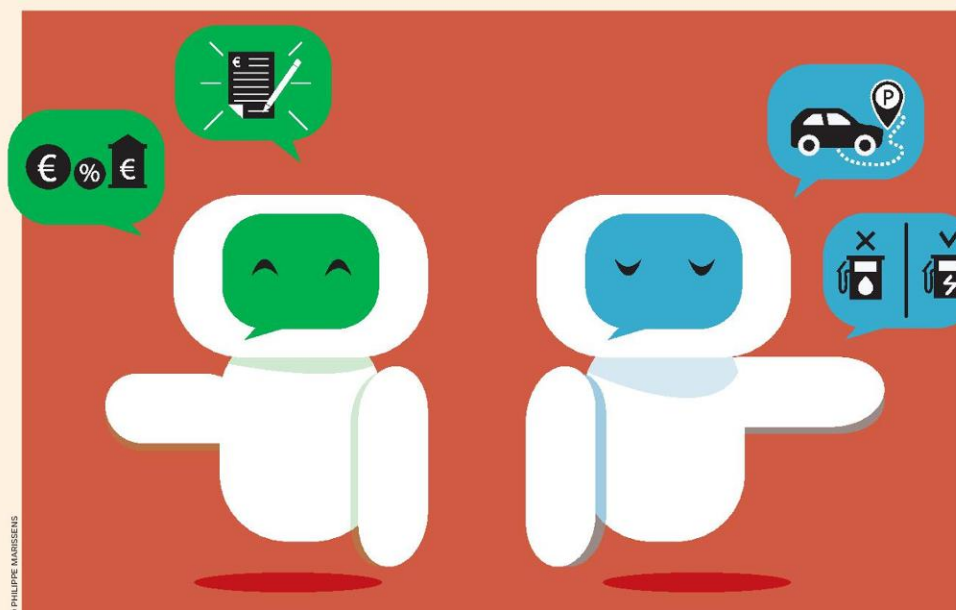


Innovator
» Distribution



Régler le plan de paiement d'un débiteur sans intervention humaine? C'est une des nouveautés que lance I-Pulses, une jeune pousse liégeoise qui maîtrise les données.

Des chatbots «made in Wallonia» négocient des plans de paiement



© PHILIPPE MARBISIENS

LE RÉSUMÉ MICHEL LAUWERS

La jeune pousse liégeoise I-Pulses a mis au point deux types de chatbots innovants.

Le premier permet de négocier en direct avec le débiteur un plan de paiement, le deuxième répond aux questions quotidiennes des titulaires de voitures de société.

Dans les deux cas, le recours au chatbot débouche sur un gain de temps appréciable; l'objectif est aussi, dans les paiements, d'augmenter le taux de recouvrement.

I-Pulses a aussi créé une application de gestion de flottes automobiles dont le grand atout est la centralisation de tous les documents et infos en un seul endroit.

On est seulement en train de découvrir les champs de possibilités qu'ouvrent les chatbots, ces «agents conversationnels» qui permettent de déployer un dialogue logiciel avec les humains. Spécialisée dans la valorisation des données des entreprises, une jeune pousse wallonne baptisée I-Pulses vient de mettre au point deux types de chatbots innovants. Ces chatbots sont destinés à répondre aux clients (et plus précisément aux clients de leurs clients) dans deux domaines spécifiques: la négociation de plans de paiement dans le secteur du recouvrement de créances, et les questions-réponses quotidiennes des titulaires de voitures de société. Dans les deux cas, le recours au chatbot débouche sur un gain de temps très appréciable. Dans le premier, l'objectif est aussi d'augmenter le taux de recouvrement.

Faire face au manque de main d'œuvre

«Les centres d'appels sont débordés», explique Pierre-Paul Fares, cofondateur et directeur des ventes d'I-Pulses. Comme de nombreux autres secteurs, ils sont confrontés aujourd'hui à une pénurie de ressources compétentes pour gérer les dossiers. Du coup, ceux-ci s'accumulent, ce qui est notamment le cas dans le domaine du recouvrement d'impayés. Deux solutions s'offrent à eux: soit engager du personnel supplémentaire, ce qui est difficile vu le tarissement des candidatures, soit automatiser au maximum le job. C'est ici que nous intervenons: notre chatbot est à même de négocier tout seul les plans de paiement des clients.

L'outil discute directement avec la personne concernée, avec une marge de manœuvre paramétrée à l'avance. «Si le débiteur propose, par exemple, un montant proche de celui a priori dû par mois, le chatbot peut l'accepter en fonction du profil et de l'historique de la personne, ainsi bien sûr que des paramètres prédéfinis par la société, détaille le manager. Il peut aussi laisser la porte ouverte à une intervention humaine. Et au final, on peut conclure l'accord amiable par un système de signature électronique

impliquant l'étude d'huissier. Le tout dans le respect du Règlement général de protection des données.»

