

LE CONTEXTE

- Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée et chronophages dans le traitement des mails fournisseurs.



CHIFFRES CLÉS



des courriels avec des
pièces jointes à ouvrir



des courriels hors du
périmètre de traitement



des courriels avec des
demandes simples

LA PROBLEMATIQUE

- Le service comptabilité fournisseur d'une grande entreprise de Service Public reçoit **un flux importants de courriels**.
- En l'absence de solution d'analyse, **les comptables doivent ouvrir et analyser chaque courriel et ses pièces jointes** – essentiellement des factures – avant de pouvoir l'affecter et de le traiter : c'est chronophage pour l'organisation et facteur de dégradation des relations avec les fournisseurs.
- De plus, malgré la progression de l'activité, une attention particulière est portée aux **coûts de structure**.

POURQUOI ont-ils choisi OWI ?

- Fonctionnellement, la solution OWI.Mail permettait de résoudre l'ensemble des difficultés rencontrés sur le canal courriel : routage automatique, aide à la réponse, réponse automatique, connectivité avec des solutions tierces.
- OWI a proposé une démarche d'expérimentation – le Diagnostic Relation Client – permettant à l'organisation de se faire un avis sur les possibilités réelles d'optimisation de la relation avec les fournisseurs et donné des perspectives sur la manière de tester facilement la solution sur un premier périmètre pilote.
- La solution OWI a pu être déployé directement sur les infrastructures de l'entreprise et se connecter aux sources de données comptables afin de proposer de l'automatisation.

DEROULEMENT DU PROJET

- Diagnostic Relation Client pour cadrer le projet et valider les optimisations possibles
- Pilote pour valider l'utilisation de la solution sur des cas réels
- Généralisation progressive à l'ensemble de l'organisation



BENEFICES

OWI.Mail a été déployé sur les infrastructures du Client : lecture des pièces jointes et interrogation du SI pour produire automatiquement des états de facture, analyse des courriels pour priorisation et routage automatique, aide à la réponse sur les courriels entrants et sortants, fourniture de tableaux de suivi de l'activité sur le canal courriel.



de temps gagné sur le
traitement des mails



de production
automatique des états
de facture



d'amélioration
dynamique du routage

LE CONTEXTE

Un courtier en assurance professionnelle fait face au contexte suivant :

- Engorgement des plateformes d'appels téléphoniques
- Volonté d'ouvrir aux clients la possibilité de contacter l'entreprise par courriel
- Croissance continue des sollicitations venant des clients

CHIFFRES CLÉS

800000

mails par an



10

domaines de
compétences (adhésion,
frais médicaux, devis...)

LA PROBLEMATIQUE



- Offrir une **qualité de service suffisante sur le mail** pour que les Clients préfèrent passer par ce canal
- Être en mesure de **traiter des volumes en forte croissance** en limitant celle des équipes

POURQUOI OWI ?

- Capacité à s'intégrer dans Outlook
- Adaptabilité de la solution à l'augmentation des volumes
- Mise en œuvre rapide



DEROULEMENT DU PROJET

- Mode SaaS retenu par le Client
- OWI.Mail intégré dans l'Outlook utilisé au quotidien par les conseillers
- Mise en production au bout de 4 mois de projet

BENEFICES

- Désengorgement du canal téléphone : les Clients sont passés du canal téléphone au canal mail
- 100% des mails catégorisés et routés automatiquement dans des dossiers thématiques
- 25% de productivité en plus sur les mails avec aide à la réponse
- Croissance des effectifs décorrélée de la croissance des sollicitations



LE CONTEXTE

- Dans une dynamique de transformation digitale, un grand acteur du secteur bancaire a confié la refonte de son outil de messagerie sécurisée à ATOS WORLDLINE.
- Ils souhaitent mettre en place une solution d'IA pour optimiser l'efficacité opérationnelle de ses conseillers. Conscients de l'importance de ce choix, ils décident de mener des expérimentations avec toutes les solutions d'IA reconnues sur le marché.

