



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**Golem.ai accompagne les acteurs du retail face à leurs enjeux majeurs de satisfaction client.**



*Credit : Wesco*

Paris, le 2 juillet 2025,

**Golem.ai, start-up française spécialisée dans l'intelligence artificielle explicable, accélère son développement dans le secteur du retail et du e-commerce. Dans un contexte où l'expérience client est devenue un critère déterminant de fidélité, les acteurs du secteur font face à une pression croissante. Selon une étude de Salesforce, 94 % des consommateurs déclarent qu'un service client de qualité les incite à renouveler un achat auprès d'une enseigne. Face à cette exigence croissante, la qualité de réponse, la rapidité de traitement et la personnalisation deviennent des facteurs de compétitivité clé.**

C'est dans cette dynamique que Golem.ai s'impose comme un partenaire stratégique, grâce à sa technologie neuro-symbolique capable de fluidifier la gestion des messages entrants (commandes, devis, réclamations, demandes d'assistance...) tout en garantissant une réponse ultra pertinente. Contrairement

aux modèles d'IA générative de type "boîte noire", Golem.ai a développé une IA neuro-symbolique c'est-à-dire qui repose sur une architecture claire, sans apprentissage massif, entièrement traçable. Elle est donc notamment conforme aux exigences réglementaires du RGPD et de l'AI Act européen.

Dans le retail, les besoins sont spécifiques : un seul message peut contenir plusieurs intentions, comme une demande de devis, une question logistique et un changement d'adresse. Selon le rapport State of Digital Customer Experience 2024 de Verint, 72 % des consommateurs déclarent avoir utilisé des canaux numériques pour contacter une marque au cours des 12 derniers mois, ce qui souligne la complexité des interactions multicanales. Golem.ai est capable de détecter ces éléments en simultanément, d'extraire automatiquement les informations clés (comme les références produit ou les numéros de commande) et de générer une réponse adaptée. Ce gain de temps et de précision libère les équipes des tâches répétitives, tout en renforçant la qualité du service client.

Des entreprises comme Manutan, Weber-Industries ou Wesco font déjà confiance à Golem.ai pour accompagner leur croissance. Chez Wesco, spécialiste de l'équipement pour l'enfance, l'intégration de la solution a permis de traiter 100 % des emails entrants, en réduisant le temps de traitement par 8. La technologie de Golem.ai prend en charge cinq typologies de messages, ainsi que leurs pièces jointes, ce qui permet aux équipes de se concentrer sur les demandes complexes, tout en maintenant un haut niveau de qualité de service.

*"Nous avons pu automatiser une tâche chronophage et recentrer nos équipes sur la relation client. Aujourd'hui, la solution de Golem.ai est totalement intégrée dans nos process et est devenue indispensable dans notre quotidien. ", souligne Gaëlle Cousin, Responsable administration des ventes chez Wesco.*

En facilitant l'identification des intentions, la priorisation des messages et la personnalisation des réponses, Golem.ai agit directement sur les indicateurs de performance du service client. Le temps de traitement des demandes peut être réduit de moitié, tandis que le taux de résolution dès le premier contact est multiplié par trois. Le tout, avec un impact environnemental réduit, la technologie nécessitant peu de puissance de calcul par rapport aux IA fondées sur le machine learning.

*« L'IA doit être un outil au service de la performance et de la confiance. Dans le retail, cela passe par un traitement rapide de la demande et des réponses compréhensibles et personnalisées. C'est exactement ce que permet notre technologie. » explique Killian Vermersch, CEO et cofondateur de Golem.ai.*

Dans un contexte où le e-commerce B2C connaît une croissance soutenue, avec un marché mondial estimé à 5 470 milliards de dollars en 2023 et un taux de croissance annuel moyen de 19,1 % jusqu'en 2030, les services clients doivent

s'adapter à des volumes croissants et à des attentes de plus en plus élevées en matière de qualité et de rapidité. Golem.ai offre une solution souveraine, explicable et immédiatement opérationnelle pour répondre à ces nouveaux défis.

### **À propos de Golem.ai**

Golem.ai, fondée en 2016 est une startup française spécialisée dans l'intelligence artificielle dédiée à l'analyse du langage humain. Sa solution permet aux entreprises de mieux gérer leurs messages entrants et leurs pièces jointes tout en offrant une explicabilité totale sur chaque décision. Aujourd'hui, Golem.ai contribue à améliorer la productivité des entreprises tout en respectant la confidentialité des données. La startup a obtenu une dizaine de distinctions. Elle est notamment depuis 2019 alumni chez French Assurtech et French IoT La poste et a obtenu le prix "10 000 startups pour changer le monde".

Golem.ai compte une trentaine de collaborateurs.

Pour plus d'informations : <https://golem.ai/fr/>

### **Contacts presse**

Agence Volga

Dorian Canit - 07 77 78 79 23 - [dorian@volgarp.com](mailto:dorian@volgarp.com)

Charlotte Mouret - 06 58 46 57 99 - [charlotte@volgarp.com](mailto:charlotte@volgarp.com)