

# OWI.Mail

Economisez le temps de vos conseillers :  
Libérez les de tâches à faible valeur ajouté



OWI

8 rue de la Renaissance

92 160 ANTONY

[contact@owi-tech.com](mailto:contact@owi-tech.com)



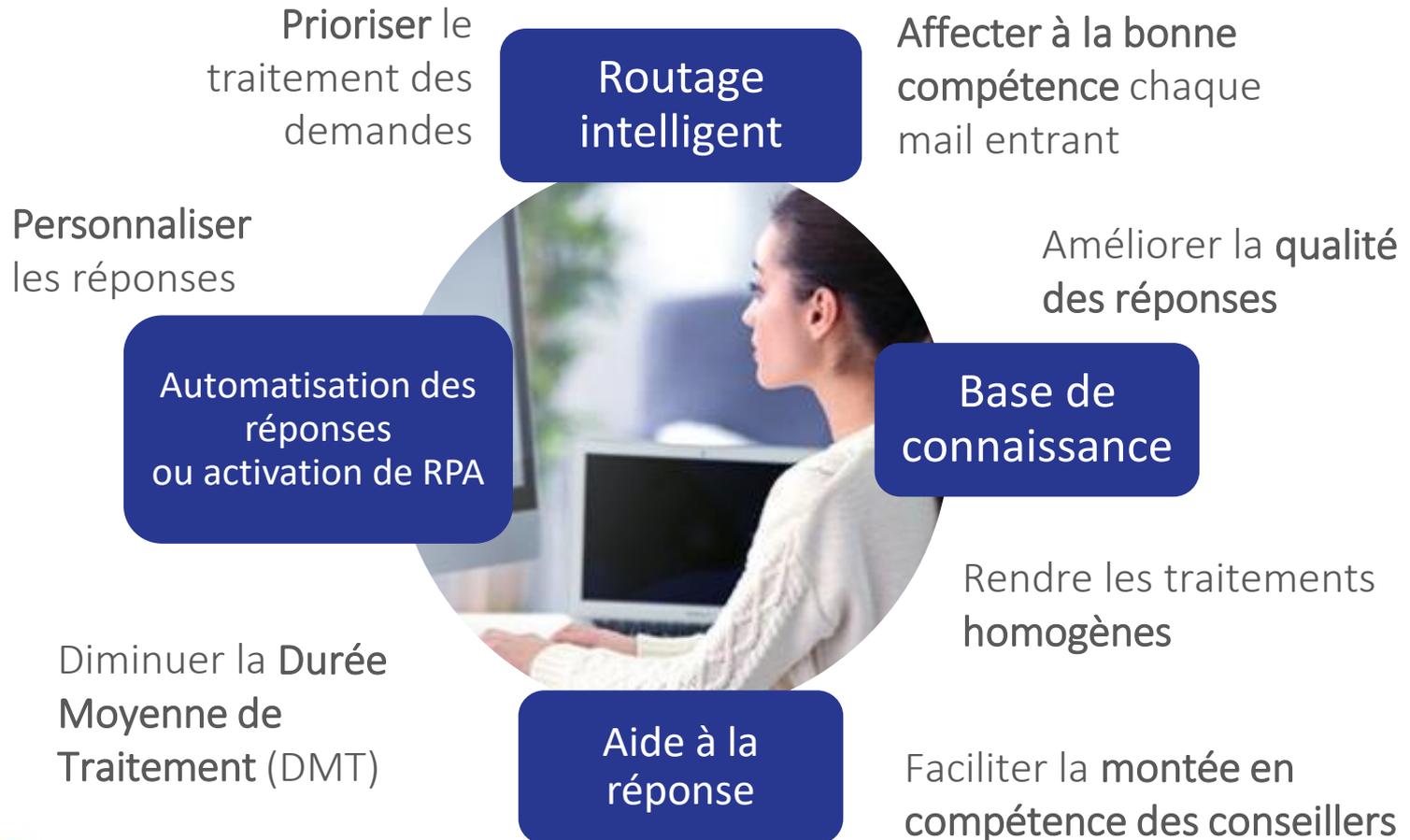


©OWI MAIL



# OWI.MAIL : OPTIMISER LE CANAL MAIL...

...en traitant chaque demande le plus efficacement possible





# Quels sont les bénéfices visés ?

## Enjeux

## Fonctionnalités

## Résultats

Maitrise des coûts  
de gestion

Réponses automatiques  
et routage

Elimination des tâches à  
faible valeur ajoutée

Gestion différenciée des  
demandes

Priorisation, détection des  
risques & opportunités

Mise en place de SLAs  
Meilleure rétention

Services disponibles 24/7

Formulaire intelligent /  
Chatbot

Diminution des sollicitations  
à faible valeur ajoutée

Accompagnement des  
collaborateurs

Aide à la réponse

Montée en compétences

Conformité et qualité des  
réponses

Aide à la réponse

Augmentation du FTR,  
réduction des risques



# AIDE A LA REPONSE DANS LE POSTE DE TRAVAIL DU CONSEILLER

Cadre de réponse avec signature personnalisable, dans lequel va être intégré le modèle de réponse auquel le conseiller peut apporter des modifications éventuelles

En cliquant ici, le modèle de réponse suggéré par OWI et choisi par le conseiller va être intégré dans le message à envoyer au client

The screenshot shows an email client interface with a draft email on the left and a sidebar on the right. The draft email is addressed to **cc44@owi-tech.fr** and **brigitte.lafontaine@gmail.com**. The subject is **Votre demande : 368271 ID\_OWI\_47\_HP5\_O**. The body of the email contains a personalized signature for **Conseiller 44 {OWI}** and the start of a message: **Bonjour Madame,** followed by a vertical line and **Cordialement,**. The