

---

# Toujours prêt à mettre en œuvre la technologie pour favoriser la distanciation sociale

Malgré le monde hautement connecté et dense en informations dans lequel nous vivons, la diffusion d'informations précises et actualisées sur la COVID-19 reste un défi.



**Atos | Syntel**

Trusted partner for your Digital Journey

L'ampleur catastrophique et la propagation rapide de l'infection ont augmenté la fréquentation dans les établissements médicaux et les salles d'urgence, exposant à la fois les soignants et les patients à des risques. En plus de traiter les patients, le personnel médical de première ligne est également chargé de répondre aux appels de la population "bien-pensante", qui s'informe des symptômes potentiels du coronavirus.

## Notre solution

Atos a développé un assistant virtuel qui aide les utilisateurs à obtenir des réponses instantanées et précises sur les symptômes de la COVID-19, réduisant ainsi la pression sur les cabinets de médecins et les urgences. Conçu à partir de données provenant des Centres américains de contrôle et de prévention des maladies (CDC), l'assistant virtuel utilise un vérificateur de symptômes en ligne alimenté par l'IA pour diffuser des informations essentielles au grand public.

Le chatbot est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, prêt à fournir des conseils autorisés sur les symptômes d'un patient ainsi que sur les mesures de précaution à prendre. Il utilise une interface intuitive à faible frottement pour répondre aux questions des utilisateurs, ainsi qu'un programme électronique qui permet de prendre tous les rendez-vous nécessaires. Les fonctionnalités comprennent :



Contrôleur de symptômes entièrement personnalisable qui peut signaler les personnes à haut risque pour le suivi et le triage



Mise à jour aisée de la base de connaissances pour s'adapter rapidement à l'évolution des conseils de diagnostics



Prise en charge des interfaces de chat et des interfaces vocales



Intégration avec le chat en direct pour les questions sans réponse ou difficiles



Intégration transparente avec les sites web des prestataires de soins de santé et les applications mobiles



Analyse des tickets pour identifier les requêtes récurrentes

Le chatbot utilise un flux de travail intégré basé sur RPA et API pour gérer les transferts, les exécutions et les escalades lorsque cela est nécessaire. Il utilise le traitement du langage naturel et l'analyse des sentiments pour comprendre les réponses des utilisateurs et fournir des recommandations prescriptives aux individus. Le chatbot peut être construit sur l'architecture de votre choix, y compris sur site, dans un nuage public ou hybride.

Atos fournit également un banc d'essai d'IA qui comprend un enregistreur de processus, des adaptateurs de bot et plus de 60 algorithmes pré-construits pour accélérer le développement et le déploiement.

## Une même solution ne convient pas à tous

Notre assistant virtuel est une technologie de base qui peut être personnalisée en fonction de votre stratégie de gestion de la pandémie. Par exemple, la solution peut être personnalisée pour diriger les utilisateurs vers les points d'extrémité propres à votre organisation, tels que

- Planification électronique des rendez-vous
- Consultations en temps réel par chat
- Télésanté/visites virtuelles avec des professionnels de la santé
- Matériel pédagogique

La solution s'intègre également aux canaux de communication tels que Skype, la messagerie électronique et le SVI, en utilisant l'IA pour envoyer des alertes textuelles ou appeler les patients avec des rappels de rendez-vous.

