



## Communiqué de presse

# Trusteam Finance s'appuie sur l'intelligence artificielle pour écouter la voix du client grâce à Synomia

Société de gestion indépendante pionnière dans l'utilisation de la satisfaction client comme critère d'investissement, Trusteam Finance signe un partenariat technologique avec Synomia qui vise à améliorer son processus d'analyse et de compréhension de la voix du client.

La technologie d'Intelligence Artificielle développée par **Synomia** avec le CNRS permet à Trusteam Finance de déterminer les raisons pour lesquelles les sociétés bénéficient d'un haut niveau de satisfaction ou d'insatisfaction client, en décryptant les sentiments exprimés en continu par les clients, en ligne (enquête de satisfaction, avis de consommateurs, site internet, blogs, réseaux sociaux).

« Dans un monde qui va de plus en plus vite et dans lequel le client prend une place de plus en plus centrale, les solutions d'intelligence artificielle permettant l'analyse directe de la voix du client deviennent incontournables, explique Maurice N'Diaye, partner chez Synomia. C'est ce que permet de déterminer notre application CROSS sur une cible prédéterminée d'entreprises, grâce à des algorithmes d'analyse textuelle. »

Ce partenariat constitue une nouvelle étape pour Trusteam Finance dans l'analyse de la voix du client. La technologie déployée vient compléter les résultats issus du baromètre Ipsos-Trusteam\*, qui évalue depuis 7 ans les niveaux de satisfaction client de près de 900 marques réparties dans 16 secteurs. Cet outil supplémentaire sera mis au service de la gestion et donc de la qualité des fonds Trusteam Finance.

Cette rentrée 2018 est également marquée par le partenariat signé avec Toluna, leader des panels et logiciels d'enquête en ligne, qui permet à Trusteam Finance de réaliser ses propres enquêtes de satisfaction.

« Ces partenariats nous offrent l'opportunité d'aller encore plus loin dans la compréhension des clients et ouvrent des perspectives intéressantes dans le ciblage et la performance de nos investissements, déclare Florence Lagrange, directrice de la recherche chez Trusteam Finance. Nous poursuivons notre ambition de donner un sens à l'épargne en améliorant continuellement notre niveau de compréhension des clients. »

\*Baromètre européen de la satisfaction client Ipsos-Trusteam : évaluation de plus de 900 marques par un panel de 100 000 clients interrogés, soit 1 000 personnes sollicitées dans 16 secteurs et dans 5 pays

**synomia**

Vos mots. Notre techno. Une avancée décisive.

### A propos de SYNOMIA

Synomia, acteur de l'Intelligence Artificielle, édite des apps métiers permettant de répondre à des questions business de manière simple et rapide. Des applications comme sur votre smartphone, tout simplement.  
[www.synomia.fr](http://www.synomia.fr)

### A propos de TRUSTEAM FINANCE

Pionnier dans l'utilisation de la satisfaction client comme critère d'investissement, Trusteam Finance gère à travers sa gamme de fonds 1,2 milliard d'euros, investi dans des entreprises qui placent la satisfaction client au cœur de leur stratégie.  
[www.trusteam.fr](http://www.trusteam.fr)

### CONTACT PRESSE

Louise HENRY  
[louise.henry@lesroismages.fr](mailto:louise.henry@lesroismages.fr)  
 01 41 10 08 03