

Avec la plateforme **Dialogue 2025**, ILLUIN Technology révolutionne l'expérience conversationnelle et la conception de chatbots, callbots, mailbots et Agents IA métiers

Puteaux, le 20 février 2025 - **Référence du marché depuis 2018 en matière d'IA conversationnelle, la plateforme Dialogue converse chaque année avec plus d'une **centaine de millions d'utilisateurs** via les assistants conversationnels écrits et vocaux - chatbots, mailbots, callbots... - d'entreprises leaders de leurs secteurs telles que **Geopost, Macif ou Randstad**. Intégrant les dernières avancées en IA (RAG, Speech-To-Speech, IA agentique...), la version 2025 de Dialogue embrasse pleinement la tendance de la multimodalité avancée des conversations - combinaison de texte, voix, documents, etc. - et celle des **Agents IA** capables de réaliser en autonomie des tâches spécifiques et collaborer entre eux pour automatiser des processus complexes. Au-delà de marquer **un tournant dans l'expérience conversationnelle grand public et la productivité pour l'entreprise**, Dialogue 2025 se positionne comme l'une des solutions les plus complètes et performantes du marché pour l'administration d'**assistants conversationnels à très grande échelle et fortement intégrés avec les SI de l'entreprise**.**

Des callbots nouvelle génération pour une **expérience vocale inégalée**

Grâce à des modèles génératifs de toute dernière génération - notamment **Speech-To-Speech** - Dialogue 2025 **propulse l'expérience des assistants vocaux vers un nouveau standard**.

Plus fluides et naturelles, avec une intonation adaptée et une meilleure gestion des silences et interruptions, **les interactions deviennent plus humaines que jamais**, invitant l'utilisateur à un échange plus long et plus riche. Interprétant non seulement les mots, mais aussi l'intention et l'émotion de l'utilisateur, cette IA conversationnelle dynamise et personnalise les échanges.

Dans les secteurs où la voix reste primordiale – comme la banque, l'assurance ou la santé – ces callbots de nouvelle génération transforment l'expérience des centres de contact en réduisant les frictions et en **augmentant fortement la qualité perçue du service**.

Des assistants **plus intelligents que jamais**

Embarquant l'état de l'art des LLM génératifs et des **technologies de RAG** (*Retrieval-Augmented Generation*), les assistants conversationnels conçus sur Dialogue exploitent dynamiquement de multiples sources d'information et bases de connaissance de l'entreprises - site web, GED, CGU/CGV, contrats, documentation technique, fiches produits... - et génèrent en temps réel des réponses synthétiques citant leurs sources. **Résultat : des renseignements plus précis, fiables, contextualisés, personnalisés et actualisés**.

Cette avancée est stratégique pour les Services Clients, où l'exactitude et la rapidité des réponses des callbots, chatbots et mailbots sont essentielles, mais aussi pour les collaborateurs en interne, dont **la productivité se trouve boostée** par ces nouvelles capacités de recherche.

Des Agents IA pour **décupler la productivité** de l'entreprise

En facilitant **la conception d'Agents IA** réalisant des tâches spécifiques en autonomie avec un très haut niveau de performance, et collaborant à plusieurs pour **exécuter des processus complexes**, Dialogue fait entrer l'entreprise dans une nouvelle ère de productivité.

Pour le Service Client, c'est bien sûr l'opportunité d'**étendre le selfcare** à des processus jusqu'ici trop complexes à automatiser grâce à une orchestration sans couture d'Agents spécialisés en temps réel pendant l'échange avec le client : Agent FAQ, Agent RDV, Agent Fidélité, Agent SAV, etc.

Pour l'ensemble des collaborateurs, **ces Agents IA optimisent la gestion du temps, mais aussi la qualité et la précision des tâches effectuées**, qu'il s'agisse de résumer un document, rédiger un mail, interroger le CRM, générer un visuel, retrouver un contrat, traduire un site web, coder...

Dialogue 2025 : innovation, performance et **sécurité**

Dialogue 2025 permet, sans compétences techniques, de **concevoir ces nouveaux Agents IA** spécialisés grâce à des capacités sur étagère (Speech-To-Speech, RAG...), de leur assigner un rôle, des ressources, des garde-fous, de superviser leurs actions et de paramétrer toute la logique conversationnelle qui fait l'interface avec l'utilisateur.

Ce **paramétrage low-code** s'effectue grâce à un éditeur visuel directement accessible aux métiers et ne nécessitant pas de compétences techniques ce qui permet aux administrateurs des bots de gagner en célérité, en autonomie et d'améliorer les parcours en continu.

Côté gestion des risques liés à l'IA générative (hallucinations, manque de transparence, etc.) Dialogue repose sur un **puissant paradigme d'hybridation** permettant de combiner des IA génératives (LLMs, SLMs, VLMs...) et des approches plus frugales : IA déterministes, règles métier... ce qui permet de **sécuriser les processus clés** mais aussi d'**optimiser la performance, le coût et l'impact environnemental** des projets.

*« Avec Dialogue 2025, nous apportons aux entreprises une avancée majeure : une IA conversationnelle plus naturelle, plus intelligente et totalement maîtrisée. Grâce aux modèles qui progressent sur le Speech-to-Speech et à notre approche hybride, nous allions puissance et contrôle pour offrir la meilleure expérience client possible, en toute sécurité. » - **Robert Vesoul, CEO d'ILLUIN Technology***

Quelques chiffres sur Dialogue

- **450 millions** de conversations traitées depuis 2018
- **99%** de taux de compréhension des intentions
- **22 pays** et 18 langues parlées pour les chatbots de Geopost
- **14 millions** d'appels / an pour le callbot de la Macif
- **Jusqu'à 23 min** de conversation pour le chatbot de recrutement de Randstad

À propos d'ILLUIN Technology

ILLUIN Technology est une scale-up française reconnue pour son expertise en IA & Data pour les entreprises, 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.

Avec 100+ réalisations d'envergure et 85+ clients corporates, nous démontrons depuis 2017 notre excellence sur un cœur de métier : déployer l'IA à grande échelle au sein des organisations, via des projets sur mesure ou nos produits.

Notre équipe, composée de plus de 110+ d'ingénieurs issus des meilleures formations du monde, est reconnue pour son haut niveau de maîtrise en Data Science, Data Engineering, DataOps, MLOps et Software Engineering.

Avec 25+ années.h de R&D cumulée, nous garantissons à nos clients l'accès aux solutions les plus pointues en matière d'IA générative, Large Language Models, traitement et compréhension du langage naturel, Computer Vision, ou encore pour le traitement des données structurées.

Liens utiles

Page web de Dialogue [ici](#)

Site web d'ILLUIN Technology [ici](#)