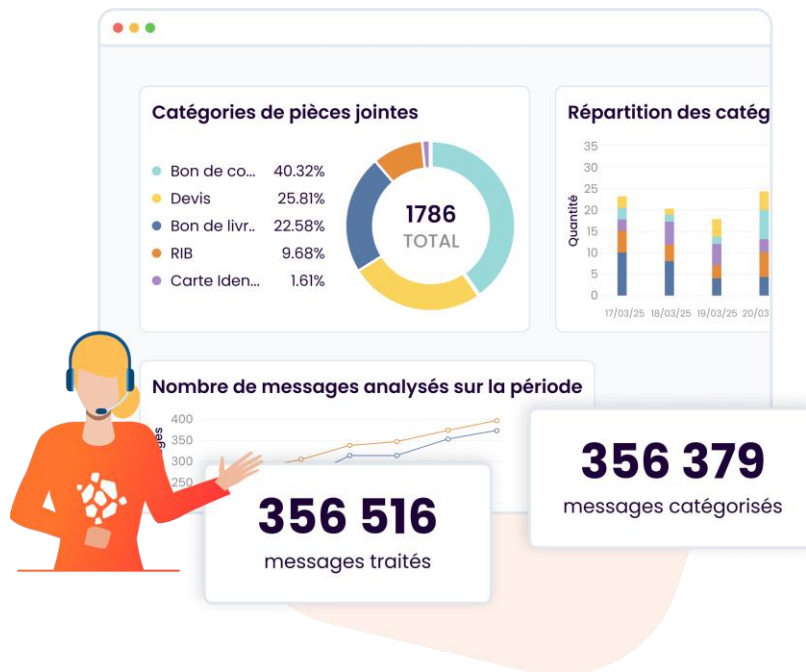


Décryptage : Golem.ai dévoile les clés d'une IA de confiance au service de la relation client.



Paris, le 15 avril 2025,

Golem.ai, acteur référent dans le domaine de l'IA, revient sur le salon All4customer et alerte sur la complexité croissante du marché de l'IA. Alors que les entreprises sont confrontées à une multitude de solutions, il devient difficile pour les métiers et les secteurs de s'y retrouver. Face à cet écosystème foisonnant, Golem.ai se positionne comme un guide de confiance, offrant une technologie explicable, pragmatique, éthique et performante.

La startup dévoile les cinq points clés pour naviguer dans le monde de l'intelligence artificielle :

L'IA, une nécessité, mais pas à n'importe quel prix.

Avant d'investir dans ces diverses technologies, il est essentiel de comprendre les défis spécifiques que l'on souhaite résoudre et les résultats que l'on espère atteindre. L'intelligence artificielle est, par exemple, devenue incontournable pour optimiser la relation client. Cependant, il est crucial de choisir une solution qui garantit à la fois rapidité, qualité et respect des données. Golem.ai offre un équilibre

parfait, permettant de réduire la charge de travail des équipes, de limiter les erreurs et d'améliorer la satisfaction client.

Privilégier la transparence et l'explicabilité.

L'IA ne doit pas être une boîte noire. Il est primordial de choisir des solutions dont le fonctionnement est compréhensible, afin de garantir la confiance et la responsabilité. Toutes les solutions basées uniquement sur de l'IA générative ne peuvent pas être explicables, car leurs mécanismes de décision restent souvent opaques et difficiles à justifier. L'approche de Golem.ai est basée sur une IA où chaque décision est traçable et justifiable.

Des résultats concrets et un ROI mesurable.

L'investissement dans l'IA doit être justifié par des résultats concrets. Il faut donc mettre en place des indicateurs de performance précis pour évaluer le ROI des projets. Chez Golem.ai, les équipes s'engagent sur des résultats mesurables, tels que la réduction des coûts de traitement et l'amélioration du taux de résolution au premier contact. En automatisant le traitement des demandes, la startup réduit les coûts jusqu'à 10 fois et multiplie par 3 le taux de résolution dès le premier contact. Les équipes peuvent ainsi se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Gérer les données de manière éthique et souveraine.

La protection des données est un enjeu majeur, notamment depuis les mises en place de l'IA Act européen et du RGPD. Il est impératif de choisir des solutions qui respectent la vie privée des clients et la souveraineté des données. Golem.ai s'engage à respecter les réglementations en vigueur et propose une technologie souveraine, hébergée en France.

Adopter une approche pragmatique et itérative.

L'IA n'est pas une solution miracle. Il est préférable de commencer par des projets pilotes, de tester et d'ajuster les solutions en fonction des résultats obtenus, avant de déployer à grande échelle. Définir les cas d'usages et les bénéfices attendus en amont du projet est primordial. Golem.ai propose une mise en place en quatre étapes structurées (cadrage, configuration, stabilisation et monitoring de la performance), avec un accompagnement personnalisé à chaque étape.

Malgré l'accélération des investissements dans l'intelligence artificielle, seuls 15 % des projets arrivent réellement en production, freinés par des défis majeurs : manque d'explicabilité, enjeux de souveraineté des données imposés par l'IA Act européen et difficulté à mesurer le ROI opérationnel. Ces obstacles soulignent la nécessité d'une IA qui soit à la fois transparente, éthique et performante. L'approche neuro-symbolique de Golem.ai incarne cette vision en apportant des réponses concrètes et fiables, permettant aux entreprises de transformer ces défis en opportunités pour améliorer leur relation client et leur efficacité opérationnelle.

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

Charlotte Mouret - 06 58 46 57 99 - charlotte@volgarp.com