

Slash, le petit frère de Julie Desk "100% IA"

Lancé par le fondateur de Julie Desk, Slash se présente comme un assistant entièrement autonome dédié à la prise de rendez-vous. Une promesse qui se revendique 100% IA, à l'heure où encore beaucoup de services basés sur l'intelligence artificielle ne peuvent se passer de l'humain.

Temps de lecture : minute

10 décembre 2018

La combinaison de 80% d'intelligence artificielle et de de 20% de supervision humaine a permis à Julie Desk, l'assistante virtuelle lancée début 2015, d'organiser plus de 300 000 rendez-vous. Un gain de temps non négligeable pour ses 250 utilisateurs réguliers, lorsqu'on sait qu'un professionnel peut perdre près de 4 heures par semaine à planifier ses rendez-vous.

Cette faculté de planification, acquise grâce l'expérimentation de ses fondateurs Julien Hobeika, Guillaume Michiels et Nicolas Marlier, trois ingénieurs de l'école polytechnique qui ont, eux-même, joué le rôle d'assistants pendant 8 mois en répondant à toutes les requêtes qu'ils recevaient, permettait à Julie de reproduire presque seule l'expérience d'un assistant à la perfection. "Presque", car ses fondateurs ont rapidement réalisé qu'une partie du processus ne pouvait pas être automatisé à cause de l'imprévisibilité humaine.

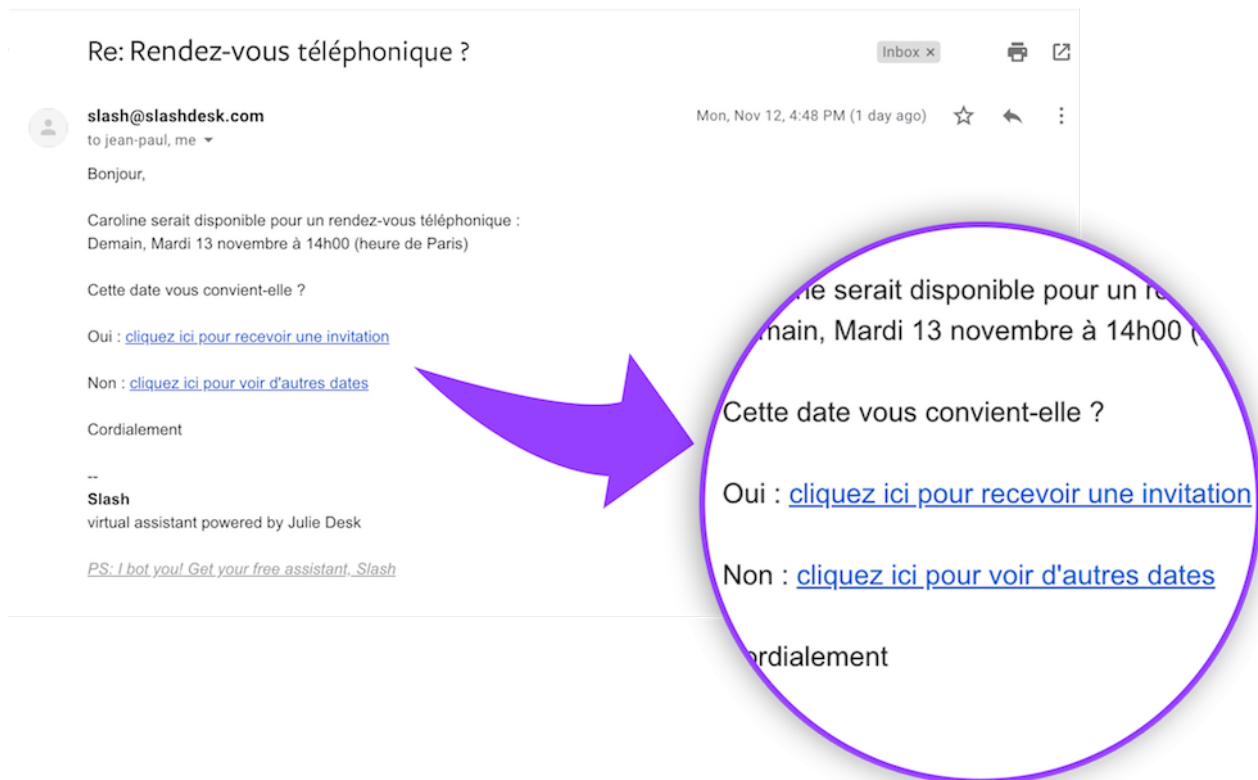
La nécessité d'une supervision humaine est alors devenue une évidence pour la validation finale, avant que Julie puisse répondre à ses utilisateurs. Et la petite révolution qu'était Julie Desk en 2015 avant le développement massif de l'IA, s'est peu à peu banalisée.

