

Comunicado de prensa
París, 30 de enero de 2025

Zaion anuncia una ronda de financiación de 11 M€ liderada por 115K para conquistar los servicios al cliente europeos en el sector de banco y seguros

Zaion anuncia que ha recaudado 11 millones de euros liderados por 115K, el fondo de capital riesgo de La Banque Postale, con el apoyo de sus inversores históricos. Esta nueva ronda de financiación marca un punto de inflexión importante para la empresa, que podrá acelerar su conquista del mercado europeo y reforzar su posición de líder en el campo de la IA conversacional de voz dedicada al sector de banco y seguros.

Zaion : el pionero francés en IA conversacional de voz

Fundada en 2017 por Franz FODÉRE, Zaion se ha consolidado como el especialista francés en soluciones de IA conversacional de voz para Relaciones con el Cliente. Desde su creación, la empresa se ha beneficiado del apoyo estratégico de los principales actores del sector de los seguros, como La France Mutualiste y PRO BTP, así como de inversores líderes como Fortino Capital y Truffle Capital.

Zaion destaca en la automatización de los servicios de atención al cliente en el sector de la bancaseguros gracias a una combinación única de competencias : su experiencia en ingeniería de software, su dominio de la IA conversacional por voz, su conocimiento de los complejos sistemas de telecomunicaciones y su profunda experiencia en las relaciones con los clientes en el sector de la bancaseguros.

La plataforma de IA de Zaion se articula en torno a dos productos complementarios : un módulo de creación autónoma de agentes conversacionales de voz (saludo en lenguaje natural, tratamiento de solicitudes simples) y un módulo de supervisión para el control en tiempo real y el análisis del rendimiento. La plataforma gestiona simultáneamente más de 150 agentes de IA por voz, optimizando así la experiencia del cliente y la eficiencia de los servicios.

Una innovación continua al servicio del consejero aumentado

En 2023, Zaion dio un paso importante con el lanzamiento de su primera solución de IA generativa, Zaion Real Time Call Summary. Esta innovación, que genera instantáneamente resúmenes de llamadas, materializa la visión del « consejero aumentado » liberando a los agentes de tareas que requieren mucho tiempo. Esta alianza

entre el ser humano y la IA redefine la excelencia en relación con el cliente, conjugando una experiencia de asesoramiento óptima con un mayor rendimiento operativo.

25 millones de llamadas atendidas en 2024 : la consagración de una tecnología a escala industrial

En 2024, la tecnología desarrollada por Zaion demuestra su fiabilidad a gran escala : sus agentes de IA de voz han gestionado 25 millones de llamadas, con una tasa de comprensión del lenguaje natural superior al 90%. Este rendimiento satisface las necesidades de más de 50 clientes importantes del sector de la bancaseguros.

LUCY, la asistente virtual de La Banque Postale desarrollada por Zaion, ilustra perfectamente la excelencia de la tecnología. Galardonada en varias ocasiones, trata más de 2 millones de llamadas al año con una tasa de satisfacción del cliente del 86%. Su eficacia ha permitido reducir la tasa de transferencia a los asesores del 25% al 10%, mejorando la accesibilidad del servicio al cliente de 7 a 9 puntos. LUCY demuestra el impacto real de las soluciones de Zaion en la experiencia del cliente y el rendimiento operativo.

Nueva fase de expansión : internacionalización y APIs

Esta nueva recaudación de fondos permitirá a Zaion acelerar su expansión internacional, con prioridad en España. La empresa da un paso decisivo abriendo, a través de las APIs, su plataforma de IA a su ecosistema, permitiendo el aprovechamiento modular de sus tecnologías (ASR - Automatic Speech Recognition, NLP - Natural Language Understanding) para desarrollar Agentes IA personalizados. Su última integración con el AWS Marketplace (Amazon Web Services) refuerza su capacidad de implementación a gran escala.

Una estrategia responsable impulsada por la experiencia y la innovación

En un contexto donde la soberanía tecnológica, la ética de la IA y los desafíos ambientales son el centro de atención, Zaion se compromete a desarrollar una IA confiable, coherente, responsable y transparente. Alineada con las nuevas regulaciones europeas, en particular la AI Act, su enfoque garantiza una gobernanza rigurosa y una protección óptima de los datos, esenciales para sus clientes del sector bancario y asegurador.

Stéphane FONTANA, CEO de Zaion : *« Nuestro crecimiento, ahora respaldado por la llegada de 115K, demuestra nuestra capacidad para desplegar una IA confiable, coherente y responsable a gran escala, al tiempo que garantiza el cumplimiento total con las regulaciones europeas más exigentes. Nuestros clientes y socios nos confirman a diario que nuestra experiencia en el sector, especialmente en banca y seguros, combinada con nuestras innovaciones tecnológicas, nos permiten acelerar la transformación de sus servicios al cliente de una manera ética y transparente. Mantener a las personas en el centro de nuestro enfoque y simplificar la vida diaria de los asesores de atención al cliente de nuestros clientes está en nuestro ADN. »*

Franz FODERE, Founder, Presidente de Zaion : *« Esta recaudación de fondos representa un paso decisivo para Zaion. Nos permite avanzar más rápido y con mayor eficiencia en nuestra ambición de ofrecer al sector bancario y asegurador una plataforma abierta, modular y de alto rendimiento para la IA conversacional de voz. Con el renovado apoyo de nuestros inversores y la entrada de 115K, reafirmamos nuestro compromiso de hacer de la IA un instrumento estratégico para reinventar la experiencia del cliente y transformar los servicios al cliente en Europa. »*

Benoit DESCOQS, Investment Manager en 115K : *« Nos convenció la experiencia tecnológica única en IA conversacional, y el dominio de los retos de la relación con el cliente que les permiten proponer innovaciones de alto valor añadido. El sector bancario y asegurador tiene grandes desafíos en cuanto a la fluidez del recorrido del cliente, que exigen altos niveles de calidad para los cuales las soluciones de Zaion han demostrado su eficacia a nivel industrial. El éxito de la colaboración con La Banque Postale desde hace casi cuatro años lo*

demuestra y convierte a 115K en un socio natural para acompañar el desarrollo de la empresa a escala europea. »

Acerca de Zaion

Creada en 2017, Zaion es el líder francés de soluciones de IA conversacional para los servicios a clientes del sector bancario y asegurador. Con más de 150 bots vocales activos y 25 millones de llamadas procesadas anualmente, Zaion combina la experiencia tecnológica y el conocimiento profundo del negocio para transformar la experiencia del cliente y del agente.

Con sede en París, la empresa cuenta con 80 empleados y un crecimiento de dos dígitos, marcado por un aumento significativo de su volumen de negocios.

Acerca de 115K

115K, el fondo de capital riesgo del grupo La Banque Postale, invierte en Seed, Serie A y Serie B en las mejores startups francesas y europeas de servicios financieros (FinTech, AssurTech, Ciberseguridad, IA, Data...). Dotado de 150 millones de euros, el fondo dispone de una capacidad significativa de reinversión en las siguientes vueltas y ofrece numerosas oportunidades comerciales gracias a su accionista La Banque Postale, 11o bancasegurador europeo, sus filiales (CNP Assurances, LBP AM...), y su pertenencia al grupo La Poste. La participación de 115K en Zaion ya representa la duodécima inversión del fondo desde su lanzamiento en 2022.

Más información en : <https://www.115k.fr>

Contacto Prensa

La Banque Postale & 115K

France Plasse – france.plasse@laposte.fr – +33 6 08 47 75 41