

«30 À 35% DES  
QUESTIONS POSÉES  
À UNE SOCIÉTÉ SONT  
RÉPÉTITIVES.»

Jean-Daniel Faessler  
Cofondateur, Djebots



## Djebots mise sur la déferlante «chatbots»

La start-up de Fribourg a conçu une plateforme qui répond aux questions les plus fréquentes par messagerie instantanée. Un service à la clientèle robotisé qui devrait exploser ces prochaines années. **Par Elisabeth Kim**

**L**es *chatbots* sont encore peu connus du grand public mais, d'ici peu, ces «agents conversationnels» numériques devraient déferler dans le quotidien des entreprises et de leurs clients. C'est la conviction de Jean-Daniel Faessler et Jean-Marie Ayer, les deux cofondateurs de Djebots. La start-up établie dans les locaux colorés de la Bluefactory, à Fribourg, est née en 2017 à la suite d'«une réflexion sur les habitudes des générations Y et Z». A savoir leur usage intensif des messageries instantanées. Pour les deux entrepreneurs - Jean-Marie Ayer a notamment cofondé la société de logiciels de vidéo Dartfish dans les années 1990 - cette manière de

**85%**  
des entre-  
prises auront  
un service  
«chatbot»  
d'ici à 2020,  
selon une  
étude de  
Gartner.

communiquer est encore peu exploitée par les entreprises en Suisse.

«On estime que 30 à 35% des questions posées par des clients à une société sont répétitives, note Jean-Daniel Faessler. Le logiciel que nous avons développé permet à une entreprise d'automatiser ce type de demandes et de rediriger les clients auprès d'un conseiller lorsque le problème est plus complexe.» Parmi les premiers clients de Djebots, Gruyère Energie, qui répond par *chatbot* sur son site ou via Messenger, la messagerie de Facebook, et des agences de placement et de recrutement, pour qui ces robots de l'information trient par exemple les offres d'emploi pour les envoyer aux bons candidats. «Il

n'y a aucune limitation en termes de secteur, ajoute Jean-Marie Ayer. Assurances, banques, administrations... Selon une étude de Gartner, 85% des entreprises auront un *chatbot* d'ici à 2020.»

### PRÉÉTABLIR DES SCÉNARIOS

Tout l'intérêt d'un «agent conversationnel» réside dans l'élaboration de scénarios préétablis bien pensés, ajoutent les cofondateurs de Djebots, qui ont démarré récemment leur phase commerciale. «Nous proposons notre expertise pour créer ces scénarios de questions-réponses, ainsi qu'une formation (pour un coût de 2000 francs) car la technologie pour intégrer notre plateforme doit pouvoir être gérée par la société, et cela sur n'importe quelle messagerie instantanée», poursuit Jean-Marie Ayer.

Deux communes vaudoises vont lancer prochainement une interface dédiée aux touristes développée par Djebots, l'une via un chatbot et l'autre par des panneaux situés dans les villages qui fourniront des informations par des codes QR. ●