

## Contacts Presse

Agence C3M  
Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle AMIARD  
michelle@agence-C3M.com

Laurence DELVAL  
laurence@agence-C3M.com

Mots-clés : FISCALITE / FINANCEMENT DE L'INNOVATION / PME / CREDIT IMPÔT RECHERCHE / TEMOIGNAGE CLIENT

## PFLS, ou l'art de diffuser les évolutions technologiques majeures en cadence avec son temps

▪ **PME de conseil et d'ingénierie, PFLS mène des travaux continuels de R & D pour accompagner ses clients Grands Comptes dans des projets complexes autour de la Relation Client.** ▪ **Attachée à faire évoluer l'état de l'art dans son domaine d'expertise, PFLS fait appel au CIR depuis des années avec le concours de NÉVA, ce qui lui permet de récupérer entre 80 et 160 k € chaque année, un budget déterminant pour poursuivre ses efforts de R & D.**

### L'informatique au service de l'humain

**Missionnée pour des projets de bornes de paiement ou de gestion de la relation client multicanal, deux expertises distinctives qui ont bâti sa réputation auprès de ses clients, PFLS instille constamment des améliorations fonctionnelles importantes au sein de ses applications. La R & D sur ses domaines d'excellence lui permet d'être en avance de phase** sur les besoins exprimés par ses donneurs d'ordre et de garder leur confiance depuis 1994.

Mais « la technologie pour la technologie » a un effet contre-productif. Et si ses interlocuteurs Grands Comptes attendent de l'informatique une optimisation de leur process notamment en matière **de relation avec les usagers ou clients**, ils se gardent bien de la tentation du *big bang*, qui risquerait de déstabiliser et de perdre en cours de route la plupart des utilisateurs.

*« Nous sommes ainsi amenés à **égrener, petit à petit au fil de l'eau, le fruit de nos recherches dans les applications** que nous proposons : alors même que **notre R & D a un temps d'avance**, qu'elle est stimulée par des avancées que nous pourrions diffuser chez nos clients, nous savons refréner le rythme, ne pas brusquer les habitudes pour rester en phase avec les usagers. **Ni trop tôt, ni trop tard. C'est l'idée que nous nous faisons d'une technologie utile, user-friendly** »,* explique Jean-François Vermont, PDG fondateur de PFLS.

Il s'est passé ainsi 8 ans entre le premier prototype de borne d'encaissement de loyer en HLM et la commercialisation à grande échelle. Et encore, la vitesse de diffusion dépend des capacités de PFLS à accompagner le changement et faire trouver à ses clients la juste place des progrès technologiques.

Dans son ingénierie de projet, PFLS accorde beaucoup de soin à articuler correctement technologie et processus humains intégrant les nouvelles technologies

**Une approche pragmatique, raisonnée et de long terme qui guide ses projets de R & D :** le degré d'acceptation des changements doit être pris en compte dans toutes les solutions implémentées chez les clients. Partant de ce

constat, PFLS a développé une véritable **expertise en interfaces homme machine** (IHM), pour que le plus grand nombre sache manipuler ses applications Web ou bornes sans difficulté.

« **Simplifier l'accès**, c'est tester en amont les interfaces, anticiper les comportements, adapter les réponses affichées à l'écran à des scénarios d'usage multiples et quelquefois inattendus. Face à la machine, les profils de clientèle sont des plus variés. En matière de R & D appliquée aux IHM, cela nous conduit à suivre de près les avancées du **langage artificiel**, par exemple », explique Jean-François Vermont.

