



© Aqualeg

L'IA GENERATIVE AU SERVICE DU SUPPORT CLIENTS

#intelligence artificielle #agent virtuel intelligent #algorithmes sur mesure #traitement automatique du langage naturel #IA éthique

L'efficacité du support clients peut devenir un levier crucial dans un contexte de développement à l'international. Déjà très actif à l'export, le jeune fabricant nantais de prothèses orthopédiques **AQUALEG** a sollicité **CAPACITÉS** pour muscler son support clients au moyen d'un agent virtuel innovant. Enjeu pour les développeurs : délivrer une solution d'IA générative sur mesure apte à traiter de façon automatique, efficace et pertinente une grande variété de demandes spécifiques à l'activité d'**AQUALEG**.

UN AGENT VIRTUEL INTELLIGENT SUR MESURE ET SÉCURISÉ

Projet soutenu par :



Projet réalisé pour :



Expertises mises en œuvre :

- Data Sciences & IA
- IA générative

Aujourd'hui, réduire le temps de réponse des demandes clients et améliorer l'expérience utilisateur est crucial pour les entreprises : a fortiori lorsqu'elles distribuent leurs produits dans le monde entier. La jeune PME nantaise **AQUALEG**, déjà très présente à l'international, n'échappe pas à cette réalité. Elle a ainsi collaboré avec l'équipe de **CAPACITÉS** spécialisée en datascience et en IA pour s'équiper d'un agent virtuel intelligent capable d'améliorer l'efficacité de son support clients.

Pour démarrer le projet, **CAPACITÉS** a d'abord réorganisé la FAQ d'**AQUALEG** en une base de connaissances structurée, optimisant les données pour la création de l'agent. Ensuite, l'équipe a configuré un agent virtuel capable de fournir des réponses humaines, avec

un langage sophistiqué. Afin de traiter certaines questions plus sensibles (comme le suivi de commandes, par exemple), l'agent virtuel a été directement encapsulé dans le système d'informations de l'entreprise, garantissant sécurité et confidentialité.

Via ce projet accompagné par le dispositif régional DIH **DIVA**, **AQUALEG** a acquis un prototype fonctionnel. Dès lors la phase d'intégration et de déploiement peut être lancée de façon sécurisée.

Pour mener à bien ce projet, les experts de **CAPACITÉS** ont bénéficié de l'appui et des moyens techniques du **LS2N** (Laboratoire des Sciences Numériques de Nantes), UMR de Nantes Université, de l'Ecole Centrale de Nantes, de l'IMT Atlantique, du CNRS et de l'Inria. ■

CAPACITÉS SAS EN BREF

CAPACITÉS SAS est la filiale d'ingénierie et de valorisation de la recherche de Nantes Université. Œuvrant dans le domaine de l'innovation, elle emploie une centaine de collaborateurs et réalise plus de 350 projets par an. **CAPACITÉS** travaille en lien direct avec les scientifiques des laboratoires de recherche pour proposer des prestations sur-mesure : conseil, expertise, recherche et développement.