## Bénéfices

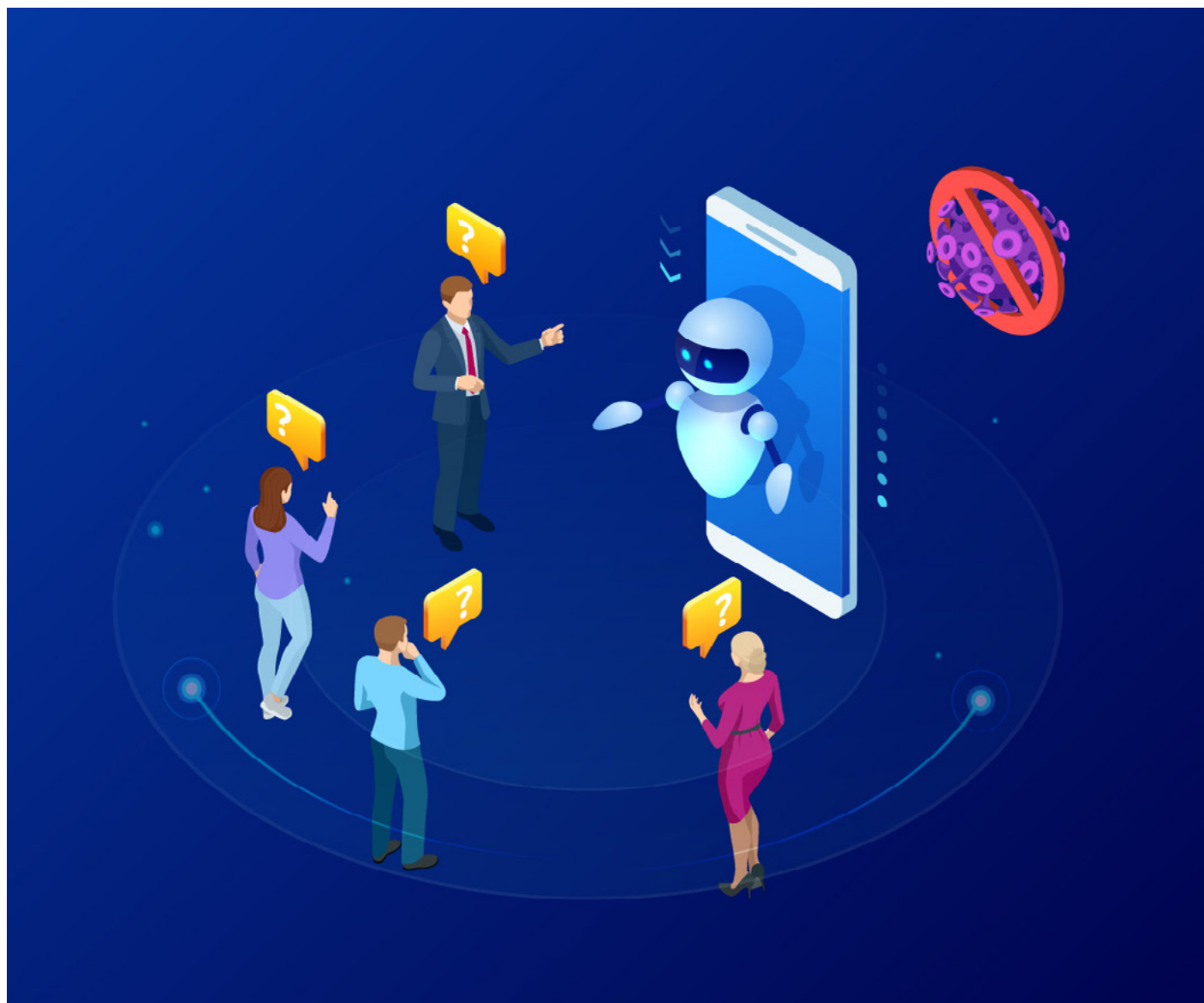
---

- Augmentation du libre-service pour les patients
- Des conseils clairs basés sur des sources faisant autorité
- Réduction du trafic des installations et du volume des appels
- Amélioration de la productivité du personnel médical de première ligne et concentration sur les patients prioritaires

## Cas d'usage

---

Atos a mis au point une solution similaire qui aide les clients d'une assurance grâce à un assistant virtuel vocal pour les demandes d'indemnisation. Cette solution libre-service automatisée et omnicanal aide les utilisateurs à initier et à déposer des demandes d'indemnisation, ainsi qu'à effectuer un suivi pour vérifier le statut d'une demande. La solution fait appel à une fonction de suggestion automatique qui utilise une base de connaissances personnalisable pour guider les clients tout au long du processus de réclamation et leur fournir rapidement les réponses dont ils ont besoin. En plus de réduire le volume de questions adressées aux agents et aux centres d'appels, le système a amélioré l'expérience du client grâce à un accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à des informations actualisées.



---

# About Atos|Syntel

Atos|Syntel est l'un des principaux fournisseurs de services intégrés dans le domaine des processus numériques et de la connaissance et fait partie du groupe Atos, un leader mondial de la transformation numérique qui emploie 110 000 personnes dans 73 pays et réalise un chiffre d'affaires annuel de 12 milliards d'euros. Nous aidons les entreprises à accélérer leur parcours numérique, à accroître leur agilité et leurs performances commerciales, à évoluer vers les normes "Digital native" et à se doter de l'envergure et de la flexibilité nécessaires à l'ère du numérique.

Atos|Syntel allie l'envergure et les capacités technologiques de classe mondiale d'Atos à l'orientation sectorielle, au modèle de prestation de services mondiaux et aux services de Syntel qui reposent sur l'automatisation intelligente.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [atos.net](https://atos.net).

Entamons ensemble une discussion

