

## Yampa et ses agents IA autonomes au service des entreprises et de leurs clients



Patrice Mazoyer  
Cofondateur

*Grâce à ses agents IA autonomes, Yampa révolutionne le service client. Patrice Mazoyer, cofondateur, partage la vision et les ambitions de cette startup française soutenue par Partech.*

### Pouvez-vous nous parler de la vision de Yampa ?

Notre ambition est simple : faire disparaître l'attente et l'insatisfaction client. Nous imaginons un monde où les entreprises répondent instantanément à leurs clients, sans délai, sans frustration, et où leurs équipes peuvent enfin se consacrer aux échanges à forte valeur ajoutée.

Grâce à nos agents IA autonomes, nous rendons cette vision concrète. Nos agents IA conversent facilement par la voix et par l'écrit, gèrent des processus clients de bout en bout et transmettent les cas plus sensibles aux conseillers humains. Notre objectif ? Assurer d'ici peu 60 à 70 % des demandes en totale autonomie, tout en offrant une expérience fluide et sans friction.

Au-delà de l'optimisation des coûts, nous permettons aux entreprises d'offrir un service client d'excellence, multilingue, disponible 24/7 et d'absorber sans effort les pics de demande. Les résultats sont clairs : moins de délais, des interactions plus qualitatives et une satisfaction client accrue.

### Comment Yampa assure-t-elle la protection des données personnelles et la confidentialité des informations échangées entre les agents IA et les clients ?

La confiance est un pilier fondamental. C'est pourquoi notre plateforme Ycore a été conçue dès le départ pour garantir sécurité et conformité. Elle est native RGPD et inclut un système avancé d'anonymisation des données.

Nos clients étant des entreprises de taille moyenne à grande, nous sommes régulièrement soumis à des audits de sécurité et de conformité. Nous sommes également en phase finale de certification SOC 2, renforçant encore nos engagements en matière de protection des données.

### Quels sont les principaux défis rencontrés lors du développement des agents autonomes ?

Le premier défi est organisationnel : l'IA transforme en profondeur la relation client, mais sa mise en œuvre implique de nombreuses parties prenantes (direction, IT, juridique, data, etc.). Notre rôle est d'aligner ces acteurs pour garantir un déploiement efficace et respecter un timing souvent ambitieux.

Le second défi est avant tout pédagogique : aider les entreprises à mieux comprendre l'IA pour en exploiter pleinement le potentiel. Nos Deployment Strategists aident les équipes à identifier les tâches adaptées à l'IA et à intégrer nos agents efficacement dans leurs processus. Leur mission : optimiser l'usage des agents IA et garantir leur évolution continue, pour qu'ils s'adaptent aux attentes des clients et aux évolutions des entreprises.

Enfin, la performance d'un agent dépend avant tout de la qualité et de la fiabilité de la donnée. Nos Deployment Strategists aident les entreprises à structurer et enrichir leurs bases de connaissances tout en optimisant leurs processus. Cette approche garantit des réponses précises et cohérentes, fluidifie les interactions et renforce l'efficacité opérationnelle des agents IA.

### Pouvez-vous partager des retours d'expérience de vos clients sur les solutions Yampa ?

Manda, un leader des syndicats de copropriétés, s'appuie chaque jour sur Yampa pour gérer ses appels d'astreinte en dehors des horaires d'ouverture (19h-8h). Nos agents IA diagnostiquent les problèmes, assistent les appelants et sollicitent directement le prestataire approprié si nécessaire pour une intervention rapide. Résultat : un service client toujours disponible, des délais d'intervention réduits et une gestion plus rapide des situations urgentes.

Wisper, spécialiste de la virtualisation des postes de travail, déploie les agents Yampa pour simplifier et accélérer la gestion de son support IT. Nos agents qualifient automatiquement les tickets dans GLPI, répondent aux demandes les plus simples et préparent les cas complexes avant de les transmettre aux experts techniques.

Résultat : un backlog entièrement résorbé, un support multilingue accessible 24/7 et une amélioration notable de l'expérience utilisateur.