Parmi les domaines d'applications dans lesquels sa compétence en IHM s'exerce, PFLS met en avant les bornes interactives, notamment de recouvrement de factures en libre-service. **Ces bornes spécifiques rendent possibles un paiement 7j/7 et 24h/24 : un pari d'autonomie qui nécessite une réponse technologique riche.** La borne accepte par exemple tous les moyens de paiement (cb, prélèvement sepa, chèque, espèces...), et agrège dans un volume restreint un vaste ensemble de technologies matérielles et logicielles (lecteurs de cartes bancaires, terminaux monétiques, imprimante, TPE acceptant CB et pièces ; carte tactile, carte électronique de contrôle, station de supervision, etc). **Dans un autre registre, PFLS intervient sur des applications de relation client avec la même logique d'évolution vers le libre-service.** Pour laisser l'utilisateur face à lui-même sur un site Web, la relation client doit être personnalisée, automatique et enrichie.

« *Pour Pôle Emploi, client depuis 2004, nous avons développé une plateforme de traitement de tous les formulaires et courriels envoyés aux agents. 160 000 requêtes sont traitées par nos systèmes chaque jour* », explique Jean-François Vermont.

Tous les flux conversationnels sont récupérés et analysés pour servir la connaissance client et améliorer le dialogue : courriel, forum, formulaire web, application mobile, téléphone, fax, rendez-vous physique en agence, courrier, sms, réseaux sociaux... Ce domaine d'avenir absorbe des ressources continues en temps-hommes chez PFLS pour suivre, développer et intégrer des **techniques cross canal**... Sur les 3 années à venir, les projets de R & D de PFLS mixent web sémantique, Intelligence Artificielle et réseaux neuronaux, pour développer des techniques de similarité, avec scénario types et propositions de réponses humanisées, pertinentes par rapport au monde cognitif du destinataire ...

« *Notre collaboration de confiance absolue avec NÉVA depuis 2007, nous permet, depuis près de 10 ans, de nous concentrer intégralement sur ces sujets de pointe, très chronophages, en laissant les « hommes de l'art » nous décharger de toutes les complexités fiscales, juridiques, administratives et techniques liées aux CIR, à leur justification et à leur défense. Une coopération au long court dans l'efficacité et l'harmonie !* », conclut Jean-François Vermont.

#### **A propos de Jean-François Vermont**

Le PDG-fondateur de PFLS est Vice-président du G9, l'interclub informatique, télécoms, multimédia des anciens de grandes écoles, une communauté d'échanges où il promeut une approche humaniste des technologies, et garde un œil sur les tendances émergentes et les talents. Il est lui-même diplômé de HEC et titulaire d'un DEA d'Economie Publique.

Créé en 1995, fédérant aujourd'hui 20 communautés d'anciens de toutes formations (écoles d'ingénieurs, management, sciences politiques, université), l'Institut G9+ représente 50 000 professionnels du numérique. Grands acteurs privés ou publics et pôles d'expertise concernés font naturellement partie de son environnement. Il a pour ambition d'être un think-tank de référence dans ce secteur.

<http://www.g9plus.org/>



### **A propos de NÉVA**

Fondé en 1995, NÉVA est l'un des plus anciens cabinets de conseil dédiés à la mise en œuvre du Crédit Impôt Recherche (CIR) et du statut des Jeunes Entreprises Innovantes (JEI). NÉVA réalise chaque année une cinquantaine de missions, tous secteurs d'activité confondus, avec 100 % de dossiers validés in fine par l'Administration. NÉVA est le cabinet de référence auprès de la communauté des Dirigeants diplômés de HEC, du groupement professionnel EUROCLOUD et de l'incubateur PARIS & CO. C'est aussi le partenaire CIR de l'agence gouvernementale AFII (Agence Française pour les Investissements Internationaux), chargée de promouvoir l'attractivité de la France et l'implantation de sociétés étrangères sur notre territoire, en particulier au travers des dispositifs d'aide à l'innovation.

Parmi les entreprises qui ont fait confiance à NÉVA : Empruntis, Findus, MeilleursAgents, Millemercis, Mozilla Firefox, Nextedia, PriceMinister, Stratorg, Synertrade, The Phone House, Virgin Mobile...

Pour en savoir plus : [www.neva-net.com](http://www.neva-net.com)