



La France, championne des plateformes de chatbot



Botfuel, Clustaar, The Chatbot Factory... L'Hexagone regorge de pépites derrière les technologies d'assistant intelligent. Tour d'horizon.

Tirant partie de ses compétences en IA, la France impose sa marque au niveau mondial sur le front des technologies de bot. Dans ce domaine, deux de ses pépites ont déjà été acquises par des groupes étrangers. En 2015, Facebook a racheté Wit.ai pour équiper Messenger d'une brique de traitement automatique du langage ou NLP (lire l'article : Comment Facebook aide les marques à créer leur IA). Début 2018, c'est Recast.AI qui est tombé dans l'escarcelle de l'Allemand SAP. Dans le sillage de ces deux pionniers, beaucoup d'autres acteurs ont depuis émergé, qu'il s'agisse de fournisseurs de technologies ou de sociétés de services et d'accompagnement.

Botfuel se hisse parmi les figures montantes du domaine. Fondée en 2016 à Paris, cette plateforme de bot affiche Blablacar, La Poste ou encore la Française des Jeux comme références. Basé sur un kit de développement Node.js, elle met en œuvre à l'instar de ses concurrents un moteur de NLP sans oublier des briques d'entraînement et de suivi d'audience. Autre exemple d'éditeur français sur le créneau, la plateforme Ideta revendique quant à elle Carrefour et Sodexo notamment comme clients.

Des agences digitales françaises avancent aussi leurs pions. Parmi elles, les Parisiens Clustaar et The Chatbot Factory (respectivement fondés en 2013 et 2016) commercialisent toutes deux des produits équivalents. Côté clients, le premier met en avant Calmann-Lévy, Hachette ou 20 Minutes, quant au second : Air France, Auchan, BNP Paribas ou encore Publicis. En parallèle, d'autres agences françaises comme **CarteBlanche** Partenaires, Equancy, Oh my Bot ! ou The Social Client se positionnent également, tout comme l'ESN Quantmetry. Les secteurs cibles de tous ces acteurs convergent. Il s'agit de la banque, de l'assurance, du retail et des services.

Des plateformes et des agences digitales

Keyrus a rejoint le mouvement en commercialisant début décembre Bot Factory by Keyrus. Basée en partie sur la technologie de Botfuel, cette solution de création et d'industrialisation de chatbot est dessinée pour orchestrer le support client de premier niveau. Par exemple, Banque Casino s'y adosse pour motoriser son chatbot. Traitant 3 000 contacts par mois, il prend en charge 10 à 12% du service clients en pilotant des tâches comme la réinitialisation de mot de passe ou l'information produits. Accessible via Messenger, il est envisagé de l'étendre à terme au site web de la banque,

ainsi qu'aux serveurs vocaux et à la gestion des mails.

D'autres acteurs français adoptent une approche plus pointue. C'est le cas de Julie Desk sur le front des assistants virtuels. Dotée comme ses concurrents d'un algorithme d'auto-apprentissage, cette application conversationnelle gère la prise de rendez-vous. A la manière d'un assistant humain, elle prend en compte les habitudes et préférences des utilisateurs, interagit avec leurs agendas, réserve si besoin une salle de réunion ou une table au restaurant... Fondée en 2015, Julie Desk revendique plus de 300 clients majoritairement issus du secteur high-tech, dont Leetchi, iAdvize, La Fourchette et Emakina.

Des acteurs verticaux

Autre plateforme française de bot spécialisée, Konverso propose un environnement pour automatiser la prise en charge d'incidents informatiques et le help desk. Dans la même logique que ses concurrentes, elle tire parti du machine learning pour régler les problèmes IT récurrents : rupture de connexion réseau, mot de passe oublié, crash... Parmi ses clients figurent AG2R La Mondiale, Bolloré ou la SNCF. Basée sur des technologies de robotic process automation, Konverso collabore avec plusieurs ESN comme Computacenter et Umanis, qui distribuent son offre.

"En vue d'optimiser les capacités de notre offre en termes d'IA, nous avons signé un accord avec Upland RightAnswers, une des plus grandes bases de connaissances de problèmes récurrents dans le help desk informatique", précise Bertrand Lafforgue, CEO et cofondateur chez Konverso. Pour la suite, la start-up d'Issy-les-Moulineaux envisage l'ouverture de sa technologie à d'autres agents virtuels. Avec pour objectif de proposer un méta-assistant capable de router les demandes vers le bot le mieux adapté (support IT, RH, juridique...).

A lire aussi