

ILLUIN Technology : l'un des leaders français en IA continue sa percée dans l'univers de la Relation Client

Grâce à son leadership technologique en compréhension du langage naturel (NLU) francophone, ILLUIN Technology impose ses solutions d'IA conversationnelle pour la Relation Client dans les plus grandes entreprises

Neuilly-sur-Seine, le 6 février 2023 - *Difficile de passer à côté de ChatGPT en ce début d'année ! Cette avancée technologique, son accessibilité et sa capacité à simuler des conversations humaines de façon extrêmement convaincante sur n'importe quel thème en ont fait LE sujet du moment. Pour ILLUIN Technology, ce succès montre surtout que le NLP et le NLU (respectivement le traitement et la compréhension du langage naturel) sont plus que jamais au coeur des nouveaux usages et nouveaux modes d'interaction : une confirmation de la pertinence de sa stratégie d'investissements en R&D depuis 5 ans dans ces domaines. Leader mondial dans le domaine du NLU francophone depuis 2 ans, ILLUIN Technology a mis à profit l'année 2022 pour déployer chez ses clients plusieurs produits de pointe, basés sur son moteur de NLU, concrétisant des cas d'usage avancés, notamment dans le domaine de la Relation Client. Une stratégie gagnante pour l'entreprise dont le chiffre d'affaires 2022 s'élève à 7,2 millions d'euros (+12,5% vs 2021) et qui compte aujourd'hui 70 collaborateurs. Une tendance qui va se poursuivre en 2023, avec notamment le recrutement d'une vingtaine de collaborateurs pour soutenir son développement.*

Lancée en 2022, la suite d'IA conversationnelle ILLUIN Talk a déjà séduit Chronopost, Randstad, Boursorama... pour leur Relation Client

Ils sont tous n°1 de leurs secteurs respectifs : Randstad - n°1 mondial dans les RH -, Chronopost - n°1 de livraison express en France -, ou Boursorama - 1ère banque en ligne en France -, et **ont tous opté pour la suite ILLUIN Talk dans leur dispositif de Relation Client**. Randstad et Chronopost figurent d'ailleurs au capital de l'entreprise.

D'abord leader dans la mise en oeuvre de **chatbots** à l'échelle industrielle, parfaitement intégrés au SI des entreprises, **la suite ILLUIN Talk s'est étoffée pour épouser les nouveaux usages proposés par les leaders de la Relation Client** avec des **callbots** extrêmement sophistiqués, des **mailbots** capables de gérer en autonomie des flux massifs d'emails, et **deux produits autour de l'analyse de flux vocaux : Speech Analyzer et Voice Parser**.

Des innovations technologiques primées par les professionnels

C'est d'ailleurs grâce à **Voice Parser** qu'**ILLUIN Technology a remporté en 2022 le Prix de l'Innovation du Gala des Directeurs de la Relation Client**. Cette technologie s'inscrit dans la **logique du "conseiller augmenté"** et permet, avec des performances bluffantes, **d'extraire en temps réel des informations dans les flux vocaux et de les saisir dans n'importe quel outil**. Une innovation à forte valeur ajoutée pour les centres d'appels, qui peuvent désormais automatiser la saisie des téléconseillers ce qui améliore la qualité des échanges avec les clients, supprime une tâche à faible valeur ajoutée, et permet des gains de productivité.

Aujourd'hui, la suite ILLUIN Talk permet de proposer des expériences utilisateurs **avant-gardistes** et de déployer des dispositifs de Relation Client **omnicanaux** extrêmement performants, notamment lorsque les produits conversationnels sont utilisés en symbiose avec les produits de **traitement intelligent de documents** également proposés par ILLUIN.

Cette synergies ILLUIN Talk - ILLUIN Docs permet par exemple de proposer des **mailbots capables de générer des réponses aux emails reçus (conversationnels) tout en exploitant les pièces jointes** pour extraire les informations clés pour la réponse, compléter un dossier client, vérifier un justificatif de domicile, automatiser l'édition d'un contrat, etc.

En 2023, ILLUIN Technology affiche une ambition forte : Change The Code

L'ambition est de continuer d'**innover puissamment au niveau technologique, redoubler d'inventivité et d'élégance dans les solutions digitales proposées**, mais aussi **faire bouger les lignes de la Relation Client**, des expériences, des usages... mais surtout les lignes de la société.

"Change The Code, c'est construire avec nos clients, le futur du numérique et de l'Intelligence Artificielle qui aura le meilleur impact possible sur la société." déclare **Robert VESOUL, CEO d'ILLUIN Technology.**

La startup a matérialisé cette volonté en créant deux nouvelles unités : **ILLUIN Santé et ILLUIN Sustainable.**

"Avec ILLUIN Santé, nous voulons mettre nos expertises et nos produits au service de la Santé. Les événements des deux dernières années, avec la pandémie et les diverses épidémies qui continuent à sévir, ont mis le personnel soignant dans le rouge. Or, nos produits, technologies et savoir-faire peuvent radicalement soulager certains corps médicaux et transformer l'expérience patients. C'est pourquoi nous recherchons activement les cas d'usage avec le plus d'impact et œuvrons pour les implémenter avec nos partenaires Santé" **Alexandre SIOUFI, Responsable d'ILLUIN Santé.**

Quant à ILLUIN Sustainable, l'initiative a pris son envol il y a quelques jours grâce à un **premier hackathon** qui a rassemblé les 70 "illuiners" pendant 24h et abouti au **prototypage de 12 solutions permettant de réduire l'empreinte carbone des entreprises et des particuliers.**

"Vouloir changer les codes dans la société c'est bien, mais ce ne serait pas possible sans avoir construit d'abord l'unité et l'engagement de nos propres équipes." **précise Robert VESOUL, CEO d'ILLUIN Technology.**

Certifiée Happy At Work, avec le 2ème meilleur score d'engagement des salariés parmi les startups françaises, ILLUIN Technology a également été retenue **dans les "Meilleurs employeurs startup 2022-23" par le magazine Capital.**

Des signes qui traduisent l'attention portée au bien-être des équipes et qui devraient compter **en 2023 pour attirer les quelques 20 experts techniques** - data scientists, software engineers, doctorants, PhD, etc. - que la jeune pousse cherche à **recruter dans les meilleures écoles et formations en France et à l'international.**



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 70 experts pluridisciplinaires issus des meilleures formations européennes. En 2022, ILLUIN Technology a réalisé un chiffre d'affaires de 7,2 millions d'euros (+12,5% vs 2021), compte plus de 60 clients grands comptes et a investi plus de 2 200 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