Disponible et sans jugement

Entre autres avantages, le chatbot est disponible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. «Récemment, il a négocié un plan un samedi vers une heure du matin...» Une statistique pour illustrer la problématique: l'an dernier, en France, chaque citoyen a passé 28 heures en moyenne au téléphone avec un répondeur, pour un taux d'échec de 53%! Autrement dit, un appel sur deux n'a pas abouti...

L'utilisation du nouveau chatbot d'I-Pulse permet aussi de briser la glace: «Le débiteur ne se sent pas jugé par le chatbot, cela fait tomber une barrière d'humiliation souvent présente quand il a affaire à un humain. Cela permet de négocier plus facilement et plus rapidement», estime Pierre-Paul Fares.

Approches originales

«Nous ne sommes pas les seuls à créer des chatbots, explique Jonathan Baers, autre cofondateur et COO, mais nous nous distinguons par les interactions que nous prévoyons avec les systèmes d'informations propres à chaque entreprise cliente». Côté technologie, la firme s'appuie à la fois sur le moteur Watson développé par IBM pour le langage des chatbots et sur Microsoft pour la couche de visualisation: cette combinaison des deux approches constitue également une originalité.

Dans le même esprit, I-Pulses a mis au point un chatbot capable de répondre aux multiples interrogations que soulèvent quotidiennement les utilisateurs de voitures de société: accident et constat, procès-verbal, perte de carte essence, problème de changement de conducteur, de plaque, etc. «Un gestionnaire de flotte reçoit une grande quantité de questions récurrentes à

I-PULSES, LE BÉBÉ D'ANCIENS DE NRB

I-Pulses a vu le jour en mars 2018, à l'initiative de quatre cadres ou managers sortis du groupe IT NRB. «Nous voulions nous recentrer sur le client avec des solutions innovantes et c'était plus facile de le faire en volant de nos propres ailes», explique Pierre-Paul Fares qui a franchi «son» Rubicon avec Jonathan Baers, Renaud Demarneffe et un quatrième partenaire qui a quitté la société entre-temps.

Ils se sont lancés dans la gestion des données pour le compte des entreprises: tableaux de bord, indicateurs de performances, maintenance prédictive... Au départ spécialisés dans la valorisation des données de leurs clients en fonction de leurs objectifs, ils ont élargi leur palette à la mise au point de produits. C'est ainsi qu'ils ont commencé à développer des chatbots dans des domaines d'activité pointus, où les besoins sont aigus.

Bénéficiaire depuis les débuts, leur entreprise basée à Blegny (Liège) a généré l'an dernier un chiffre d'affaires proche du million d'euros. Elle emploie 18 personnes et compte en recruter cinq à dix autres cette année. Elle a levé 500.000 euros en 2021 en accueillant quatre business angels au capital – les trois fondateurs ont conservé 63%. Elle présentera ses innovations la semaine prochaine au salon Digitalize, à Namur. M. L.W.

faible valeur ajoutée, résume Pierre-Paul Fares. Et l'électrification des flottes va rendre les choses encore plus compliquées.

Le «Fleet Drivers»

Cet agent conversationnel a convaincu les premiers clients d'I-Pulses qui, dans la foulée, lui ont demandé de leur fournir une application plus large, à même d'assumer toute la gestion de leur flotte automobile. Les développeurs et ingénieurs de la firme liégeoise se sont aussitôt mis au travail, pour accoucher d'un nouvel outil, le «Fleet Drivers», qu'on pourra associer ou non au chatbot existant.

L'appel internalisé dans l'entreprise cliente et centralise tous les documents et toutes les informations concernant sa flotte de véhicules, depuis l'historique de chaque voiture et de chaque conducteur jusqu'aux programmes pour les pneus été/hiver et aux plannings de leasing. Conçue dans l'idée de convenir aux PME à partir d'une vingtaine de véhicules, l'appel est aussi à même de changer les données existantes, le plus souvent laborieusement collectées au fil du temps dans des documents Excel.

«Des applications de gestion de flotte existent déjà sur le marché, convient Pierre-Paul Fares, mais il s'agit soit de solutions externes aux entreprises utilisatrices, soit de systèmes qui renvoient aux applis de chaque société de leasing, ce qui oblige le client à aller chercher l'info à cinq endroits différents. Dans notre solution, tout est réuni en un seul endroit, dans l'entreprise. On brise les silos d'informations pour tout centraliser».

«Nombre d'entreprises ayant externalisé cette gestion songent aujourd'hui à la reprendre en interne, ajoute Jonathan Baers. On a calculé que cela leur revient en moyenne à 20 euros par auto et par mois. Et ce, pour un service qui n'est pas disponible à tout moment et qui requiert encore souvent le téléphone ou l'email comme moyen de communications». Bref, l'opportunité est là...

28

En 2022, le citoyen a passé en moyenne 28 heures au téléphone avec un répondeur, selon une étude réalisée en France.