CHIFFRES CLÉS



de mails par an



conseillers



concurrents lors du
lancement de l'appel
d'offres

LA PROBLEMATIQUE

- Renforcer la qualité rédactionnelle et garantir la conformité des réponses
- Faciliter la prise en mains des outils digitaux par les conseillers



POURQUOI ont-ils choisi OWI ?

- 89% de fiabilité pour OWI contre 64% pour l'un de ses principaux concurrents
- Adhésion manifestée par les métiers à la solution et à la démarche OWI



DEROULEMENT DU PROJET

- OWI.Mail: Mise en production 6 mois après le démarrage du projet
- Transfert de compétences pour l'administration de la solution
- Intégration par ATOS Worldline dans une solution hautement sécurisée



BENEFICES

- Réponses semi-automatiques proposées sur 20% du flux
- 70% de couverture pour l'aide à la réponse
- 1ère solution d'IA déployée dans le réseau

Chaque année, le spécialiste des sinistres automobiles reçoit environ 100 000 mails portant sur la gestion de dossiers de sinistres de véhicules français survenus en France ou à l'étranger, avec ou sans pièces-jointes, majoritairement rédigés en Français mais aussi dans d'autres langues, qui font l'objet d'un traitement manuel afin de les analyser puis de les intégrer dans l'outil de gestion ou effectuer des retours.

Quatre personnes travaillaient à plein temps sur ce traitement manuel, la solution leur permet désormais de consacrer du temps à des opérations à plus forte valeur ajoutée.

CHIFFRES CLÉS

1000000
100000

mais par an en français,
anglais, allemand &
italien avec pièces-
jointes



95%

de mails routés au bon
interlocuteur

LA PROBLEMATIQUE

- Augmentation du **volume de mails**
- **Exigence de qualité de service renforcée**
- Besoin de réaffectation d'une partie de l'équipe sur des **tâches à plus forte valeur ajoutée**

POURQUOI ont-ils choisi OWI ?

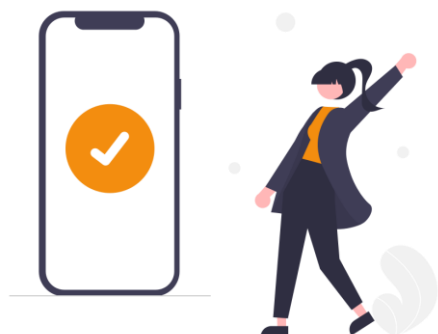
- Une démarche orientée business avec des étapes courtes
- Solution concrète directement utilisable
- Une équipe proche des attentes métiers



DEROULEMENT DU PROJET

- Dans une démarche globale et avec un fort accompagnement OWI
- 1er mois : évaluation et expérimentation
- Go / No go sur base des résultats mesurés
- 2 mois de projet jusqu'à la mise en production

BENEFICES



- Délais raccourcis
- Prise en compte des priorités
- Dès le 1er jour d'ouverture du service, réaffectation d'une partie des conseillers sur des tâches à valeur ajoutée

LE CONTEXTE

- Un opérateur télécom soumis à une forte pression de maîtrise des coûts. Avec un nombre de mails en constante augmentation, il était devenu indispensable pour eux d'optimiser la réactivité de ses conseillers

CHIFFRES CLÉS

400000

mails par an avec pièces jointes

500

conseillers répartis sur deux sites de traitement des demandes clients professionnels et particuliers

100

Règles nécessaires permettant de déterminer l'émetteur du mail, son contenu, l'offre concernée et quel est le groupe compétent pour traiter le mail

LA PROBLEMATIQUE

- Réduction du délai de traitement des mails et priorisation des mails importants
- Automatisation maximum pour réduire les coûts
- Maîtrise de l'ensemble des règles de traitement pour les mails et courriers



POURQUOI ont-ils choisi **OWI** ?



