

Une **IA téléphonique disruptive** au service des secrétaires et des services techniques hospitaliers



Du 20 au 22 mai, à SantExpo 2025, IPContact Group vous invite à découvrir une solution innovante : son **IA téléphonique conversationnelle**, conçue pour assister les agents et secrétaires dans la **gestion des agendas de rendez-vous médicaux** et faciliter la transcription des **demandes techniques** dans les hôpitaux.

Placé stratégiquement en amont des plateaux téléphoniques et doté d'une intelligence artificielle conversationnelle, notre callbot est capable de comprendre le langage humain et de générer un dialogue avec l'appelant.

NOTRE CALLBOT TRAITE LES APPELS LES PLUS CHRONOPHAGES

- la prise de rendez-vous médicaux,
- la diffusion de contenus,
- le recueil de données.

Cette solution callbot IA s'intègre et se synchronise à votre SIH.





Une IA téléphonique qui optimise l'accueil des patients

Automatisez la gestion des appels pour un accueil plus fluide

Dans les établissements de santé, les secrétaires téléphoniques font face à un volume d'appels élevé, souvent répétitif. Notre callbot, doté d'une intelligence conversationnelle avancée, agit comme un assistant virtuel capable de traiter automatiquement les demandes courantes, telles que :

- la prise de rendez-vous médicaux et la gestion des agendas,
- la diffusion d'informations aux patients (FAQ, horaires, instructions),
- le recueil de données grâce à la transcription de la conversation.

En prenant en charge ces appels, [notre IA vient augmenter l'efficacité de l'accueil](#) en apportant des solutions techniques concrètes :

- décrochés simultanés, sans limitation du nombre de lignes, pour éviter toute perte d'appel.
- suppression des temps d'attente pour améliorer l'expérience des patients.
- transfert automatique vers un agent humain pour toutes les réponses hors contexte de l'IA.

Avec notre IA téléphonique, offrez un accueil plus réactif, réduisez la charge des secrétaires et améliorez la satisfaction des patients.



80% du volume des appels sont pris en charge par l'IA

Dans l'étude* portant sur les appels en médecine générale, 45% des appels concernent une demande de rendez-vous pour l'appelant lui-même, 30% pour une autre personne et 5% pour une confirmation, un changement ou une annulation.

Au total, sur une journée, plus de 80% des appels concernent un RDV qui peuvent être totalement pris en charge par notre callbot. Les 20% des demandes restantes, nécessitant une gestion plus spécifique sont transmises aux télésecrétaires.

En déléguant la gestion de la partie des appels la plus volumineuse à l'IA, un secrétariat médical dispose de plus de temps pour le travail administratif ou encore l'accueil et l'information des patients.

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





Une IA téléphonique qui optimise votre service technique

Automatisez l'enregistrement des tickets en continu, sans interruption de service

Dans les hôpitaux, les services techniques contribuent de manière déterminante au bon fonctionnement des équipements et infrastructures. Pourtant, lorsque les techniciens sont déjà en intervention ou en ligne, l'enregistrement des incidents devient complexe. Le personnel doit souvent répéter les appels, entraînant des pertes de temps et des retards de traitement.

Avec notre [IA téléphonique connectée à GLPI](#), les demandes de support peuvent désormais être enregistrées directement par téléphone, sans attendre la disponibilité d'un technicien.

Grâce à cette automatisation, vous bénéficiez de :

- un enregistrement 24/7 des incidents, pour une traçabilité complète.
- une priorisation automatique des tickets, classés selon leur niveau d'urgence.
- une synchronisation instantanée avec GLPI, permettant aux techniciens de consulter et traiter rapidement les demandes.

Optimisez votre support technique avec une IA téléphonique qui assure une gestion rapide et structurée des incidents, sans surcharge pour vos équipes.



Plus de 90% de réussite pour la création d'un nouveau contact

Forts de notre expérience en centre d'appels, notre dernier développement s'est concentré **sur l'optimisation d'un taux de crédibilité pour le nom de famille.**

Chaque insertion de nom se voit attribuer un pourcentage, indiquant un niveau de confiance accordé à la reconnaissance faite par l'IA. Plus ce pourcentage est élevé, plus la corrélation entre le nom identifié par l'IA avec un nom de famille existant est forte. Actuellement, plus de 70% des noms de famille sont ainsi créés ; seuls 20% nécessitent un post-traitement informatique et seuls près de 10% nécessitent encore une intervention humaine. Ainsi **plus de 90% de nouveaux contacts sont créés directement par l'IA.**



Nos références médicales

AP-HP Assistance publique - Hôpitaux de Paris • Qualification des soignants

La progression de l'épidémie de Covid-19 et la prévision d'un afflux considérable de patients a conduit l'AP-HP à lancer un appel dans les médias aux volontaires soignants pour renforcer ses rangs. Plus de 1800 soignants qualifiés ont répondu à l'appel via un N°Vert.