sidebar on the right, titled **3 modèles de réponses suggérés**, lists three templates: **Recherche plein texte**, **PROCÉDURE REMISE DE CHÈQUES**, and **REMISE CHÈQUE NON REÇUE SUITE DEMANDE CLIENT**. The **PROCÉDURE REMISE DE CHÈQUES** template is highlighted with a green checkmark, indicating it is the selected model. An orange arrow points from the text above to this checkmark. Another orange arrow points from the text above to the signature block in the draft email.

De : cc44@owi-tech.fr  
À : brigitte.lafontaine@gmail.com  
Objet : Votre demande : 368271 ID\_OWI\_47\_HP5\_O

Bonjour Madame,  
|  
Cordialement,  
Conseiller 44  
{OWI}  
understand to succeed  
31, avenue du Général Leclerc, 92340 Bourg-la-Reine  
Tél : 01 78 16 12 10  
Email : [cc44@owi-tech.com](mailto:cc44@owi-tech.com)  
Site web : [www.owi-tech.com](http://www.owi-tech.com)

De : brigitte.lafontaine@gmail.com [brigitte.lafontaine@gmail.com]  
Envoyé le : 09/06/2016 11:24  
A : Conseiller 44 [cc44@owi-tech.fr]  
Objet : ID\_OWI\_47\_HP5\_O

Cher Monsieur  
suite à la simulation de financement immobilier du 26 septembre dernier, j'ai hier signé une promesse d'achat pour un montant de 147.500€. Il m'a été indiqué qu'à la signature du compromis devant intervenir dans les 2 prochaines semaines, j'aurai 10 jours pour virer la somme de 7375€ représentant 5% de sequestre. Ma question est la suivante: sera-t-il possible si nous finalisons le financement proposé d'inclure cette somme dans le prêt immobilier, ceci a fin de ne pas complètement vider mon livret de Caisse d'Ensemble. Demain je vais remettre un chèque de 2.500€ ainsi que

3 modèles de réponses suggérés

Recherche plein texte

PROCÉDURE REMISE DE CHÈQUES

Vous souhaitez connaître les modalités permettant d'effectuer une remise de chèques sur votre compte.