" En échangeant avec différents prospects et clients, nous nous sommes rendu compte qu'il y avait certains profils d'utilisateurs qui n'étaient satisfaits ni par Julie, ni par les solutions classiques de prise de RDV. Ils adhèrent à la proposition de valeur de Julie, qui offre une expérience optimale à leurs contacts en pré-sélectionnant les créneaux, mais trouvent la solution trop complexe par rapport à leur besoin " explique Caroline Baron, responsable marketing chez Julie Desk.

Trois ans plus tard, la décision est prise : il est temps de lancer une toute nouvelle offre capable de coller encore mieux aux attentes des utilisateurs de Julie Desk : Slash, un assistant de prise de rendez-vous à Intelligence Artificielle non supervisée, donc 100% autonome.

Alors, concrètement, comment ça fonctionne ? Il est nécessaire de formuler les demandes de RDV à Slash en utilisant la command-line, *@Slash*. Par exemple: "*@Slash organise une réunion avec Paul semaine prochaine*". Seules les indications présentes après la command-line sont analysées par Slash et ses algorithmes (cette contrainte n'est pas présente avec Julie, avec laquelle l'utilisateur peut formuler sa demande comme il le souhaite). La validation de créneau se fait ensuite sous forme de lien à valider.

Pour que tout se fasse sans intervention humaine, la startup utilise les avancées du deep learning pour permettre à Slash d'apprendre automatiquement. Et c'est là, toute la différence. Pour comprendre les commandes qu'il reçoit, tout un ensemble de programmes techniques informatiques (comme l'extraction d'informations, la détection d'entité nommée et la classification en différentes catégories bien définies: la date, le lieu, l'heure...) est intégré dans son système. Cela lui permet de détecter la command-line *@Slash*, avant de comprendre le texte indiqué après cette command-line, et donc les contraintes de la demande de rendez-vous, pour pouvoir proposer les créneaux disponibles.



Des limites encore visibles

Pourtant, les fondateurs de Slash le reconnaissent : l'optimisation de l'IA est un processus d'apprentissage de la machine. En somme : plus les recherches avancent, plus ses capacités augmentent. Des capacités qui sont délimitées par ses acquis. Jusque là, elle dépend ainsi encore de l'humain et ne peut en aucun cas le remplacer : *"L'IA est complémentaire de l'humain, elle permet de gagner en temps ou en performance sur certaines tâches. D'ailleurs, le développement de Slash va aussi dans ce sens : nous mettons clairement en avant qu'il s'agit d'un robot. Il n'y a pas d'ambiguïté car l'objectif est clair : Slash est là pour réaliser une tâche bien définie. Si l'utilisateur sort de ce cadre, il recevra un email automatique lui indiquant que Slash ne peut pas gérer sa demande"* confirme Julien Hobeika, fondateur de Julie Desk et de Slash.

Slash a ainsi encore quelques limites. L'outil, lancé en version bêta depuis Septembre, revendique pour autant des retours encourageants, qui

confirment de réels besoins de la part de ses utilisateurs "*Slash s'améliore rapidement et nous pourrons lancer la version officielle d'ici la fin de l'année.*" conclut Julien Hobeika.

Article écrit par Ny Ando Randrianarisoa