

Communiqué de presse

Paris, le 30 janvier 2025

Zaion annonce une levée de fonds de 11 M€ menée par 115K pour conquérir les services clients européens du secteur banque-assurance

Zaion annonce une levée de fonds de 11 millions d'euros menée par 115K, le fonds de Venture Capital de La Banque Postale, avec le soutien de ses investisseurs historiques. Ce nouveau tour de table marque un tournant majeur pour l'entreprise, qui va pouvoir accélérer sa conquête du marché européen et renforcer sa position de leader dans le domaine de l'IA conversationnelle vocale dédiée au secteur banque-assurance.

Zaion : le pionnier français de l'IA conversationnelle vocale

Fondée en 2017 par Franz FODÉRE, Zaion s'est imposée comme le spécialiste français des solutions d'IA conversationnelle vocale pour la Relation Client. L'entreprise bénéficie depuis sa création du soutien stratégique d'acteurs majeurs de l'assurance comme La France Mutualiste et PRO BTP, ainsi que d'investisseurs de premier plan tels que Fortino Capital et Truffle Capital.

Zaion excelle dans l'automatisation des services client du secteur banque-assurance en s'appuyant sur une combinaison unique de compétences : son expertise en ingénierie logicielle, sa maîtrise de l'IA conversationnelle vocale, sa connaissance des systèmes télécom complexes et son expertise approfondie de la Relation Client dans le secteur banque-assurance.

La plateforme d'IA de Zaion s'articule autour de deux produits complémentaires : un module de création autonome d'agents conversationnels vocaux (accueil en langage naturel, traitement des demandes simples) et un module de supervision pour le pilotage en temps réel et l'analyse des performances. La plateforme gère simultanément plus de 150 agents IA vocaux, optimisant ainsi l'expérience client et l'efficacité des services.

Une innovation continue au service du conseiller augmenté

En 2023, Zaion franchit une étape majeure avec le lancement de sa première solution d'IA générative, Zaion Real Time Call Summary. Cette innovation, qui génère instantanément des synthèses d'appels, concrétise la vision du « conseiller augmenté » en libérant les agents des tâches chronophages. Cette alliance entre l'humain et l'IA redéfinit l'excellence en relation client, conjuguant une expérience conseiller optimale avec une performance opérationnelle accrue.

25 millions d'appels traités en 2024 : la consécration d'une technologie à l'échelle industrielle

En 2024, la technologie développée par Zaion prouve sa fiabilité à grande échelle : ses agents IA vocaux ont géré 25 millions d'appels, avec un taux de compréhension en langage naturel supérieur à 90%. Cette performance répond aux exigences de plus de 50 clients majeurs du secteur banque-assurance.

LUCY, l'assistante virtuelle de La Banque Postale développée par Zaion, illustre parfaitement l'excellence de la technologie. Récompensée à plusieurs reprises, elle traite plus de 2 millions d'appels par an avec un taux de satisfaction client de 86%. Son efficacité a permis de réduire le taux de transfert vers les conseillers de 25% à 10%, améliorant l'accessibilité du service client de 7 à 9 points. LUCY démontre ainsi l'impact concret des solutions Zaion sur l'expérience client et la performance opérationnelle.

Nouvelle phase d'expansion : internationalisation et APIs

Cette nouvelle levée de fonds permettra à Zaion d'accélérer son expansion internationale, en priorité en Espagne. L'entreprise franchit une étape décisive en ouvrant, via des APIs, sa plateforme d'IA à son écosystème, permettant l'exploitation modulaire de ses technologies (ASR - Automatic Speech Recognition, NLP - Natural Language Understanding) pour développer des agents IA personnalisés. Sa dernière intégration à la marketplace AWS (Amazon Web Services) renforce sa capacité de déploiement à grande échelle.

Une stratégie responsable portée par l'expertise et l'innovation

Dans un contexte où la souveraineté technologique, l'éthique de l'IA et les défis environnementaux sont au cœur des préoccupations, Zaion s'engage à développer une IA de confiance, cohérente, responsable et transparente. Alignée sur les nouvelles réglementations européennes, notamment l'AI Act, sa démarche garantit une gouvernance rigoureuse et une protection optimale des données, essentielles pour ses clients du secteur bancaire et assurantiel.

Stéphane FONTANA, CEO de Zaion : *« Notre croissance, désormais soutenue par l'arrivée de 115K, démontre notre capacité à déployer une IA de confiance, cohérente et responsable à grande échelle, tout en garantissant une conformité totale avec les réglementations européennes les plus exigeantes. Nos clients et nos partenaires nous confirment quotidiennement que notre expertise sectorielle, particulièrement dans la banque et l'assurance, combinée à nos innovations technologiques, nous permettent d'accélérer la transformation de leur services clients de manière éthique et transparente. Maintenir l'humain au cœur de notre approche et simplifier le quotidien des conseillers clientèle de nos clients est dans notre ADN. »*

Franz FODERE, Founder, Président de Zaion : *« Cette levée de fonds représente une étape décisive pour Zaion. Elle nous donne les moyens d'aller plus loin, plus vite, dans notre ambition d'offrir aux secteurs banque et assurance une plateforme ouverte d'IA conversationnelle vocale, modulaire et performante. Avec le soutien renouvelé de nos investisseurs et l'entrée au capital de 115K, nous réaffirmons notre engagement à faire de l'IA un levier stratégique pour réinventer l'Expérience Client et transformer les services clients en Europe. »*

Benoit DESCOQS, Investment Manager chez 115K : *« Nous avons été convaincus par l'expertise technologique unique en IA conversationnelle de Zaion et sa maîtrise des enjeux de la relation client, qui leur permettent de proposer des innovations à forte valeur ajoutée. Les secteurs de la banque et de l'assurance ont de forts enjeux de fluidité des parcours clients, qui exigent des niveaux de qualité élevés pour lesquels les solutions Zaion ont fait leurs preuves à un échelon industriel. Le succès de la collaboration avec La Banque*

Postale depuis bientôt quatre ans en atteste et fait de 115K un partenaire naturel pour accompagner le développement de l'entreprise à l'échelle européenne. »

À propos de Zaion

Créée en 2017, Zaion est le leader français des solutions d'IA conversationnelle pour les services clients des secteurs banque et assurance. Avec plus de 150 bots vocaux actifs et 25 millions d'appels traités annuellement, Zaion combine expertise technologique et connaissance métier approfondie pour transformer l'Expérience Client et Agent.

Basée à Paris, la société compte 80 collaborateurs et affiche une croissance à deux chiffres, marquée par une augmentation significative de son chiffre d'affaires.

À propos de 115K

115K, le fonds de Venture Capital du groupe La Banque Postale, investit en Seed, Série A et Série B dans les meilleures startups françaises et européennes des services financiers (FinTech, AssurTech, Cybersécurité, IA, Data...). Doté de 150 millions d'euros, le fonds dispose d'une capacité significative de réinvestissement sur les tours suivants et offre de nombreuses opportunités commerciales grâce à son actionnaire La Banque Postale, 11^e bancassureur européen, ses filiales (CNP Assurances, LBP AM...), et son appartenance au groupe La Poste. La prise de participation de 115K dans Zaion représente déjà le 12^e investissement du fonds depuis son lancement en 2022.

Plus d'informations sur : <https://www.115k.fr>

Contact presse

La Banque Postale & 115K

France Plasse – france.plasse@laposte.fr – 06 08 47 75 41