



All you need. **With love.**



Open Innovation : Manutan & Golem.ai

La collaboration entre ETI et start-up : véritable vecteur d'accélération de projets

Gonesse, le 26 septembre 2019 – Dans un monde où l'open innovation joue un rôle prépondérant pour les start-ups comme pour les grands groupes, Manutan, leader européen de la distribution multicanale d'équipements pour les entreprises et les collectivités, et Golem.ai, start-up spécialisée dans les solutions d'Intelligence Artificielle, dévoilent les bénéfices de leur collaboration à succès.

ETI et start-up : s'allier pour innover ensemble

Devenue un sujet prioritaire pour les ETI, l'open innovation est au cœur des stratégies d'innovation et d'optimisation des processus, toujours dans un objectif de satisfaction client. C'est aussi pour elles l'occasion de travailler avec des entreprises plus agiles pouvant les accompagner efficacement dans leur processus de développement.

Riche d'une offre de plus de 400 000 produits et de ses 26 filiales implantées dans 17 pays en Europe, Manutan se positionne comme l'un des grands acteurs du e-commerce BtoB dans la distribution d'équipements. Après avoir été la première société française de vente par catalogue d'équipements industriels, le Groupe a évolué parallèlement au développement d'Internet et du e-commerce, lançant alors ses premiers sites marchands dès 2001, constituant aujourd'hui son principal canal de distribution.

En marge de son rapide développement, le nombre d'emails entrants et d'appels d'offres s'intensifie et Manutan avait besoin de trouver une solution efficace et fiable pour accompagner les équipes sur certaines tâches répétitives.

Une solution d'Intelligence Artificielle pour accroître l'efficacité des réponses aux clients et aux prospects...

Extrêmement chronophage, le temps passé à réaliser le codage produits lors de la réception d'appels d'offres ne permettait pas de répondre à l'ensemble des sollicitations, ou alors de façon non qualitative. Or, Manutan compte passer le million de références produits d'ici fin 2020, et la codification produits risque de prendre des proportions inégalables.

« Nous souhaitons investir dans une solution d'Intelligence Artificielle nous permettant de coder les produits automatiquement et ainsi d'optimiser le temps des équipes. Lors d'appels d'offres, nous recevons des listes de produits pouvant aller jusqu'à 35 000 lignes. Le ratio moyen étant de 8 à 10 produits codés par heure et par personne, il était primordial de déléguer ces tâches à la technologie », souligne Xavier Laurent, Directeur des Services à Valeur Ajoutée de Manutan.

Six mois après le premier contact et la mise en place d'un Proof Of Concept (POC), le module « *Search and Codif* », complètement intégré au système d'information de Manutan et basé sur l'IA, est proposé par Golem.ai.

Ce dernier permet de réduire le temps de réponse au client, correspondant à 90% des chances de gagner un appel d'offres, et de structurer un fichier liant le meilleur produit Manutan en fonction de chaque besoin client.

« L'outil apporté par Golem.ai est naturellement bénéfique aux équipes Manutan. Leur valeur ajoutée étant la négociation des prix des produits pour les clients, l'anticipation des besoins ainsi que les échanges qualitatifs et précis, il était nécessaire pour les équipes de migrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. L'effort de codification est désormais réduit », commente Bénédicte Beaupère, Directrice de la relation clients chez Manutan.

... et pour optimiser la gestion des emails entrants grâce à l'analyse sémantique

Avec pour objectif d'offrir à ses clients et prospects une réactivité toujours plus grande dans les réponses, Manutan a intégré une seconde solution de Golem.ai pour le traitement automatisé des emails.

En effet, avec un flux entrant de plusieurs milliers d'emails par jour relatifs à des commandes, des demandes de renseignements ou encore des réclamations, Manutan devait optimiser le traitement de ces emails de manière efficiente.

« Nous devons solutionner le tri des emails entrants, devenu une charge de travail trop importante et à faible valeur ajoutée pour nos équipes. Grâce à l'analyse sémantique offerte par l'Intelligence Artificielle de Golem.ai, ce sont 85% des emails qui sont redistribués aux bons services », commente Xavier Laurent.

Par ailleurs, pour les commandes, l'analyse sémantique permet également de détecter et d'identifier les références produits afin de transformer un document non-structuré en une commande directement intégrée dans l'ERP (Enterprise resource planning) Manutan. Ainsi, les équipes voient leur temps de travail optimisé et valorisé, se focalisant alors sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, notamment en faveur d'une relation client perfectionnée.

