

Grâce à l'IA, Feedae met les clients sur écoute pour améliorer la performance des entreprises

Analyser les échanges entre une entreprise et ses clients pour gagner en performance, c'est l'ambition de Feedae. La startup, créée en mai dernier, a mis au point une technologie à base d'IA générative pour y parvenir. Elle annonce une première levée de fonds et affiche déjà de grandes ambitions.

Temps de lecture : minute

9 octobre 2024

En 2020, Sylvain De Ly et son associée Célia Chambellan ont créé Call of success. Une startup spécialisée dans la mise en relation des entreprises avec des centres d'appels, pour externaliser leur service client notamment. « *Rapidement, nous nous sommes rendus compte que les solutions d'analyse de voix dans les call center n'exploitaient que 1 à 2 % des échanges téléphoniques et que les décisions opérationnelles étaient souvent basées sur une très faible quantité de données* », souligne Sylvain De Ly.

Avec son associée, l'entrepreneur s'est donc lancé dans la création de modèles à base d'IA générative, afin de créer une plateforme capable d'analyser au moins 100 % des appels téléphoniques. En mai dernier, ils ont ainsi créé une nouvelle startup baptisée « Feedae ». « *Notre objectif est d'adresser toutes les entreprises ayant un service client géré par des télé-conseillers, afin d'améliorer la qualité de leur service client* », précise Sylvain De Ly.

« Savoir comment les prospects voient la concurrence »

A terme, la startup envisage d'ailleurs d'améliorer tous les services des entreprises, grâce à l'analyse de ces échanges. « *L'idée est d'identifier les réclamations ou les questions des clients dans un domaine particulier, pour permettre à la société d'augmenter son taux de satisfaction. Pour les équipes marketing, l'idée est de savoir ce que disent les prospects aux commerciaux afin de s'adapter à leurs remarques* », détaille le dirigeant. Grâce à cela, un manager pourra également prendre conscience des retours clients et guider ses équipes en fonction.

« *Les entreprises pourront ainsi comprendre ce qui les empêchent de recueillir la signature de certains prospects ou comment ces derniers voient la concurrence. Ce sont des informations qui ont une valeur incroyable* », estime Sylvain De Ly. L'ambition de Feedae est par ailleurs d'anticiper les problèmes avant qu'ils ne deviennent critiques, grâce à des alertes et des résumés instantanés.

Déjà une levée de fonds de 600 000 euros

Et la nouvelle startup veut aller vite. Feedae s'apprête déjà à clôturer une levée de fonds de 600 000 euros en pre-seed auprès de business angels. L'objectif : se structurer en recrutant ses premiers commerciaux. « *Aujourd'hui, nous avons trois salariés, l'idée est d'atteindre rapidement 10 à 12 personnes pour accélérer notre développement* », précise le dirigeant.

Dans le même temps, Feedae espère nouer des partenariats stratégiques pour intégrer sa technologie directement aux outils de téléphonie. « *Notre objectif est de réaliser notre premier million de chiffre d'affaires le plus vite possible* », indique Sylvain De Ly, qui a déjà réussi à séduire dix

clients. « Notre ambition est de développer une solution souveraine et de devenir le leader de l'analyse conversationnelle en France d'ici 24 mois. Avant de nous attaquer au marché européen. Aujourd'hui, nos seuls véritables concurrents sont basés aux USA. En France et en Europe, nous voulons donc prendre rapidement des parts de marché », poursuit le dirigeant.

La startup veut d'abord cibler les acteurs du e-commerce, de la santé, de l'énergie et toutes les entreprises de logiciels SaaS qui traitent beaucoup de données.



À lire aussi

TaleMe redonne le goût de la lecture aux enfants grâce à l'IA



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

JE M'INSCRIS

Article écrit par Jeromine Doux