

CustomerMatrix intègre Noopsis : la sémantique et le machine learning au service du CRM

CustomerMatrix, éditeur américain d'une plateforme d'analyse de perspectives business à traduire sous forme de recommandation d'actions commerciales ou de services clients, vient de procéder à l'acquisition de **Noopsis**, qui a développé une expertise dans l'analyse sémantique.

Le montant de la transaction n'est pas communiqué.

[Noopsis](#) est une société d'édition logicielle fondée en 2008 à Louvigny (Calvados), qui regroupe des chercheurs et des ingénieurs en analyse de données et en intelligence commerciale et qui développe un moteur sémantique pour les entreprises.

Les partenaires fondateurs – Frédéric Bilhaut et Patrice Enjalbert – sont issus du GREYC (CNRS-Université de Caen), un laboratoire reconnu pour ses travaux dans le traitement du langage naturel.

Les deux parties se connaissent bien. Il y a deux ans, CustomerMatrix et Noopsis avaient signé un accord OEM, permettant d'avancer main dans la main sur une douzaine d'intégrations « réussies » chez des clients et une intégration complète de la plateforme Cognitive Computing de CustomerMatrix.

« Cognitive Computing », de quoi parle-t-on ? C'est un domaine qui combine machine learning et intelligence artificielle. [IBM creuse ce sillon](#) sous l'angle du big data au service du décisionnel (business intelligence).

De son côté, [CustomerMatrix](#) exploite le Cognitive Computing sous l'angle de l'innovation associée à la gestion de la relation client (« CustomerMatrix Cognitive Engine for CRM »).

Le moteur Noopsis permettra de mettre du sens dans les informations collectées par la plateforme Cognitive Computing de CustomerMatrix à travers divers canaux (Web, réseaux sociaux, messagerie, documents internes, etc.).

« La technologie Noopsis crée de la valeur à partir des informations non structurées, transformant le langage naturel en données directement calculables et exploitables », précise les deux sociétés qui annoncent leur rapprochement.

C'est un nouvel atout précieux pour CustomerMatrix, dans sa quête de solution orientée machine learning et adaptée à la relation client.

Sa solution est « opérationnelle très rapidement sans ajout de nouvelles infrastructures coûteuses », précise le fonds Newfund, qui [a investi 3 millions de dollars](#) dans la société d'édition software en début d'année.

Le siège social de CustomerMatrix se trouve à New York mais son centre R&D est situé à Paris.

Depuis sa création en 2013 par deux Français (Guy Mounier qui occupe les fonctions de CEO et Gilles André devenu Vice-Président Senior en charge de la zone EMEA), l'éditeur dispose de 2000 références clients dans le monde, tous secteurs confondus (finance, assurance, industrie, service...) : citons Allianz, BNP Paribas, Bureau Veritas, Crédit Agricole, Schlumberger, Veolia et Vinci.