

## 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

4000000

**400000**

mails par an avec pièces jointes

5000

**500**

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

1000

**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

