients de personnaliser les

modèles et les outils qu'ils vont utiliser en fonction de leurs besoins et des spécificités de leur activité. Ainsi, très simplement, les utilisateurs de la plateforme vont pouvoir créer leurs outils ou modèles pour faire la différence entre un contrat, une pièce d'identité, une photo, un formulaire, un avis d'imposition...

Cette prise en main très facile de la plateforme nous permet d'appréhender les besoins de la TPE au grand groupe multinational.

Quelles sont les prochaines étapes pour Datakeen ?

Au cours des dernières années, à l'instar de l'ensemble des acteurs du secteur, nous avons connu une croissance à deux chiffres. Aujourd'hui, il s'agit pour Datakeen de renforcer son positionnement d'acteur leader sur nos trois marchés et de poursuivre sa croissance et le développement de son offre. Pour relever ces défis, nous recherchons et recrutons des ingénieurs, notamment diplômés de grandes écoles comme Polytechnique, qui sont passionnés d'intelligence artificielle et de machine learning et qui souhaitent bâtir avec nous les outils logiciels et solutions intelligentes de demain. ×

“Nous avons fait évoluer notre positionnement pour nous concentrer sur trois problématiques majeures auxquelles l'intelligence artificielle peut répondre : la reconnaissance documentaire et la vérification d'identité, la relation client et la suggestion de réponses automatiques, ainsi que la reconnaissance d'objets et de personnes au sein des images ou vidéos.”