- Une solution permettant la lecture des pièces jointes
- Aide à la réponse pour les conseillers
- Fiabilité sémantique permettant une réelle automatisation

DEROULEMENT DU PROJET

- Diagnostic Relation Client afin de préciser le périmètre du projet et son retour sur investissement
- Mise en œuvre du projet : 3 mois de projet technique, 3 mois de projet métier



BENEFICES



- Traitement de tous les mails et courriers entrants des clients particuliers, professionnels, entreprises.
- Automatisation de l'indexation pour 90% des mails reçus
- Automatisation complète pour 25% du flux



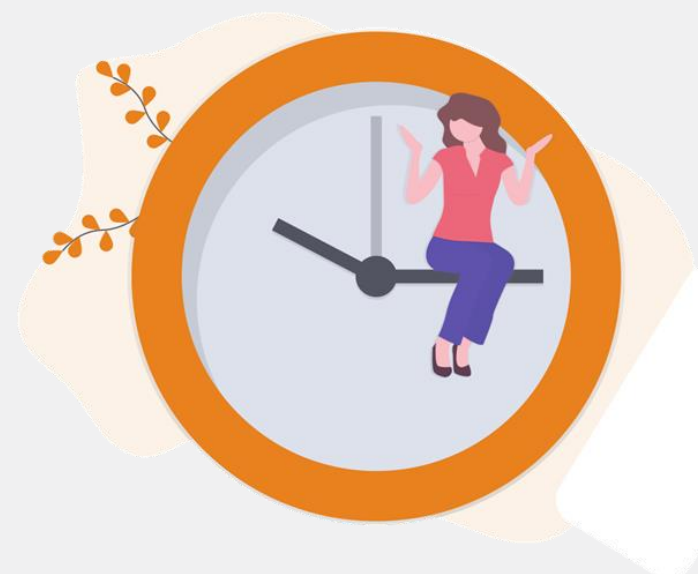
AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE



Non-respect des délais, orthographe aléatoire, réponses incomplètes ou inexactes, vous connaissez déjà toutes les difficultés liées au canal mail. OWI.Mail vous permet de résoudre ces problèmes et de libérer du temps à vos conseillers pour les repositionner sur des tâches qui les motivent.

1 DELAI DE TRAITEMENT

- La principale raison d'un délai trop long est une mauvaise affectation du mail. Grâce au routage intelligent, OWI.Mail attribue chaque email à la bonne compétence, en fonction de règles que vous définissez.
- Définissez des délais différenciés en fonction des risques, fixez des priorités en fonction des enjeux. Exemple : Un mail dans lequel est détecté un risque de fin de contrat doit être traité en priorité.



TEMOIGNAGE VERSPIEREN

« Grâce à OWI.Mail, le taux de routage des thématiques est supérieur à 95%, ce qui est très bon. »

2 QUALITE DES REPONSES

Les réponses à vos clients doivent être **conformes, bien rédigées et complètes**.

- Conformité et qualité de la rédaction : vous devez vous assurer que les informations données à vos clients sont conformes à votre réglementation. Grâce à un assistant parfaitement ergonomique, vos conseillers utilisent les modèles que vous leur avez préparés.
- Complétude : Si un mail contient plusieurs demandes, OWI les met en évidence et assiste ainsi les conseillers à n'en oublier aucune.

Mise en évidence
par OWI de
2 demandes

OWI propose plusieurs onglets pour composer la réponse

OWI a identifié un souci de joignabilité et présélectionné le modèle adapté.

Le client se plaint-il de la joignabilité ?

- ☒ OUI le client se plaint de la joignabilité
- ☐ NON le client ne se plaint pas de la joignabilité

Nous vous remercions pour cette remarque qui est un élément essentiel dans l'amélioration de la qualité et des services que nous voulons proposer et vous prions d'accepter nos excuses pour le désagrément occasionné. Sachez que cette situation est incompatible avec la qualité de service que nous souhaitons vous apporter. Aussi, nous tenons à vous présenter nos plus sincères excuses pour les difficultés que vous avez rencontrées.

