



ILLUIN
TECHNOLOGY



chronopost

Communiqué de presse

Chronopost x ILLUIN Technology : Le leader français du transport express mise sur la pépite de l'IA pour optimiser sa relation client et ses preuves de livraison

Une prise de participation de 5% de Chronopost au capital d'ILLUIN Technology pour renforcer la collaboration et continuer d'innover

Neuilly-sur-Seine, le 9 avril 2021 – *Après plusieurs années de collaboration étroite au cours desquelles une confiance profonde s'est établie et de nombreux projets innovants ont vu le jour, les deux sociétés ont décidé de matérialiser durablement la relation qui les unit autour de l'innovation avec l'entrée de Chronopost au capital d'ILLUIN Technology en tant qu'investisseur minoritaire. C'est la double expertise en Data Science et en Software Engineering de la jeune pousse qui lui a permis de séduire le transporteur grâce à des solutions technologiques à l'état de l'art qui répondent concrètement ses défis opérationnels. À l'heure actuelle, les deux partenaires comptent déjà de belles réussites à leur actif comme le chatbot Léonard ou l'application PhotoConfirm qui permettent respectivement d'optimiser la relation client de Chronopost et ses preuves de livraisons. Des succès qui ont conduit ces deux acteurs à envisager une série de nouveaux projets technologiques ambitieux et à accélérer leur partenariat en lui donnant une dimension nouvelle.*

Une collaboration étroite déjà couronnée de succès

Le succès le plus visible d'ILLUIN Technology et Chronopost est le *chatbot* Léonard qui est capable de gérer en ligne la plupart des demandes des utilisateurs et de les orienter au travers de plus de 60 scénarios de livraisons possibles. D'abord accessible via le web, Léonard est aujourd'hui disponible sur RCS, Messenger mais aussi le Serveur Vocal Interactif (SVI) de l'entreprise et Google Assistant (vocal). Fonctionnel depuis près de 3 ans, il gère aujourd'hui environ 17 000 conversations par jour via le web (avec un pic à 50.000 pendant le 1er confinement) et 10 000 appels par jour via le serveur vocal, avec un taux de qualité des messages d'environ 85%. Pour l'entreprise, Léonard a permis de réduire les contacts au service client de 10%, ce qui permet d'en maîtriser les coûts dans un contexte de forte croissance, et pour les clients de Chronopost, Léonard est la garantie de pouvoir suivre leurs colis et obtenir des réponses en cas d'incident 7/7j 24/24h.

"L'un des principaux facteurs clés de succès du projet Léonard a été la capacité d'ILLUIN Technology à proposer d'excellents ingénieurs pour industrialiser la solution après que leurs data scientists ont développé le cœur du chatbot. C'est grâce au passage de relais fluide entre ces deux pôles de compétences, et à l'efficacité des développeurs ensuite, que nous avons pu déployer rapidement Léonard dans 5 pays et sur de multiples canaux jusqu'à devenir un vrai outil de référence en interne." commente Benoît Frette, Directeur Général, en charge des Opérations et de la Relation Client.*

Une autre réalisation majeure est le développement d'un algorithme d'analyse d'images intégré à PhotoConfirm, une application interne de Chronopost garantissant le bon déroulé des livraisons de colis en cas de litiges. Il faut savoir que, chaque jour, quelque 40 000 photos sont envoyées par les livreurs Chronopost afin de confirmer que les livraisons ont bien été effectuées. ILLUIN Technology a



alors développé un ensemble de modèles de *deep learning* et de *Computer Vision* capables de fonctionner en temps réel pour analyser, dans le strict respect de la réglementation RGPD, les photos de livraison, c'est-à-dire détecter les colis sur les images, catégoriser une livraison en succès ou non, détecter les livraisons non conformes aux informations renseignées par les livreurs, etc. Encore une fois, c'est la capacité d'ILLUIN Technology à faire le lien entre les compétences de *Data Science* et de *Software Engineering* qui a permis d'encapsuler le cœur du réacteur dans une infrastructure robuste, évolutive, intégrée aux Systèmes d'Informations (SI) de Chronopost et déployée à grande échelle. Grâce à cette solution, il faut désormais moins de 4h pour analyser avec un très haut niveau de fiabilité plus de 40 000 images, et ce, dans le strict respect de la réglementation RGPD.