À travers un questionnaire, nos téléopérateurs ont eu pour mission de vérifier les qualifications et les spécialités de ces volontaires, ainsi que leur disponibilité et leur affectation au sein des 6 groupes hospitalo-universitaires.

Cette mission est venue compléter l'application medGo et soutenir l'opération #Renforts-Covid mise en place par l'ARS Île-de-France.

Plus de 9459 appels ont été traités pour qualifier 1800 soignants, sur une période de 35 jours.

ARS Bretagne & ARS Occitanie • COVID-19 Suivi logistique et matériel

Chargées d'accompagner des personnes recensées comme malades du Covid-19 ou ayant été en contact avec un patient malade dans leur isolement à domicile, les ARS Bretagne et Occitanie se sont appuyées sur nos compétences humaines et techniques pour réaliser ce suivi téléphonique dès le 12 mai 2020.

Le nombre d'opérateurs dédiés à l'Occitanie est monté jusqu'à 120. Leur formation et leur intégration ont été réalisées selon le nombre de contacts à accompagner. Leur mission : rappeler les bons gestes à avoir, mais aussi apporter un soutien logistique, matériel et psychologique aux personnes isolées ayant besoin d'aide. **Près de 5 millions d'appels ont été réalisés sur une période de 9 mois.**

La mission pour l'ARS Occitanie a pris fin lorsque son transfert a été opéré vers les services de l'Assurance Maladie, fin janvier 2021.

ARS PACA • Débordement du N°Vert

Lors de la première vague de l'épidémie de Covid19, l'Agence Régionale de Santé PACA a fait appel à notre savoir-faire pour désengorger son accueil téléphonique et répondre aux questions non médicales des patients liées au Covid-19.

Le N°Vert de l'ARS, mis en place pour décharger le 15, est rapidement arrivé à saturation dès la fin de l'après-midi du vendredi 28 février 2020. Alors pour répondre au plus grand nombre, l'agence a fait appel à nos services pour gérer son débordement d'appels. **Le weekend du 29 février 2020 a permis au groupe de conduire son plan d'action de gestion de crise.** L'intensité du trafic a demandé une équipe de 8 téléopérateurs

CDO • Prise d'appels régulation pour rdv urgence

Le Conseil Départemental de l'Ordre des Médecins du Val-de-Marne a mis en place un service de prise d'appels régulation pour les rendez-vous d'urgence chez les dentistes pendant la période du COVID de mars à mai 2020. Grâce à ce dispositif, **plus de 12245 patients ont pu recevoir les soins nécessaires dans les meilleurs délais** tout en respectant les mesures de sécurité et de prévention recommandés.

CHU SAINT ETIENNE • Prise de rdv vaccination

Dans le département de la Loire, un numéro unique a été établi pour la prise de rendez-vous concernant la vaccination anti COVID dans les 6 centres de vaccinations de la région. De janvier 2021 jusqu'à juillet 2022, **plus de 270 000 appels ont été traités avec plus de 20 de nos opérateurs dédiés.**

Kledys • Services d'astreinte avec règles d'escalade

Depuis mai 2021, le transporteur express Kledys fait appel à nos services d'astreinte, sur des missions d'urgence les soirs et le week-end. Nos opérateurs reçoivent les demandes de la part d'hôpitaux ou de laboratoire d'analyse et font le relai avec les livreurs Kledys.

Nos opérateurs filtrent les appels, qualifient la demande, détaillent le délai de livraison selon un barème à 3 niveaux d'urgence. Ils transmettent ensuite la demande de retrait au transporteur qui prend le relais.

Plus de 300 appels sont ainsi gérés par mois par nos opérateurs





**Vos contacts en charge l'IA conversationnelle
sur un e-mail et un numéro de téléphone uniques**
ia@ipcontactgroup.com • Tel. 04 88 19 62 94

Service Client
IPContact

**Loïs Dupla
Pascale Giuliani
Céline Petiot-Bize**

Direction R&D
Logicielnet

Patrick Gomez

Partenariat
IPContact Group

Valérie Samson

À propos d'IPContact Group • Logicielnet, la société de services numériques (ESN) d'IPContact Group, est un pionnier dans le développement de solutions de télécommunication **en mode Cloud** pour le secteur de la santé. **Depuis 2001**, cette ESN s'investit dans la création de technologies qui simplifient et améliorent la gestion des interactions avec les appelants et enrichissent la relation entre clients, patients et usagers dans les établissements médicaux. Son agenda est agréé par l'Agence du Numérique en Santé (ANS) et participe activement à la plateforme du Service d'Accès aux Soins (SAS).