

InboxCare

InboxCare : produit développé par Golem.ai permettant d'analyser des e-mails ou des messages et de les router en fonction de catégories, convenues au préalable avec le client. Il est même possible grâce à InboxCare de répondre automatiquement aux émetteurs de messages via un accusé de réception ou une réponse automatique personnalisable

Solution référencée par la DINUM
dans le [catalogue GouvTech](#)



Chiffres Relation client

83%

Des entreprises estiment que la pandémie a renforcé l'**importance du service client**

&

56%

estiment qu'elle a **accéléré le déploiement** de l'IA

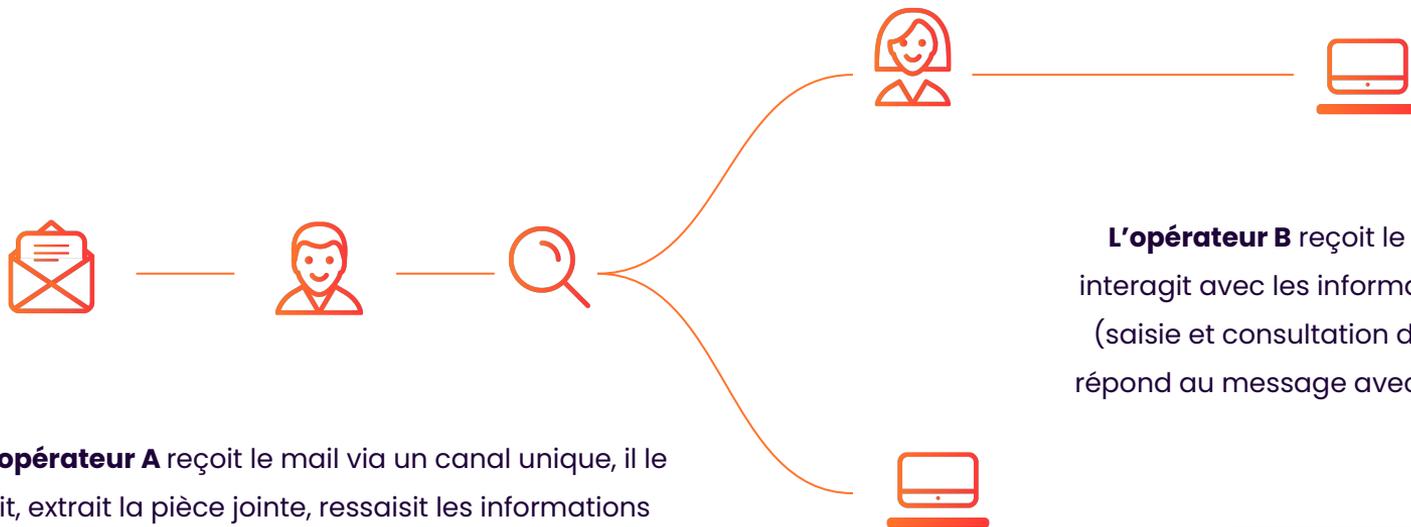
+56%

D'**augmentation significative** des hausses des demandes via le service client en 2021*

+91.3%

L'e-mail est le grand favori, avec 91.3% des suffrages de ces canaux de communication avec les clients*

