

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

8000000

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

