



Salon Voice Tech, ILLUIN Technology et Allo-Media annoncent un partenariat autour du traitement des données vocales grâce à l'IA

Les deux sociétés dévoilent des solutions d'IA inédites pour la relation client, nées de la combinaison des technologies de transcriptions conversationnelles ultra-performantes d'Allo-Media et du moteur de NLU à l'état de l'art d'ILLUIN Technology

Neuilly-sur-Seine, le novembre 2021 - *Des études récentes le démontrent, et les investissements des GAFa également : les interactions vocales dans le domaine de la relation client deviennent stratégiques. Si parler a toujours été le moyen le plus naturel et efficace de transmettre de l'information, la nouveauté réside dans l'exploitation, grâce aux dernières avancées de l'IA, que l'on peut désormais faire des données vocales que collectent les entreprises. Décidés à réinventer l'expérience client, Allo-Media et ILLUIN Technology annonce leur partenariat offrir aux entreprises la possibilité d'accéder à des solutions de traitement de la voix encore inédites, nées de la complémentarité de leurs technologies de pointe propriétaires.*

Combiner des technologies *made in France* complémentaires

Grâce à leur partenariat, ILLUIN Technology et Allo-Media sont désormais en mesure de proposer à leurs clients toute la chaîne technologique nécessaire pour un traitement optimal des conversations vocales : alors qu'Allo-Media fournit **une transcription des flux vocaux en données structurées (texte, signal/émotion) aux performances inégalées** par les acteurs généralistes du marché, ILLUIN Technology propose une compréhension du langage naturel (NLU) avec **des taux de performance jamais atteints auparavant** et un moteur de dialogue graphique ultra-puissant.

Allo-Media est capable de transformer n'importe quelle conversation vocale en texte avec **un taux de précision de 95%** et ILLUIN Technology est capable de comprendre entièrement le sens du texte ainsi généré et de déterminer la réponse la plus appropriée.

En termes de performances, la technologie ILLUIN NLU extrait les intentions de l'utilisateur avec une précision au moins égale à **92% en mode natif**, et qui atteint des scores bien supérieurs avec seulement une vingtaine d'exemples d'entraînement par intention.

"Le très haut niveau de performance des technologies de transcription d'Allo-Media permet de faire tourner les technologies de NLU d'ILLUIN Technology à leur plein potentiel sur des données de grande qualité issues de situations diverses : conversations téléphoniques, en face-à-face, visioconférences, à deux interlocuteurs ou plus, etc. et donc d'adresser des cas d'usage variés." **Robert VESOUL, CEO et Co-fondateur d'ILLUIN Technology.**

Non seulement l'alliage des deux technologies permet ainsi une analyse sans pareille des conversations, mais le tour de force des deux partenaires est aussi leur **capacité à réaliser**



cette analyse en temps réel et à l'échelle industrielle, rendant possible une multitude d'applications, notamment dans le domaine de la relation client.

Réinventer l'expérience au coeur des services client

L'exemple le plus parlant pour révolutionner l'expérience côté client est le remplacement des consignes "tapez 1 si... 2... 3..." par des callbots hyper performants, capable de tenir une conversation avec un humain pendant plusieurs minutes et de comprendre ses multiples intentions avec finesse. Côté collaborateurs, les solutions combinées d'Allo-Media et d'ILLUIN Technology permettent par exemple de retranscrire des masses de conversations vocales simultanément et d'en extraire automatiquement les informations essentielles en temps réel pour les saisir dans des outils métiers. Un moyen "d'augmenter" les collaborateurs qui, soulagés de l'effort de la saisie, se concentrent pleinement sur la qualité relationnelle de l'échange et sur les tâches à haute valeur ajoutée. Tout cela, en intégrant des modules d'anonymisation et de détection des non-conformités RGPD à l'état de l'art, **pour garantir la protection des données personnelles avec une grande précision.**

Un partenariat pour aller plus loin grâce à des fonctionnalités inédites

Au-delà de la complémentarité de leurs technologies, les deux sociétés ont mené conjointement des travaux de R&D pour solutionner les principales situations "irritantes" pour les clients au niveau de l'identification lors d'une conversation avec un Serveur Vocal Interactif (SVI) ou callbot. Par exemple, l'intégration d'éléments de contexte au NLU grâce à des modèles de langage spécifiques et la gestion fine des épellations (de nom, d'identifiant, de numéro de colis, de numéro de téléphone, d'adresse mail, etc.) pour faciliter l'identification des utilisateurs. Ces travaux ont permis le développement de fonctionnalités uniques sur le marché pour améliorer la performance de callbots et fluidifier encore l'expérience client.

"En collaborant avec les ingénieurs d'ILLUIN Technology nous dépassons des barrières technologiques et implémentons des cas d'usage totalement novateurs dans le traitement des données vocales conversationnelles et l'amélioration de l'expérience client au téléphone." **Romain SAMBARINO, CEO d'Allo-Media**

Retrouvez-nous pendant le salon Voice Tech !

Les temps forts d'ILLUIN Technology sur le salon VoiceTech

Une conférence

Transcription de conversation en temps réel : comment Chronopost améliore-t-il l'expérience de ses clients ?

Mardi 23 novembre - 16h20 - 16h50

Robert VESOUL, CEO et Co-fondateur, **ILLUIN TECHNOLOGY**

Grégoire PERRET, Directeur des Systèmes d'Information (CIO), **CHRONOPOST**

Deux ateliers

Comment créer une nouvelle génération de Callbots en langage naturel avec ILLUIN Dialog et ILLUIN NLU

Mardi 23 novembre - 14h30 - 15h00

ILLUIN PARSER un produit révolutionnaire pour la compréhension et la structuration de données vocales en temps réel.

Mercredi 24 novembre - 14h30 - 15h00



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 (+60% en 2 ans), 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 d'Allo-Media

Allo-Media est une société française fondée en 2011, spécialisée dans les solutions d'analyse conversationnelle en temps réel, reposant sur l'intelligence artificielle. La qualité de sa reconnaissance automatique de la parole (solution ASR uh!live), reconnue par ses clients à l'occasion de plusieurs benchmarks, en font le spécialiste de l'IA appliquée à l'analyse des conversations téléphoniques pour l'amélioration de l'expérience client et collaborateurs. Son offre produits, complétée par les solutions uniques Scribr et Cookie Vocal, a été adoptée par de nombreux grands comptes en France et à l'international, notamment dans les secteurs de l'assurance, de l'énergie ou des communications. contribuant à la forte croissance de la société. L'équipe est principalement constituée d'ingénieurs et de docteurs (PhD), de renommée mondiale, dédiés au développement d'algorithmes et à la recherche, sur le traitement et l'analyse du langage conversationnel.

Plus d'informations sur www.allo-media.net et www.uh.live