Afin que notre agence puisse prendre en charge votre remise de chèques, je vous invite à la déposer à l'agence ou à nous l'adresser par courrier postal à l'adresse suivante (xxx).

Pour que votre compte soit crédité dans les meilleurs délais, je me permets de vous rappeler quelques points importants :

- avant tout dépôt, pour chaque chèque, vérifiez que l'émetteur a correctement complété les zones montant (en lettres et en chiffres), bénéficiaire et date. En cas d'erreur, il convient de vous rapprocher de l'émetteur pour obtenir un nouveau chèque en remplacement ;
- au dos de chaque chèque, veillez à apposer votre signature ainsi que les références du compte à créditer ;
- accompagnez vos chèques d'un bordereau de remise complété.

REMISE CHÈQUE NON REÇUE SUITE DEMANDE CLIENT

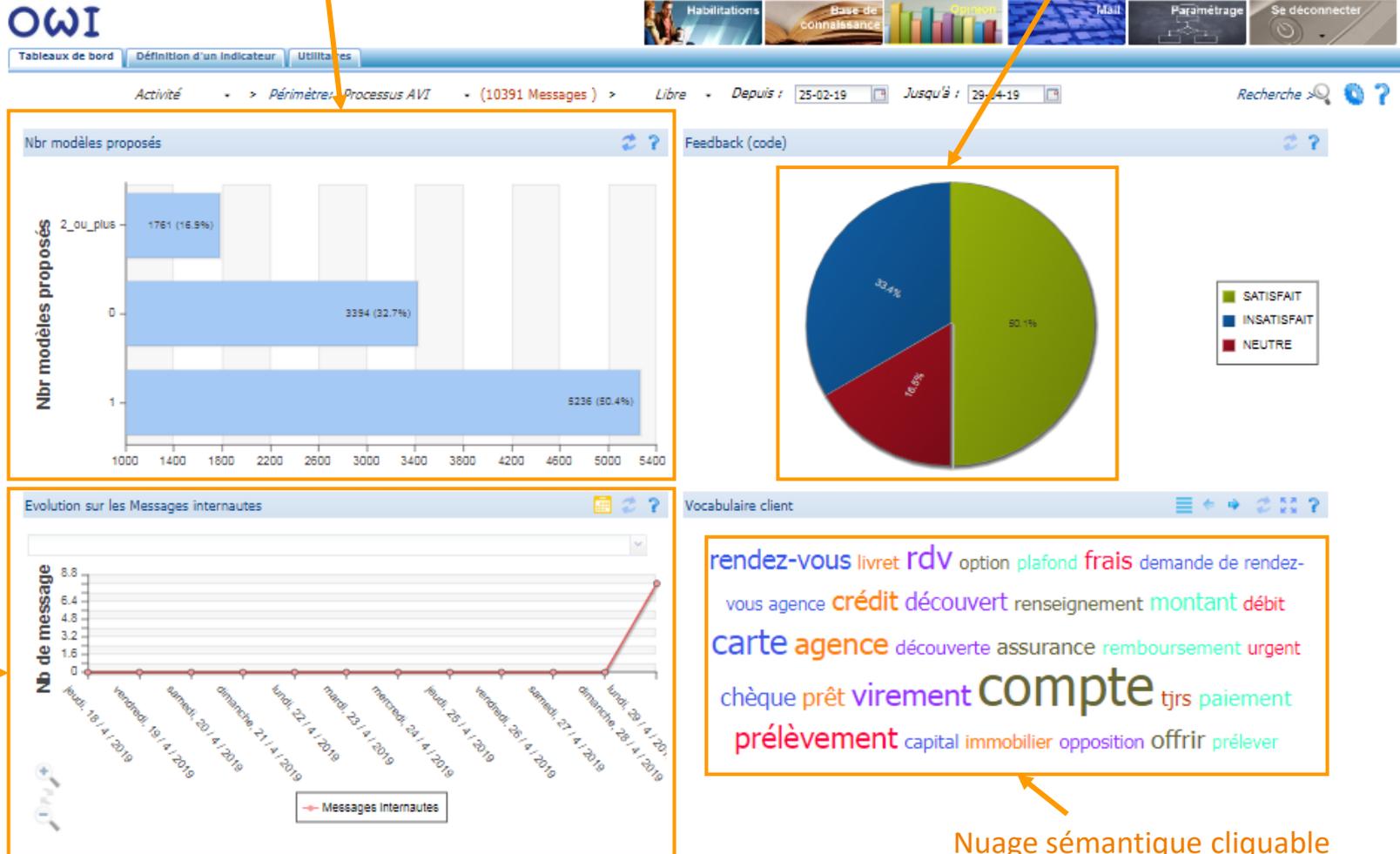
Je vous informe qu'à ce jour nous n'avons pas reçu le chèque que vous nous avez récemment adressé par la poste.

