

CAS CLIENT

Comment en 2 mois seulement,
BCF réaffecte ses conseillers sur
des tâches à forte valeur ajoutée et
améliore la satisfaction client grâce
à OWI.Mail !

Secteur
Service public

Solutions
Mailbot



Le contexte

Le BCF est spécialisé dans le règlement de sinistres mettant en cause un véhicule étranger en France ou un véhicule français à l'étranger

- **100 000 mails / an**, en français et anglais, avec pièces jointes
- **4 personnes** indexent ces mails et les intègrent dans le système de gestion
- Le BCF, au sein de GPSA, dépend de la Fédération Française de Sociétés d'Assurances, et traite donc les sinistres des plus grandes compagnies présentes en France

Le problème

Le BCF est confronté à plusieurs défis :

- **Augmentation du volume de emails**
- **Exigence de qualité de service renforcée** : le BCF met en jeu l'image de l'assureur auprès du client de ce dernier
- **Besoin de réaffectation d'une partie de l'équipe sur des tâches à plus forte valeur ajoutée** : L'indexation et l'intégration manuelles des emails constituent des tâches répétitives et chronophages qui détournent l'équipe de tâches plus stratégiques



La démarche

BCF a choisi OWI pour sa **démarche orientée business**, sa **solution éprouvée et immédiatement utilisable**, et son **équipe expérimentée dédiée (2 interlocuteurs)** à l'**accompagnement des métiers**.

Le projet s'est déroulé en plusieurs étapes :

1. Évaluation et expérimentation (1er mois):

- OWI a réalisé une évaluation approfondie des besoins de BCF.
- Une phase d'expérimentation a été menée pour tester la solution OWI dans l'environnement de BCF.
- 5 jours / personne

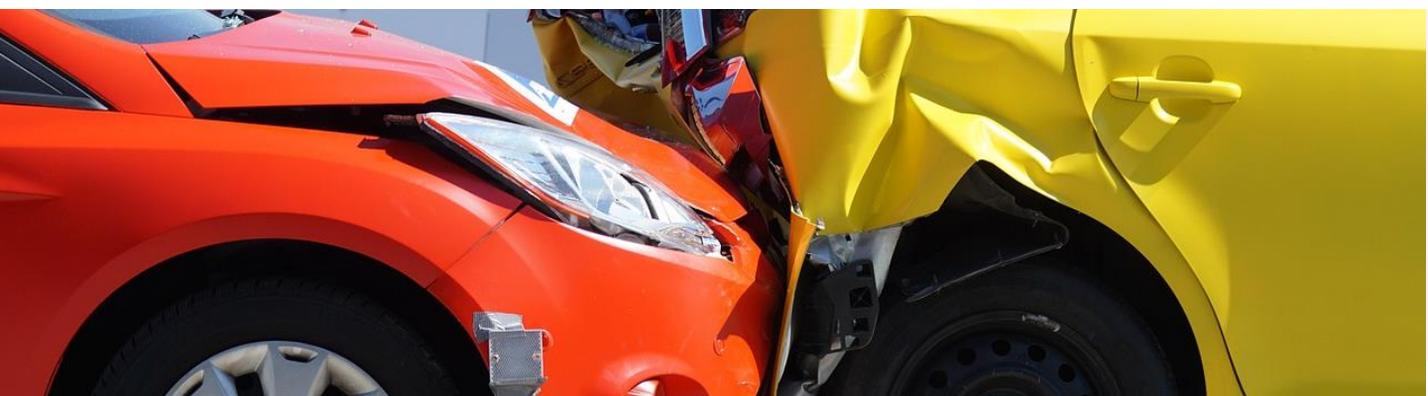
2. Go/no-go :

- Sur la base des résultats mesurés de l'expérimentation
- 5 jours architecte-exploitant

3. Mise en production (2ème mois):

- L'équipe OWI a travaillé en étroite collaboration avec les équipes de BCF pour configurer et déployer la solution.
- Un architecte-exploitant de BCF a été dédié au projet pour garantir une intégration optimale.

Convaincu par le potentiel du projet, le management de BCF s'est fortement impliqué et a joué un rôle crucial dans le succès du projet.





La solution

OWI.Mail permet de traiter les emails plus rapidement :

- Analyse des mails pour **priorisation et routage automatique**,
 - **Extraction et Qualification** : Analyse sémantique approfondie pour extraire et catégoriser les mails et les pièces-jointes
 - **Routage intelligent** : Achemine efficacement les e-mails aux bonnes compétences. Les règles métier déterminent le mode de réponse, la file d'attente et **la priorité en fonction du profil**, du contexte et de la demande du client, ainsi que des contraintes opérationnelles.

Les bénéfices

Dès le 1er jour de service OWI.Mail, **BCF réaffecte une partie des conseillers sur des tâches à forte valeur ajoutée**

- Délais de réponses plus courts
- Prise en compte des priorités

Prochaines étapes

- **Extension de périmètre** : traitement des mails en anglais
- **Accélération de la valeur** : connexion d'OWI.Mail au S.I. de BCF, pour augmenter l'automatisation et enrichir la personnalisation
- **Appropriation par l'organisation** : évolution des processus BCF pour une meilleure adéquation aux enjeux business et une plus forte valeur ajoutée des conseillers

Contact & Information



Lamia HAMANI

Ingénieure Commerciale Grands Comptes

lamia.hamani@owi-tech.com

0698415491



OWI est un éditeur logiciel français qui améliore l'expérience client des Grands Comptes avec des ROI mesurés par nos clients entre 30 et 200%.

OWI a mis au point une Intelligence Artificielle de compréhension du langage (NLP) qui repose sur une innovation NLU et un machine learning frugal en approche Inductive Logic Programming.

Parce-que l'IA OWI est la plus fiable, nous prenons l'engagement contractuel d'une fiabilité supérieure à 95%.

Déployée en mode SaaS ou OnPremise, la technologie OWI est disponible en Callbot, Chatbot, Mailbot et Smartform.

