

SAM, LE SUPER AGENT DES HÔTELS NONANTENEUF

Le fondateur de Coucou&Co, Nicolas Montagner, a misé sur l'IA pour révolutionner la gestion de ses résidences hôtelières en Suisse romande. Son agent virtuel répond en cinq secondes et génère même du revenu supplémentaire. Par Frédéric Thomasset

Quand Nicolas Montagner circule aux abords du quartier de l'Étang, à Genève, il ne manque jamais l'occasion de lever les yeux. Comme un symbole du chemin parcouru, sa marque de résidences hôtelières – Nonanteneuf appart-hôtel – trône fièrement au sommet d'un immeuble flambant neuf de l'écoquartier. «Chaque fois, je me dis que c'est un peu irréel, que j'ai quand même de la chance, insiste le principal intéressé. Mais je sais aussi que j'ai su faire les bons choix au bon moment. C'est essentiel dans l'entrepreneuriat, surtout quand on parle d'intégration de la technologie.»

Le jeune entrepreneur – 32 ans aujourd'hui – a fondé la société Coucou&Co en Valais il y a neuf ans avec la ferme volonté d'être actif dans la gestion de locations de vacances. À l'époque, il n'est pas encore question d'IA, mais plutôt de digitalisation et d'automatisation. «Depuis le début, notre concept, c'était de réduire les charges opérationnelles au maximum en digitalisant tout le cycle de vie du voyageur.» Une stratégie nécessaire dans un secteur réputé pour ses faibles marges, mais aussi une occasion unique de construire une base de données solide.

Dans un premier temps, l'entreprise grandit et développe son activité parahôtelière. En 2022, un premier établissement Nonanteneuf voit le jour à Morges. S'ensuivent quatre adresses supplémentaires, qui viendront couvrir la Suisse romande avec 300 unités d'hébergement sous gestion. «Notre intégration de l'IA s'est finalement faite en parallèle de notre croissance. L'idée était de nous appuyer sur plus de trois ans de données, soit 50'000 conversations avec notre clientèle, afin de créer un agent IA à même de nous accompagner dans notre activité quotidienne et notre développement.» C'est ainsi que Sam est né.

Aujourd'hui, l'agent IA accompagne une petite équipe de dix personnes dans les activités de l'entreprise, qui vise les 9 millions de francs de chiffre d'affaires cette année. Un outil nécessaire et efficace, capable de «répondre en cinq secondes» aux demandes des clients dans un style «naturel» et «fluide», et «toujours avec bonne humeur». «Aujourd'hui, on est à un stade où les clients remercient directement Sam dans les commentaires», se réjouit Nicolas Montagner. Et l'agent va même plus loin en générant du revenu par sa capacité à proposer des prolongations de séjour ou à encourager les nouvelles réservations.

INTÉGRATION DYNAMIQUE

Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de fournir le gain financier exact généré par l'IA, il est bien conscient que, sans elle, l'entreprise n'aurait pas du tout les mêmes perspectives de rentabilité. En passant par une solution externe – un Property Management System appelé Apaleo –, Nicolas Montagner peut remplir les exigences administratives d'accueil de voyageurs, proposer un système de prix dynamiques ou échanger avec Booking et Airbnb de manière quasi instantanée. Le déploiement informatique pour une chambre revient à 35 francs par mois, soit un total de 126'000 francs pour la gestion des 300 unités à l'année.

«Grâce à l'intégration de l'IA, les perspectives sont bonnes, conclut Nicolas Montagner. Aujourd'hui, je peux à la fois réorienter mes employés sur des tâches à plus grande valeur ajoutée et me dire avec certitude que je suis capable de gérer 100 chambres de plus du jour au lendemain sans toucher à mon organisation. En ce sens, l'IA représente une incroyable opportunité pour les jeunes entrepreneurs de grandir rapidement tout en maîtrisant drastiquement leurs frais.» ■

DR