



© Rawpixel.com / Shutterstock.com

PRÉ-QUALIFIER AUTOMATIQUEMENT LES EMAILS GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

#digital #IA #deep learning #analyse automatique du langage
#mesure de la perception #expérience client

Recevant un très grand nombre d'emails quotidiennement, les administrations et entreprises publiques ont un besoin grandissant de pré-qualification de cette forme de contact entrant. Ainsi, les experts en intelligence artificielle de CAPACITÉS SAS ont été sollicités par un opérateur public majeur pour élaborer un projet d'analyse automatique des opinions et sentiments exprimés dans les emails adressés par ses usagers.

ANALYSE AUTOMATIQUE DU TEXTE PAR DEEP LEARNING

Les ingénieurs de CAPACITÉS ont d'abord effectué une analyse complète des données collectées par l'opérateur, en particulier au travers des emails échangés avec ses usagers. Sur cette base, ils ont confirmé la faisabilité d'une exploitation automatique de contenus par intelligence artificielle.

La solution technique et les moyens à mettre en œuvre ont ensuite été détaillés. La méthodologie recommandée utilise une base de données annotée et un outil de deep learning. Une première phase de collecte de données doit permettre la construction du modèle d'IA. L'outil peut ensuite examiner les données entrantes et effectuer de façon automatique des classements

selon les champs sémantiques et les émotions repérées dans les textes analysés.

L'outil est auto-apprenant : plus il y a de données collectées, plus le modèle d'IA est performant.

Le rapport complet des experts CAPACITÉS a été transmis à une équipe de développement qui, avec une assistance limitée, pourra déployer le projet de façon autonome.

Pour mener à bien ce projet, les experts de CAPACITÉS SAS ont bénéficié de l'appui et des moyens techniques du LS2N (Laboratoire des Sciences du Numérique de Nantes), UMR de l'Université de Nantes, de l'Ecole Centrale de Nantes, de l'IMT Atlantique, du CNRS et de l'Inria. ■

Expertise mise en œuvre :
✓ Intelligence artificielle

CAPACITÉS SAS EN BREF :

Créée en 2005, CAPACITÉS SAS est la filiale privée d'ingénierie et de valorisation de la recherche de l'Université de Nantes. Elle emploie 90 collaborateurs majoritairement ingénieurs et docteurs ingénieurs, qui travaillent en lien direct avec les scientifiques des laboratoires de recherche.