« Les résultats de notre collaboration avec Golem.ai sont concluants et mesurables. Aujourd'hui la reconnaissance des produits est pratiquement instantanée. Les équipes Manutan ont collaboré étroitement avec les équipes Golem.ai, depuis la consultation des start-ups et la sélection, jusqu'à la mise en place d'un outil technologique sur-mesure correspondant à leurs besoins précis qui va améliorer leur quotidien professionnel », conclut Xavier Laurent.

« Tout a été très agile entre Manutan et Golem.ai. Les équipes se sont tout de suite bien entendues et le projet a avancé très vite, après la mise en place du POC et le développement du Minimum Viable Product. C'est particulièrement intéressant de s'enrichir des expertises d'une ETI et de leur offrir nos solutions de manière souple et réactive ! L'innovation par l'intelligence artificielle est désormais facilement accessibles aux ETI, grâce à notre technologie disruptive et sans entraînement. L'aventure est lancée et nous en sommes ravis ! », commente Thomas Solignac, fondateur de la start-up.

A propos de Manutan :

Groupe familial créé en 1966, Manutan est le leader européen du e-commerce BtoB, spécialisé dans la distribution multicanale d'équipements pour les entreprises et les collectivités.

Son offre de produits et de services de qualité est l'une des plus larges d'Europe, et lui permet de couvrir l'ensemble des besoins de ses clients et de les accompagner dans l'optimisation de leurs achats indirects.

Avec 26 filiales implantées dans 17 pays d'Europe, le Groupe compte plus de 2 200 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 741 millions d'euros en 2017/18. Manutan France a été labellisé Best Workplaces 2019 par Great Place to Work.

A propos de Golem.ai :

Golem.ai est une startup créée en 2016 après 4 années de recherches sur l'IA combinées aux sciences humaines. Basée à Paris, elle compte actuellement une vingtaine de collaborateurs.

L'explicabilité est dans l'ADN de la startup Golem.ai qui a développé la seule Intelligence Artificielle Française de compréhension du langage humain dont toutes les décisions sont explicables et démontrables. En conséquence, le processus qui a mené à la décision est dorénavant totalement transparent.

Son moteur d'interprétation de langage naturel (NLP) modélise le raisonnement humain et s'affranchit du machine learning exclusif et de son effet « boîte noire ». Cette spécificité technologique ne nécessite aucun entraînement dans sa configuration.

Également RGPD compatible, cette solution 100% propriétaire ne dépend pas d'algorithmes des GAFAMI. La technologie Golem.ai fonctionne sans données utilisateurs et ne nécessite aucune connexion internet vers l'extérieur.

Pour décharger les collaborateurs des tâches répétitives et fastidieuses et leur offrir l'opportunité de se concentrer sur celles à forte valeur ajoutée, Golem.ai a développé des solutions telles que :

- Des assistants personnels spécialisés
- L'automatisation des centres de relations clients
- La validation automatique de documents
- Des chatbots
- ...

Les secteurs d'activité qui ont déjà fait confiance à Golem.ai sont principalement ceux dans lesquels la sécurité et la confidentialité des données sont primordiales, ce qui implique de se baser sur une technologie fiable et dont les prises de décision sont transparentes. (Banques & assurances, institutions publiques, industriels et l'ensemble des entreprises soucieuses de concilier le RGPD et le time to market : retailers, marketeurs...).

Thomas Solignac est l'un des cofondateurs de la startup basée à Paris. Une 1ère levée de fonds de 300 000 € a été réalisée en février 2018 auprès d'un business angel – Florent Steiner, cofondateur du site AdopteUnMec.com - Elle a été complétée par une deuxième de 1 000 000 € en novembre 2018.

Issu d'études en technologies de l'information et en philosophie, Thomas est spécialisé en intelligence artificielle et innovation. Entre autres, il se passionne pour la mise en perspective des sujets technologiques sous l'angle des sciences humaines. A leur croisement, il entreprend dans le domaine du traitement du langage naturel, avec pour ambition de démocratiser les interfaces Homme-machine par le langage. Depuis plusieurs années, il enseigne ces sujets dans différentes écoles supérieures.

Il est également à l'origine, avec ses équipes, des meet-up AI&Society qui réunissent tous les mois des acteurs de l'IA pour débattre des sujets autour de l'impact de l'IA sur la société, le business et les évolutions de la technologie.

**Contacts presse Manutan
OXYGEN**

Audrey Pizard – Pierrick Pichot

audrey.p@oxygen-rp.com / 06 35 54 45 96

mathilda.r@oxygen-rp.com / 06 16 53 17 21

Contacts presse Golem.ai

Catherine Cervoni RP – presse@catherine-cervoni.com – 06 26 27 67 07

Guillaume Navarre - guillaume@golem.ai