

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

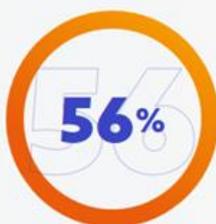


BENEFICES

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