

EDF, le géant européen de l'électricité, est confronté à des défis majeurs dans sa relation avec ses fournisseurs.

- En 2017, EDF a adopté la solution OWI.Mail pour la gestion de sa comptabilité fournisseur.
- Fort de ce succès, EDF a rebaptisé la solution en TIM pour Traitement Intelligent des Mails et a décidé de poursuivre sa collaboration avec OWI pour de nouveaux projets, notamment le projet OA MF (Obligation d'achat multifilaire). Ce projet s'inscrit dans une série d'initiatives visant à améliorer le traitement des mails des gros producteurs d'électricité renouvelables grâce à l'intelligence artificielle.



SANCHIZ Frédéric
Chef de projet digital

Le problème

OA MF, 22 000 contrats → 62 gestionnaires → 4 agences → 4 boîtes aux lettres :

- dont 7000 contrats en cours générant 100 000 mails/an dont 50 % contiennent une facture.

« Chaque agence avait une boîte aux lettres distincte, compliquant le tri, la gestion des mails et des factures. Nous avons donc besoin d'une solution pour centraliser et automatiser ces tâches. »

Routage des mails vers le bon gestionnaire

- 2,5 ETP dédiés au dispatch des mails. Les gestionnaires devaient consulter la boîte de leur agence, ouvrir tous les mails pour identifier ceux de leurs « fournisseurs » respectifs.
- Motifs de contact :
 - Le producteur veut se raccorder à EDF.
 - Comment vendre sa production à EDF ?
 - Gestion du contrat (ouverture, modification, paiement... toute la vie du contrat jusqu'à la fin).

Gestion des factures

- 0,5 ETP chargé d'ouvrir les factures et de les envoyer au sous-traitant Majorel.
- Sur les nombreux mails reçus chaque jour, un pourcentage significatif correspondait à des factures.



SANCHIZ Frédéric
Chef de projet digital

« Pour sélectionner un projet, nous devons créer un dossier solide qui vise à obtenir un gain significatif en ETP, minimum 3 »



La solution

La mise en service d'OWI.Mail a permis au service OA MF de :

- Passer à une seule boîte aux lettres avec autant de sous-dossiers que de gestionnaires.
- Router les mails dans le dossier du bon agent, permettant à l'agent d'accéder uniquement aux mails qu'il doit traiter.
- OWI génère un fichier par agence avec l'ensemble des factures pour traitement par Majorel.

ROI

- Passage de 2,5 ETP à 0,5 ETP sur le dispatch des mails après 1 semaine de mise en service

La suite

- Augmenter l'automatisation de la gestion des factures pour augmenter le ROI
- Proposer d'autres solutions de self-care comme un formulaire intelligent