Votre remise sera prise en charge dès réception par notre agence.

# ADMINISTRATION - PILOTAGE

Nombre de modèles proposées par demande

Satisfaction de l'utilisateur (sémantique ou clic de l'utilisateur)



Courbe pour suivre l'évolution de toute donnée, et de données croisées

Nuage sémantique cliquable

# ADMINISTRATION - PILOTAGE

Tableaux de bord Définition d'un indicateur Utilitaires

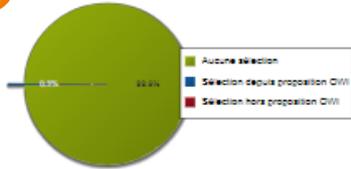
Suivi - Aide à la réponse - Périmètre: Processus SG Mail - (1559 Messages) - Mois - Depuis: 09-09-18 Jusqu'à: 09-07-19

Sélection Conseiller

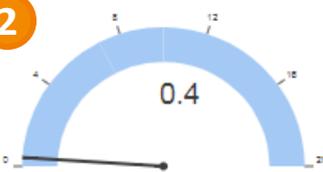
Taux d'utilisation de BDR

Motifs de contact

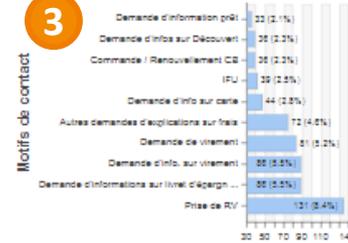
1



2

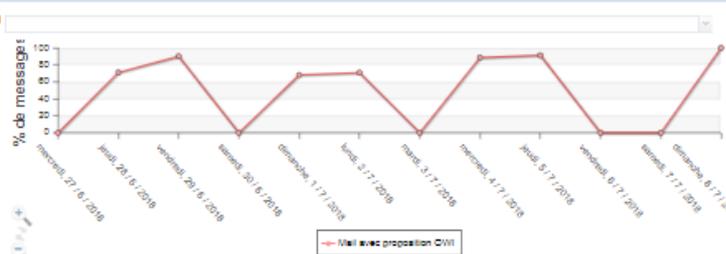


3



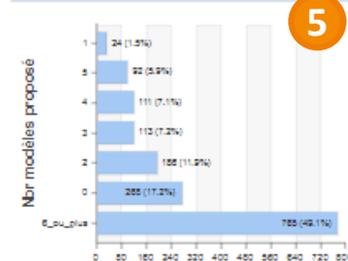
4

Mail avec proposition OVI



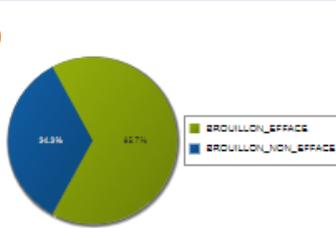
5

Nbr modèles proposés



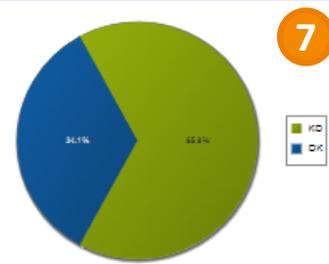
6

BROUILLON\_EFFACE



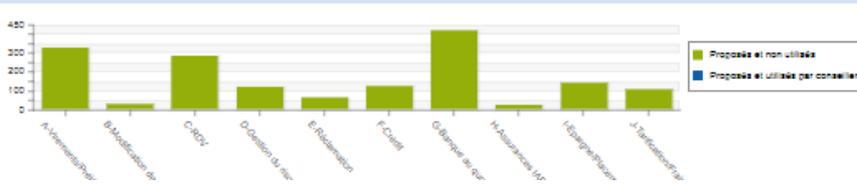
7

MDR



8

Modèles de réponse calculés par le moteur



- 1 Quelle a été l'action du conseiller ?
- 2 Taux d'utilisation de la base de connaissance
- 3 Motifs de contacts
- 4 Evolution du % de mails pour lesquels on propose un MDR
- 5 Nb de MDR proposés par mail
- 6 Conseiller a effacé le brouillon
- 7 MDR signalé OK ou KO
- 8 Modèles de réponse calculés par le moteur

# ADMINISTRATION – MOTEUR DE REGLES

Ajout / Modification /  
Suppression de règles

Ajout ou choix d'une organisation  
ou d'un processus

Vérification de la conformité des  
règles avant mise en production

Organisation : BDDF Créer Processus : Processus\_Retail Composant : Règles métier Mettre en production Enregistrer

1-Règles prioritaires