Un partenariat évident pour accélérer l'innovation ensemble

Au-delà d'une volonté partagée d'innover, c'est véritablement la capacité d'ILLUIN Technology à concevoir des solutions parfaitement adaptées aux enjeux stratégiques de Chronopost qui a poussé les deux partenaires à envisager ensemble une série de projets technologiques de pointe pour les prochaines années. En effet, le transporteur a connu une véritable explosion de son activité liée à la crise sanitaire, ce qui soulève de nombreux défis et un besoin important en innovation technologique. Avec plus de 200 millions de colis livrés au total et des pics à plus de 1 million de colis dans la journée sur la période de fin d'année, on imagine bien à quel point il est stratégique de fluidifier les parcours client sur tous les canaux, d'améliorer la performance des hubs logistiques, d'"augmenter" les équipes par un outillage digital adéquat ou de concevoir des offres de livraison encore plus rapides et respectueuses de l'environnement.

De par son immersion et son engagement aux côtés des métiers de Chronopost, ILLUIN Technology est justement capable de proposer des solutions concrètes en réponse à ces enjeux. Parmi les projets futurs, on peut évoquer l'intégration des toutes dernières avancées en matière de NLP au *chatbot* Léonard afin d'améliorer encore plus sa capacité de compréhension des utilisateurs en langage naturel écrit, mais aussi l'utilisation de la *Computer Vision* pour détecter les colis hors normes susceptibles d'endommager les équipements dans les *hubs* logistiques, ou encore l'analyse automatisée des données vocales issues des *call centers* de l'entreprise, dans le strict respect de la réglementation RGPD et à des fins d'amélioration du service client.

"Chez ILLUIN Technology, toutes nos actions sont motivées par la volonté d'avoir de l'impact sur les métiers et le business de nos clients. C'est d'ailleurs le fondement de notre collaboration avec Chronopost qui, de son côté, a d'importants enjeux stratégiques et opérationnels auxquels la seule réponse efficace et durable est l'apport concret de technologies à l'état de l'art." déclare Robert VESOUL, CEO d'ILLUIN Technology.

Enfin, c'est la capacité d'ILLUIN Technology à industrialiser les projets contenant de l'Intelligence Artificielle, c'est-à-dire les intégrer aux Systèmes d'Informations (SI) de l'entreprise et les déployer à grande échelle, qui en fait un partenaire d'innovation précieux pour Chronopost.

*Allemagne, République Tchèque, Pays-Bas, Portugal, Espagne

À propos d'ILLUIN Technology

ILLUIN Technology est une société en forte croissance qui développe des solutions technologiques de pointe au service de ses clients, avec un focus particulier sur l'Intelligence Artificielle.

Fondée en 2017 au sein de l'écosystème de CentraleSupélec et de l'Université Paris-Saclay, l'un des clusters de référence en IA et en mathématiques au niveau mondial, la société s'appuie sur une cinquantaine d'experts pluridisciplinaires issus des meilleures formations européennes. En 2020,



ILLUIN Technology a réalisé un chiffre d'affaires de 5,8 millions d'euros (+9% malgré la crise), compte plus de 40 clients grands comptes et a investi plus de 800 jours-hommes en R&D. La société se différencie par ses équipes (engagement, confiance, expertise), ses solutions (haute technicité, excellence) et ses résultats (significatifs, concrets, positifs) qui, ensemble, ont un profond impact sur les métiers et le business de ses clients.

Plus d'informations sur www.illuin.tech

À propos de Chronopost

Chronopost en France fait partie de DPDgroup, le réseau international de livraison de colis. Premier acteur national de la livraison express de colis jusqu'à 30 kg aux entreprises et aux particuliers, Chronopost s'appuie sur une équipe de 4 100 collaborateurs et a distribué plus de 210 millions de colis en 2020. Chronopost dessert 230 pays dans le monde et a un accès privilégié au réseau mondial de relais Pickup de DPDgroup.

DPDgroup est le réseau de livraison de colis de GeoPost, société holding du Groupe La Poste, qui a enregistré un chiffre d'affaires de 11 milliards d'euros en 2020.

A travers des technologies innovantes, un savoir-faire local, un service client dédié et un réseau de 19 555 points de proximité en France (agences Chronopost, bureaux de poste et relais Pickup), Chronopost offre la meilleure expérience client possible à la fois pour les expéditeurs et les destinataires. Chronopost compense intégralement ses émissions de CO2 et assure une livraison 100% en véhicules alternatifs dans Paris (électriques, GNV, vélo).