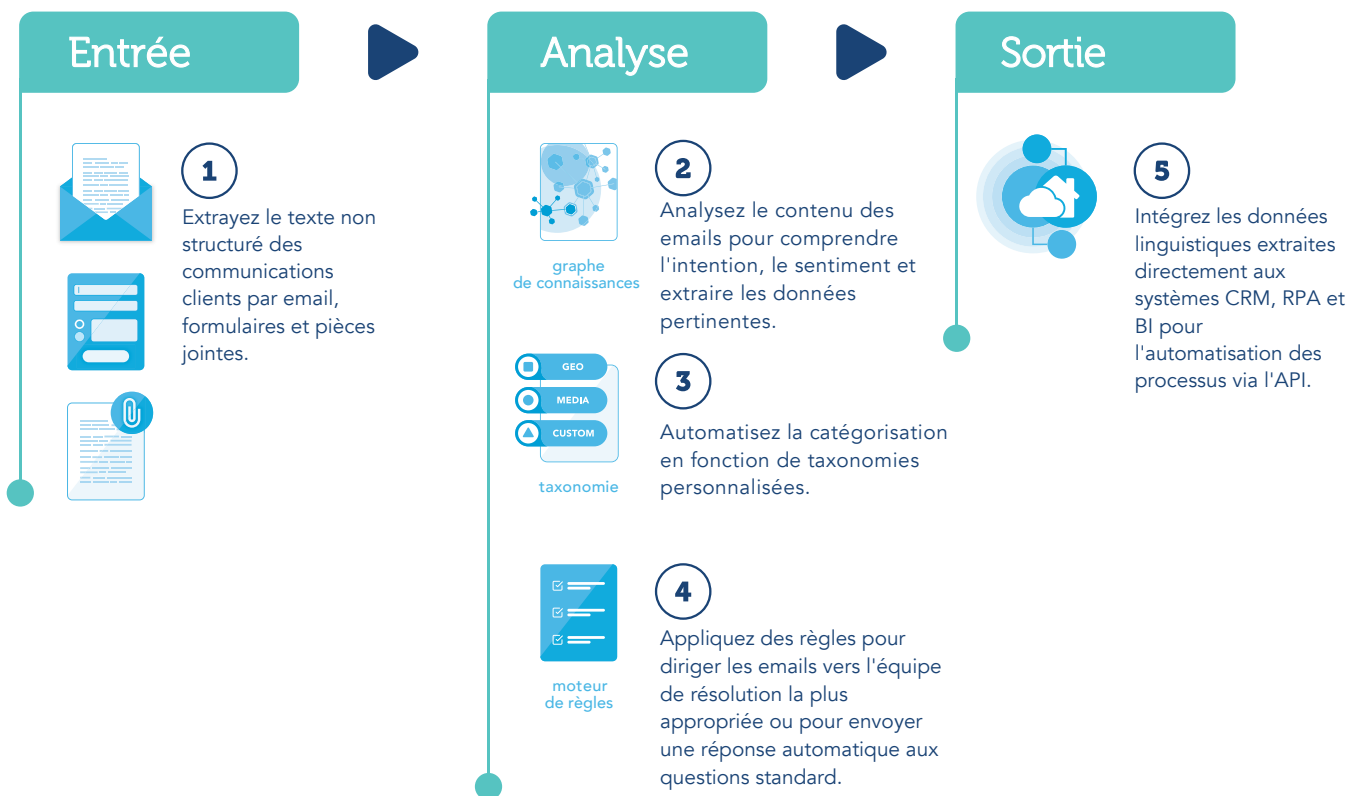


Gestion des emails avec expert.ai



Une réponse rapide est essentielle pour assurer la satisfaction des clients et des employés, et maintenir des processus efficaces. L'automatisation du triage des emails entrants peut réduire considérablement le temps passé à les lire et à les traiter un par un, rediriger vos efforts vers des tâches plus importantes et apporter de l'efficacité aux processus de back-office. La technologie expert.ai peut comprendre automatiquement le sens, le contexte, le sentiment et l'urgence des informations contenues dans les emails et les pièces jointes de la même manière qu'un humain, mais beaucoup plus rapidement et avec des niveaux très élevés de cohérence et de précision.