Ajouter Modifier Supprimer Annuler

Règles

Racine

- SI ( OWI\_MAIL\_RETAIL2 = [SUCCESION])
  - ALORS
    - [ R : NEUTRE, D : SUCCESION ]
  - SINON
    - SI ( OWI\_MAIL\_RETAIL2 = [CREDIT\_PRO\_DEBLOCAGE])
      - ALORS
      - SINON

Commentaire  
ceci est la racine...

Contexte

Données

Ajouter Modifier Sélectionner Supprimer

Nom	Type
CARTE_COMMANDE	Catégorisation
CNI	Défaut
CREDIT_IMMO_COMMERCE	Catégorisation
OWI_MAIL_RETAIL2	Catégorisation

Dossiers / compétences

Réponses type

Affichage réduit ou  
déployé des règles

Ajout / Modification / Suppression des  
données, des compétences, des  
réponses-types à prendre en compte  
dans les règles

# ADMINISTRATION – BASE DE CONNAISSANCES

Le superviseur accède à la base de connaissance

Le superviseur clique ici pour modifier une réponse

Dans ce champ, le superviseur rédige le modèle de réponse. Il peut ajouter un lien vers une page web spécifique, vers une interface de connexion, un lien de téléchargement, etc.

Base documentaire

Arbre documentaire

Recherche plein texte

Question

Posez moi votre question

Nom : Renouveler ses lunettes

Contenu : Le montant alloué à vos achats optiques est complètement disponible au 1er janvier de chaque année. Consultez ici

Joindre : ou nos offres de rentrée !

Texte désignant le lien : nos offres de rentrée !

http://

Le lien sera ouvert dans :  un nouvel onglet  le même onglet

Le superviseur clique ici pour sauvegarder les changements qu'il a opérés. Ces changements sont immédiatement pris en compte et visibles pour les clients

# ADMINISTRATION – BASE DE CONNAISSANCES

Ensemble des fonctionnalités de mise en forme (gras, italique, puces, retrait, insertion d'images, de liens, etc.)