Le traitement des demandes entrantes

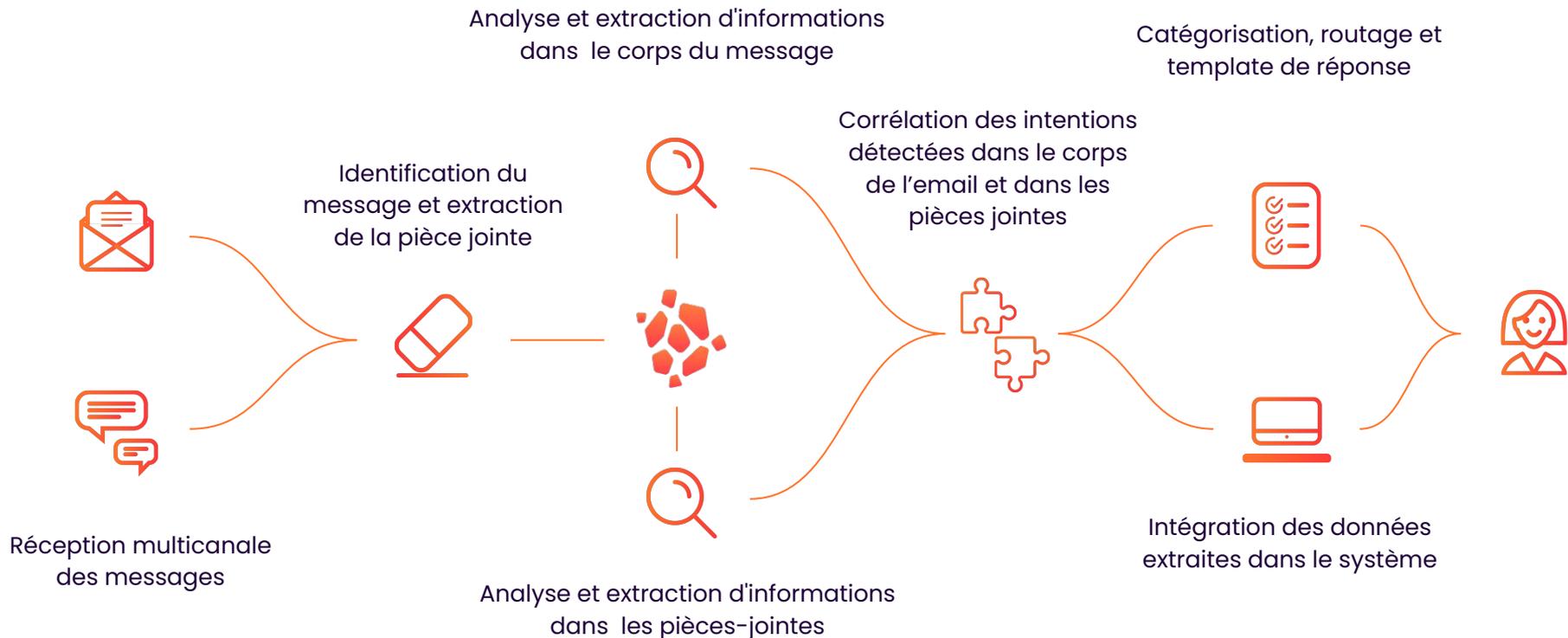


L'opérateur A reçoit le mail via un canal unique, il le lit, extrait la pièce jointe, ressaisit les informations de la pièce jointe dans un système et route manuellement le message à l'opérateur B.

L'opérateur B reçoit le message, il le relit, il interagit avec les informations de son système (saisie et consultation d'informations), puis il répond au message avec le template adéquat.