Pour rationaliser la gestion des e-mails, expert.ai offre des fonctionnalités avancées et prêtes à l'emploi de compréhension du langage naturel (NLU) qui répondent aux cas d'usage courants et peuvent être facilement adaptées à vos besoins spécifiques. Grâce au NLU, expert.ai peut analyser et organiser le nombre croissant de demandes de renseignements par email provenant de clients internes et externes et nécessitant une réponse.

Utilisez expert.ai Email Management pour :

- Les demandes aux service client dans les secteurs de la banque, de l'assurance, des services publics, des télécommunications et du commerce électronique.
- Les demandes au service d'assistance informatique interne.
- L'assistance technique aux clients de logiciels B2B.



Aujourd'hui, grâce à l'IA d'expert.ai, tous nos centres de relation client aux Pays-Bas bénéficient d'un processus de gestion des emails beaucoup plus fiable et beaucoup plus précis, 100% des emails étant traités automatiquement par la plateforme.

ING

Caractéristiques principales

- Construire des règles personnalisées de classification et de routage pour différents types de demandes.
- Surveiller et gérer un ou plusieurs comptes stratégiques pour les objectifs de l'entreprise.
- Analyser et classer chaque email en fonction d'une taxonomie personnalisée et d'exigences spécifiques.
- Découvrir l'intention de l'expéditeur (c'est-à-dire si le message entrant est une plainte, une demande d'assistance ou une demande d'information), exprimée dans un langage courant.
- Extraire les entités et les informations pertinentes (nom, adresse, nom du produit ou du service, etc.) mentionnées dans l'objet de l'email, le corps du message et les fichiers joints pour enrichir les connaissances de l'entreprise.
- Analyser et segmenter les fils de discussion des emails pour rendre le traitement plus précis.
- Identifier le sentiment afin d'interpréter ce que les gens ressentent à travers leur langage (par exemple dans une communication de plainte client).
- Identifier les emails les plus urgents ou potentiellement critiques.
- Acheminer automatiquement les emails vers les experts, les systèmes RPA, CRM ou les systèmes de gestion des incidents les plus appropriés.
- Envoyer une réponse automatique aux questions récurrentes et standard ou proposer un message de réponse à valider de la part de l'équipe pour les questions plus complexes.
- Exploiter l'analyse des données clients et obtenir des informations précieuses sur les communications par email.

Bénéfices clés

- **Réduire le nombre d'emails en attente et les temps de réponse**
Grâce à une précision de plus de 95 % pour la classification, le routage et les réponses, les équipes peuvent gérer plus efficacement les communications avec les clients et fournir de meilleures réponses.
- **Accélérer l'application de la RPA aux processus basés sur la connaissance**
Traitez 100 % des emails automatiquement et facilitez l'intégration entre les bots RPA et les communications clients pour réduire les activités manuelles et étendre l'automatisation à des cas d'usage plus complexes.
- **Réduire le nombre d'emails mal classés**
Une compréhension approfondie du sens, de l'intention du client et du contexte permet aux utilisateurs d'atteindre plus rapidement le résultat souhaité, ce qui améliore la satisfaction, l'engagement et la fidélisation des clients.
- **Identifiez les tendances dans les tickets d'incident**
Utilisez l'analyse sémantique des sujets des emails pour identifier les tendances et les lacunes potentielles en matière de qualité.
- **Priorisez les réponses en fonction de la frustration des clients**
Utilisez l'analyse des sentiments pour identifier les clients frustrés qui sont susceptibles de se désabonner et dirigez-les automatiquement vers des spécialistes de la fidélisation.



expert.ai

A propos d'expert.ai

Expert.ai (EXAI:IM) est l'un des leaders dans le domaine des logiciels d'IA appliquée au langage naturel. Les entreprises des secteurs de l'assurance, de la banque et de la finance, de l'édition, des médias et de la défense font toutes confiance à expert.ai pour transformer le langage en données, analyser et comprendre des documents complexes, accélérer l'automatisation intelligente des processus et améliorer la prise de décision.