

#HumanEnhancement



La voix au cœur des échanges

L'IA vocale d'IPContact révolutionne la prise de RDV téléphonique médicale

L'intégration par IPContact Group d'une intelligence artificielle vocale, un callbot, dans ses centres de contacts régionaux a pour but de rendre la prise de RDV par téléphone accessible à tous et sans temps d'attente. Les publics les plus en difficulté avec Internet y voient une solution simple, efficace et rapide.

À travers le pôle R&D de son ESN Logicielnet, le groupe IPContact, basé à Aix-en-Provence, poursuit le développement de son intelligence artificielle, une technologie vocale de rupture où la voix est au cœur des échanges. IPContact présente sur le salon SantExpo, du 23 au 25 mai 2023, son callbot dédié à la prise de RDV médicaux. Les premiers résultats montrent une qualification patient réussie à **plus de 98%***

Sans déstabiliser le patient et au cours d'une discussion téléphonique, le callbot enregistre la prise de RDV et qualifie la fiche du patient (motif du rdv, nom, prénom, adresse...). Il facilite ainsi l'accès aux services de soins, du public le plus éloigné d'Internet. L'IA donne à la prise de RDV sa facilité d'accès, sans file d'attente, ni plateforme en ligne, ni création de compte utilisateur. Le callbot est capable de gérer un flux illimité d'appels simultanés, sa ligne téléphonique est toujours disponible. Il augmente ainsi la vitesse et la capacité de réponse des établissements de santé.

L'IA, une collaboration directe où robots et humains sont en totale synergie

Le callbot apporte aux centres d'appels une performance accrue. Avec l'analyse des données, les techniques d'apprentissages progressent. **Prise de RDV, pré-qualification des demandes, recueil et diffusion d'information**, ces tâches chronophages et à fort volume s'automatisent. L'IA laisse aux opérateurs les tâches les plus épanouissantes, attractives et valorisantes. L'accueil de l'établissement de soin est alors davantage disponible pour répondre à la demande de l'appelant.

Un transfert d'appel où un opérateur prend le relai en cas de demande complexe

Un callbot ne possédera jamais une intelligence identique à celle d'un humain, car il lui manque deux choses : le diagnostic d'urgence et la prise de décision associée. En cas de demande spécifique, l'IA qualifie la demande en collectant les données nécessaires au traitement puis bascule l'appel vers un agent d'accueil qui prend en charge la demande et la clôture.

* Ses premiers résultats démontrent **plus de 98% de réussite dans la qualification de la fiche patient** (nom, prénom, adresse, type de RDV).

Étude réalisée par Logicielnet, l'ESN interne d'IPContact Group, sur des appels traités par son centre d'appels IPContact Aix-en-Pce, en février 2023.

Qui est IPContact Group ? Pionnier du Cloud Computing - serveur informatique externalisé et dématérialisé - dès 2001, IPContact Group a su récemment accompagner : l'ARS PACA dans le débordement d'appel du 15 et l'information des professionnels de santé • l'AP-HP pour l'opération Renforts-Covid avec la qualification des volontaires soignants pour leurs 39 hôpitaux • les ARS BRETAGNE et OCCITANIE dans le suivi des cas confirmés Covid-19 et des cas contacts isolés à domicile.

Directeur des opérations : Dr Patrick Gomez, École Normale Supérieure Paris, doctorat de physique avancée. Expert Européen. Travaux de R&D au sein de laboratoires de recherche (JET, EURATOM). Fondateur d'IPContact Group et de Logicielnet.



Retrouvez IPContact Group sur le salon SantExpo, le rendez-vous annuel de la santé et du médico-social, du mardi 23 au jeudi 25 mai !

Sa conférence se déroulera le mercredi 24 mai de 11h15 à 12h, sur l'Agora Numérique.

Le thème ? Sa dernière innovation : un callbot doté d'une IA conversationnelle, qui prend en charge tous vos appels de A à Z. Prise de RDV, demande d'informations, confirmation de RDV et bien plus encore. Venez éprouver son callbot sur son stand.