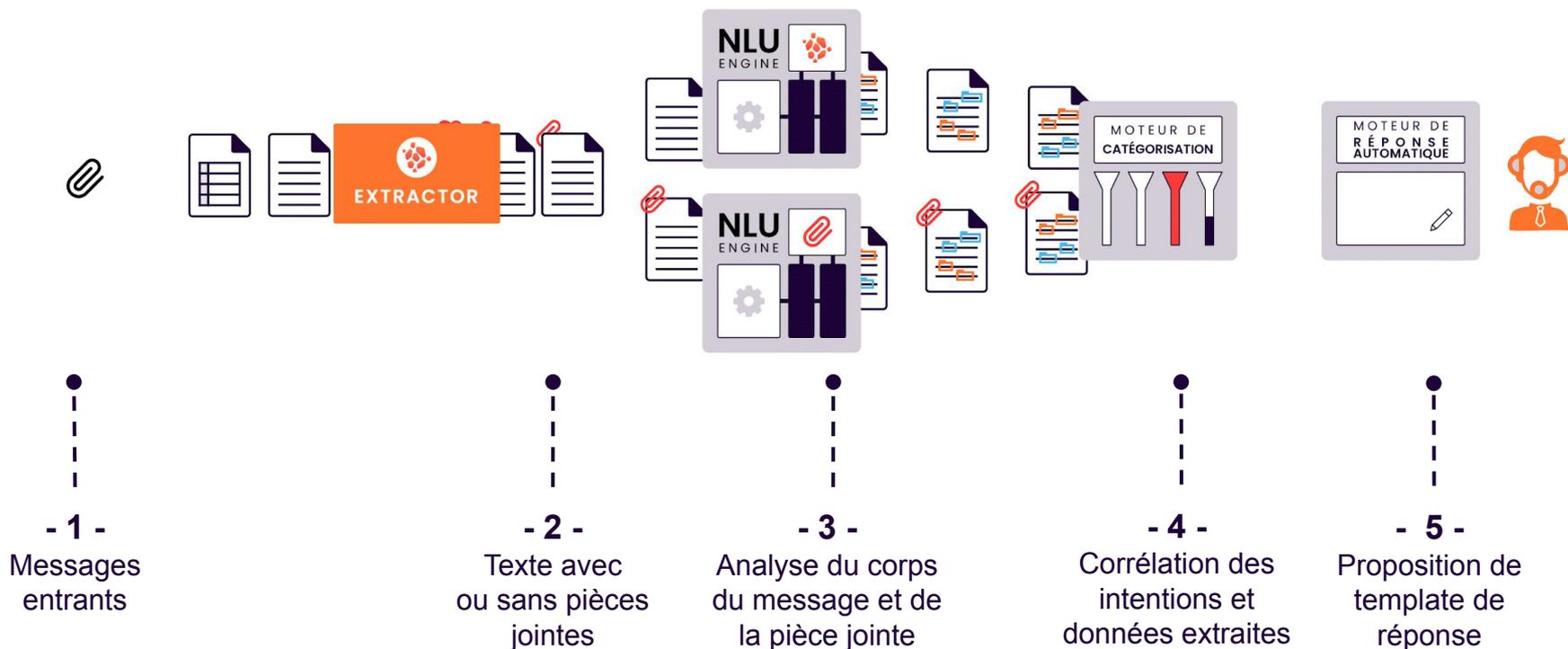

Temps de traitement
difficilement
compressibles

Le traitement des demandes entrantes avec InboxCare



Temps de traitement <1 seconde sans pièces jointe

InboxCare : comment ça fonctionne ?



L'analyse sémantique pour le traitement des demandes entrantes

Lecture de l'email par l'IA

Ouvrir un compte mutuelle complémentaire Externes Boîte de réception X

Maëlys Martin <m.martin@outlook.com> jeu. 2 sept 11:31 (il y a 4 jours)

À ▾

Bonjour,

Je souhaiterais ouvrir un compte mutuelle complémentaire Bégonia, je suis Madame Maëlys Martin et je réside au 43 sur de Paris - 93100 Montreuil.

Ci-joint la photocopie de ma pièce d'identité et de mon attestation de droit.

Pouvez-vous aussi m'envoyer votre brochure ? Merci de traiter ma demande le plus rapidement possible.

Cordialement.

Pièces jointes



Carte d'identité.jpg



attestationdroit.pdf

Détection des intentions par l'IA

Intention 1

Acte de gestion	Ouverture de compte
Produit	Mutuelle complémentaire Bégonia
Prénom Nom	Maëlys Martin
Adresse	43 rue de Paris - 93100 Montreuil

Pièces jointes (2)

Carte ID	X4RTBPFW4
Numéro attestation	1 75 05 49 5888 157 80
Date d'émission	02-04-2020

Intention 2

Acte de gestion	Demande de brochure
Produit	Mutuelle complémentaire Bégonia
Prénom Nom	Maëlys Martin
Adresse	43 rue de Paris - 93100 Montreuil

InboxCare - 1/2



Multi-intentions & détection d'information

Détection des intentions et de l'urgence
Extraction de données
Actes de gestions
Messages et pièces jointes