Modèle de réponse

Le gestionnaire clique : la rédaction de la réponse commence

Bonjour,

Votre gestionnaire

De: Jessica Keraudren [jessica.keraudren@owi-tech.com]
Envoyé le: 11/10/2019 18:43
A: cc202 [cc202@owi-tech.fr]
Objet: Réclamation sur refus de résiliation

Bonjour,

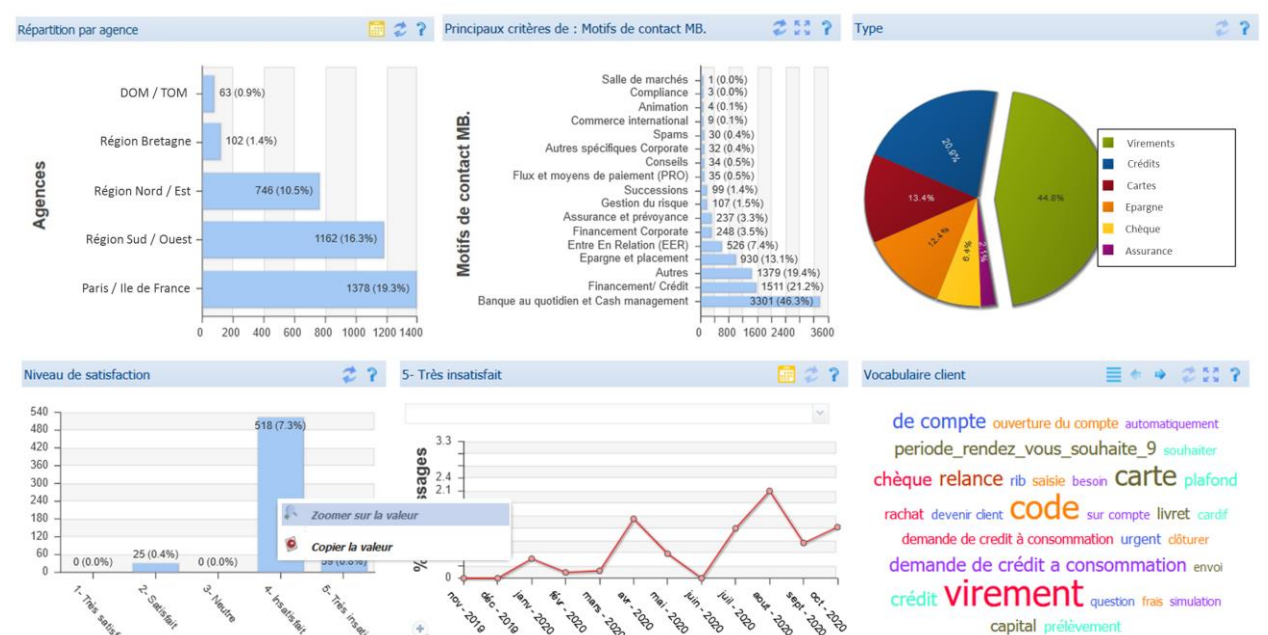
Je cherche à vous joindre depuis une semaine sans réponse.
Merci de votre retour, cependant je souhaiterais que les enregistrements soient écoutés car j'estime ne pas être responsable des incompréhensions du service clientèle.
Votre interlocutrice m'a bien stimulé que comme je ne recevais pas mes quib d'échéance et que...

Envoyer Ignorer

3 SUPERVISION DE LA QUALITE

Fixez vos indicateurs de qualité et supervisez-les :

- Délai de traitement par type de demande
- Taux d'utilisation de la base de connaissance par conseiller
- Conseillers dont les réponses indiquent un besoin de formation



Pour simuler les améliorations qualité qu'OWI.Mail peut vous apporter, envoyez un mail à lea.beriton@owi-tech.com