Formatage texte riche intégrée dans l'interface POS OWI

OWI

Base documentaire Administration des actualités

Arbre documentaire

Recherche plein texte

- Assurance et Prévoyance
- BAQ
- Divers
- Epargne et conseil patrimonial
- Financement
  - Autres prêts
  - Financement Conso
  - Financement découvert
  - Financement Immo
  - Financement international
  - Leasing
    - Proposition de Leasing**
- Gestion de la relation client et EER
- Prise de RDV

Question

Posez moi votre question

Nom : Proposition de Leasing

The screenshot shows a rich text editor interface. At the top, there is a toolbar with various icons for text formatting (bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, source) and font settings (Normal, Police, Taille, A-, A+). Below the toolbar, the text area contains the following content:

\$Civilité\$ \$Nom\$

*Le leasing a de nombreux avantages par rapport à une offre de financement classique :*

**OWI**

XXX

- XXX

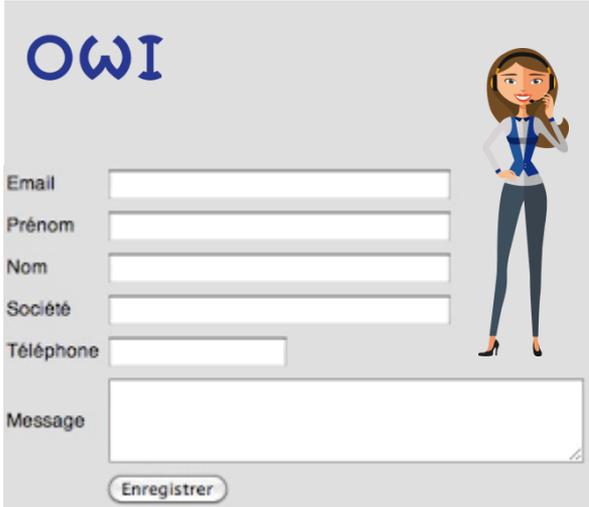
-XXX

Visualisation du modèle de réponse



# Formulaire intelligent

- Projet rapide et sans adhérence avec votre internet ou extranet
- Apporte un service immédiat à vos clients
- Incite à une meilleure utilisation du self-care
- Elimine les mails à très faible valeur ajoutée : entre 20 % et 40 %
- S'appuie sur le paramétrage mis en place dans OWI.Mail
- Vous apporte une maîtrise complète du « Parcours client Mail »



The screenshot displays the OWI intelligent form interface. At the top left is the OWI logo. On the right side, there is a cartoon illustration of a woman in a blue vest and white shirt, holding a phone to her ear. The form consists of several input fields: 'Email', 'Prénom', 'Nom', 'Société', and 'Téléphone', each with a corresponding text box. Below these is a larger 'Message' text area. At the bottom center, there is a button labeled 'Enregistrer'.