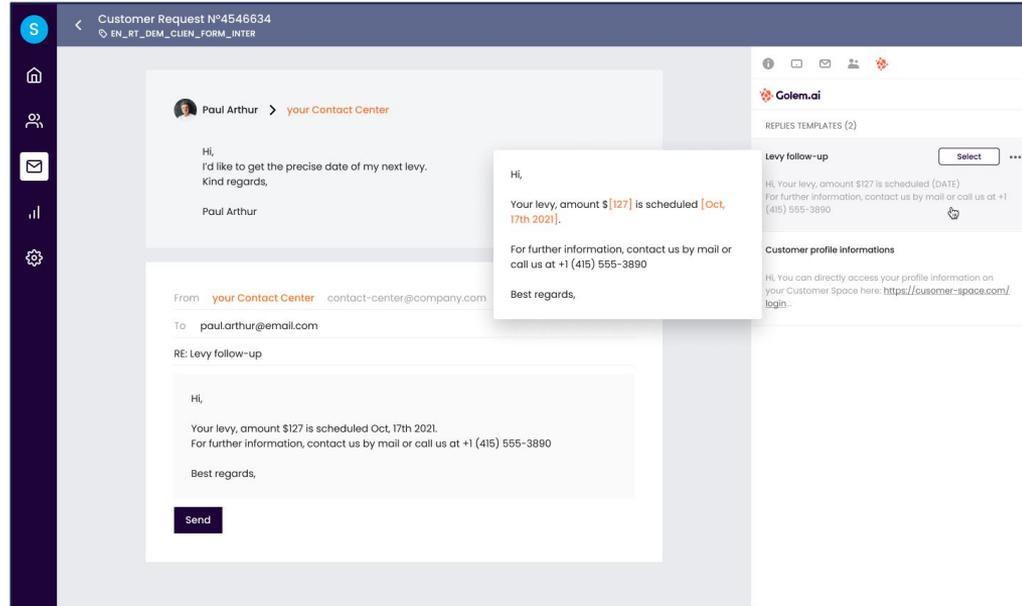
Tolérance aux fautes d'orthographe

Comprend le sens malgré les fautes de frappes
et les fautes d'orthographe



Intégration à vos systèmes

Intégration des données extraites dans
un CRM ou une solution de ticketing



InboxCare - 2/2



Triage et routage des messages

Adaptable à vos process
Réponses automatiques - courriers types



Multi-langues

Sans entraînement



Multicanal

Connecteurs Gmail, WhatsApp, Exchange,
Réseaux sociaux...

The screenshot displays the InboxCare interface for a customer request. The top header shows the request ID: "Customer Request N°4546634" and the subject: "EN_RT_DEM_CLIEN_FORM_INTER". The main content area shows a message from "Paul Arthur" to "your Contact Center". The message text is: "Hi, I'd like to get the precise date of my next levy. Kind regards, Paul Arthur". Below the message, the email details are shown: "From: your Contact Center contact-center@company.com" and "To: paul.arthur@email.com". The subject of the email is "RE: Levy follow-up". The message body contains: "Hi, Your levy, amount \$127 is scheduled Oct, 17th 2021. For further information, contact us by mail or call us at +1 (415) 555-3890. Best regards,". A "Send" button is visible at the bottom of the message. On the right side, the Golem.ai AI interface is shown, displaying "REPLIES TEMPLATES (2)". One template is selected: "Levy follow-up". The AI response text is: "Hi, Your levy, amount \$[127] is scheduled [Oct, 17th 2021]. For further information, contact us by mail or call us at +1 (415) 555-3890. Best regards,". The AI interface also shows "Customer profile informations" with a link to "https://customer-space.com/login".

Stratégie connecteurs InboxCare

Via des connecteurs internes développés par Golem.ai
ou au travers de notre Ipaas

Exchange



Dans le cas où votre outil est développé
en interne, tous nos produits sont
accessibles par API.

La documentation est accessible sur
<https://developers.golem.ai/>





Suivez-nous sur nos réseaux

