

CAS CLIENT

**BCF réaffecte ses gestionnaires
sur des tâches à forte valeur
ajoutée et améliore la qualité
de service grâce à OWI.Mail !
Une mise en œuvre en
seulement 3 mois**

Secteur
Service Assurance

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 problème

Le BCF est confronté à plusieurs défis :

- **Contrainte budgétaire** : BCF monopolise 4 gestionnaires sinistres uniquement pour réaffecter les e-mails.
- **Augmentation du volume de mails d'année en année** et dégradation de la qualité de service
- **Exigence de qualité de service** : le BCF met en jeu l'image de l'assureur auprès du client de ce dernier



La démarche

BCF a choisi OWI pour sa **démarche orientée business avec des étapes courtes**, sa **solution éprouvée et immédiatement utilisable**, ainsi que **son équipe expérimentée dédiée à l'accompagnement des métiers**.

Le projet s'est déroulé en 3 mois avec pour étapes :

1. Expérimentation et évaluation – 1 mois :

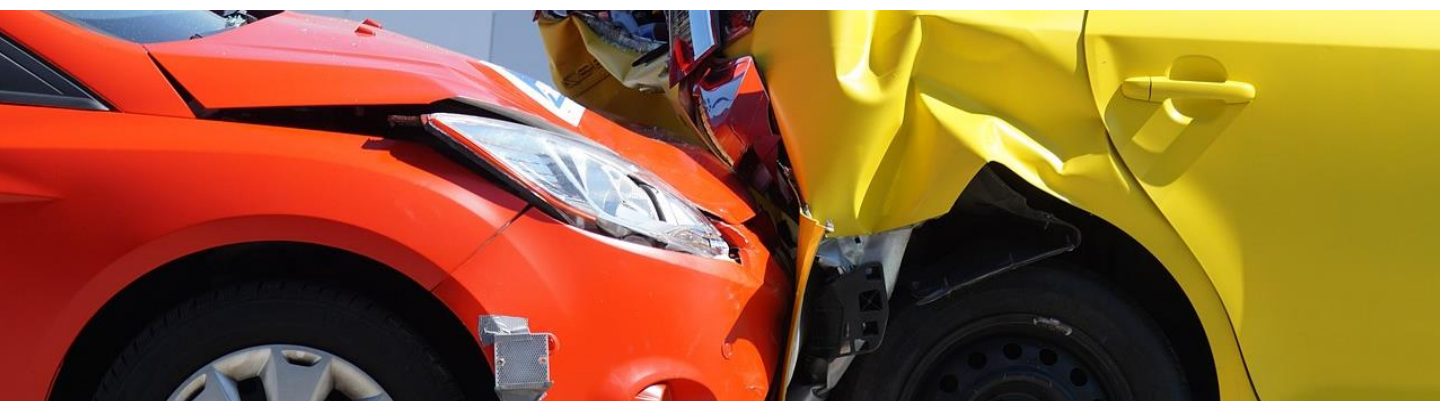
- OWI a réalisé une évaluation approfondie des besoins de BCF.
- Une phase d'expérimentation a été menée pour tester la solution OWI dans l'environnement de BCF.

2. Spécification et paramétrage – 1 mois :

- Sur la base des résultats mesurés de l'expérimentation

3. Entraînement du moteur et recette – 1 mois

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 ses gestionnaires sinistres sur des tâches à forte valeur ajoutée**

- Meilleure allocation des ressources humaines
- Délais de réponses plus courts
- Prise en compte des priorités

Quelques mois après la mise en oeuvre de la solution

- **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.