# Formulaire intelligent couplé à OWI.Mail

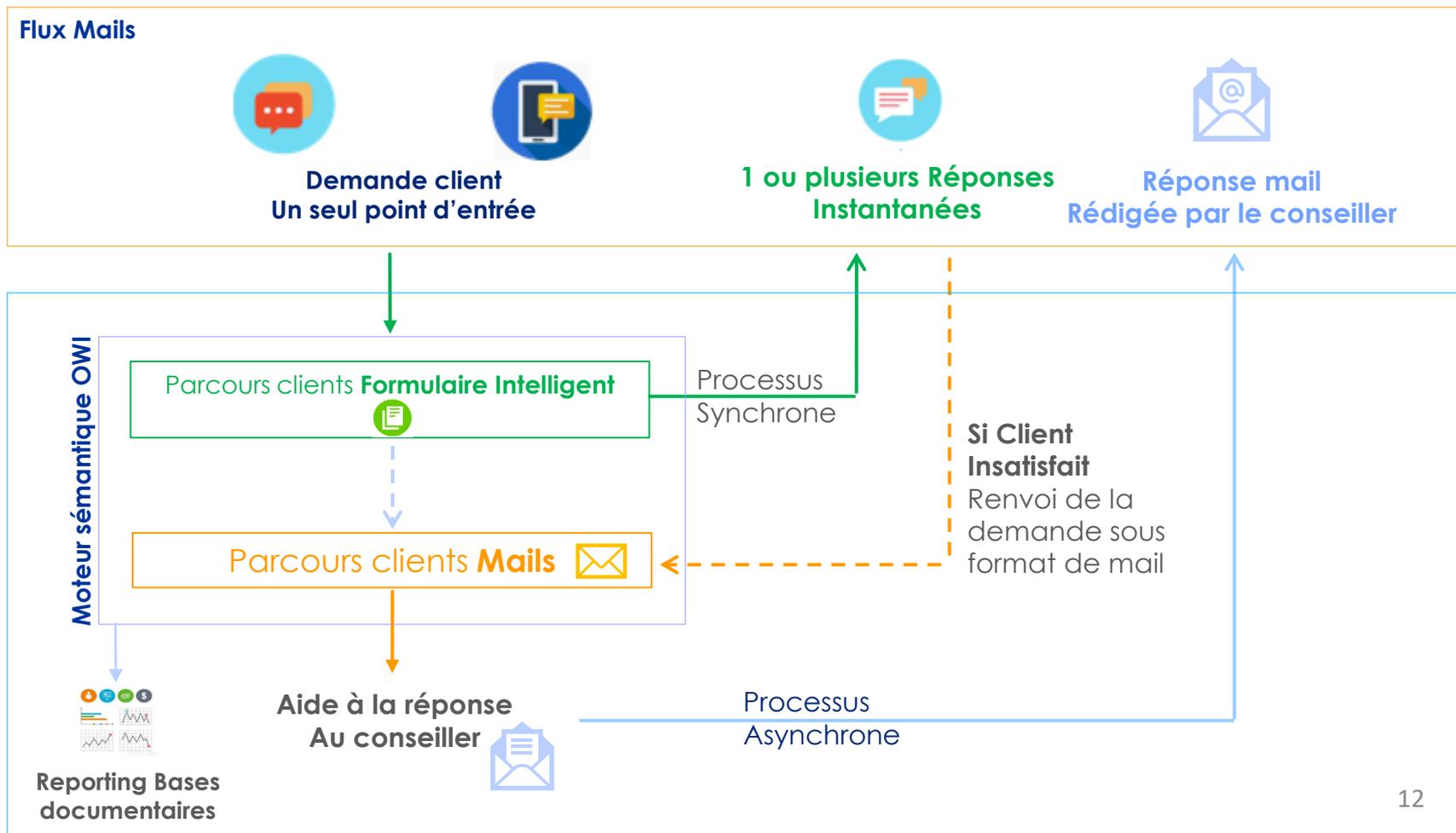
## Fonctionnement global



**Formulaire Intelligent** pour le traitement **des demandes simples**



**OWI.Mail** traitement des demandes nécessitant **les données clients, demandes multiples et Complexes**





# CAS CLIENT

# Refonte de l'outil de messagerie (1/2)

## Contexte

Dans une dynamique de transformation digitale, un grand acteur du secteur bancaire a confié la refonte de son outil de messagerie sécurisée à ATOS WORLDLINE. Ils souhaitent mettre en place une solution d'IA pour optimiser l'efficacité opérationnelle de ses conseillers. Conscients de l'importance de ce choix, ils décident de mener des expérimentations avec toutes les solutions d'IA reconnues sur le marché.



de mails par an



conseillers



concurrents lors du  
lancement de l'appel  
d'offres

## PROBLEMATIQUES

- Renforcer la qualité rédactionnelle et garantir la conformité des réponses
- Faciliter la prise en mains des outils digitaux par les conseillers



# Refonte de l'outil de messagerie (2/2)

## POURQUOI OWI?

- 89% de fiabilité pour OWI contre 64% pour l'un de ses principaux concurrents
- Adhésion manifestée par les métiers à la solution et à la démarche OWI

