

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