## DEROULEMENT DU PROJET

- OWI.Mail : Mise en production 6 mois après le démarrage du projet
- Transfert de compétences pour l'administration de la solution
- Intégration par ATOS Worldline dans une solution hautement sécurisée

## BENEFICES

- Réponses semi-automatiques proposées sur 20% du flux
- 70% de couverture pour l'aide à la réponse
- 1ère solution d'IA déployée dans le réseau

# Ouvrir le canal mail (1/2)

## CONTEXTE

- Engorgement des plateformes d'appels téléphoniques
- Volonté d'ouvrir aux clients la possibilité de contacter l'entreprise par courriel
- Croissance continue des sollicitations venant des clients

8000000

mails par an

10

domaines de  
compétences (adhésion,  
frais médicaux, devis...)

## Problématique

- Offrir une qualité de service suffisante sur le mail pour que les Clients préfèrent passer par ce canal
- Être en mesure de traiter des volumes en forte croissance en limitant celle des équipes



# Ouvrir le canal mail(2/2)

## POURQUOI OWI?

- Capacité à s'intégrer dans Outlook
- Adaptabilité de la solution à l'augmentation des volumes
- Mise en œuvre rapide

## DEROULEMENT DU PROJET

- Mode SaaS retenu par le Client
- OWI.Mail intégré dans l'Outlook utilisé au quotidien par les conseillers
- Mise en production au bout de 4 mois de projet

## BENEFICES

- Désengorgement du canal téléphone : les Clients sont passés du canal téléphone au canal mail
- 100% des mails catégorisés et routés automatiquement dans des dossiers thématiques
- 25% de productivité en plus sur les mails avec aide à la réponse
- Croissance des effectifs décorrélée de la croissance des sollicitations



# Automatiser des tâches à faible valeur ajoutée (1/2)

## CONTEXTE

Automatiser les tâches à faible valeur ajoutée et chronophages dans le traitement des mails fournisseurs.



des courriels avec des pièces jointes à ouvrir



des courriels hors du périmètre de traitement



des courriels avec des demandes simples

## Problématique

Le service comptabilité fournisseur d'une grande entreprise de Service Public reçoit un flux importants de courriels. En l'absence de solution d'analyse, les comptables doivent ouvrir et analyser chaque courriel et ses pièces jointes – essentiellement des factures – avant de pouvoir l'affecter et de le traiter : c'est chronophage pour l'organisation et facteur de dégradation des relations avec les fournisseurs.

De plus, malgré la progression de l'activité, une attention particulière est portée aux coûts de structure.



# Automatiser des tâches à faible valeur ajoutée (2/2)

## Pourquoi OWI ?

Fonctionnellement, la solution OWI.Mail permettait de résoudre l'ensemble des difficultés rencontrés sur le canal courriel : routage automatique, aide à la réponse, réponse automatique, connectivité avec des solutions tierces.

OWI a proposé une démarche d'expérimentation – le Diagnostic Relation Client – permettant à l'organisation de se faire un avis sur les possibilités réelles d'optimisation de la relation avec les fournisseurs et donné des perspectives sur la manière de tester facilement la solution sur un premier périmètre pilote.

La solution OWI a pu être déployé directement sur les infrastructures de l'entreprise et se connecter aux sources de données comptables afin de proposer de l'automatisation.

## Déroulement du projet

- Diagnostic Relation Client pour cadrer le projet et valider les optimisations possibles
- Pilote pour valider l'utilisation de la solution sur des cas réels
- Généralisation progressive à l'ensemble de l'organisation

## Bénéfices :

OWI.Mail a été déployé sur les infrastructures du Client: lecture des pièces jointes et interrogation du SI pour produire automatiquement des états de facture, analyse des courriels pour priorisation et routage automatique, aide à la réponse sur les courriels entrants et sortants, fourniture de tableaux de suivi de l'activité sur le canal courriel.



de temps gagné sur le traitement des mails



de production automatique des états de facture



d'amélioration dynamique du routage