

Safran Landing Systems - Optimisation du traitement des devis et des commandes reçus par email avec la solution d'intelligence artificielle de reciTAL® et Kofax TotalAgility®

Préambule

Cette étude de cas retrace l'intégration réussie de l'intelligence artificielle au sein de Safran Landing Systems (leader mondial dans la conception, la fabrication et la maintenance des systèmes d'atterrissage et de freinage pour avions civils, militaires et hélicoptères, offrant des solutions innovantes pour garantir la sécurité et la performance des appareils aéronautiques) avec l'appui de l'intégrateur DS Informatique.

L'entreprise a automatisé le traitement des devis, des commandes et des requêtes techniques reçus par email, réduisant significativement le volume d'emails traités manuellement et augmentant la productivité des équipes Achats et Support Clients.

Ce cas client met en lumière les défis rencontrés, les solutions apportées, les résultats obtenus, les enseignements clés et les bonnes pratiques pour garantir le succès d'une automatisation efficace.

Points clés :

- **Mise en capacité d'automatisation du traitement de la totalité des demandes de devis (RFQ)** sur cinq des sites de Safran Landing Systems, optimisant les performances des équipes basées en France, en Chine, à Singapour, au Canada et en Grande-Bretagne,
- **Réduction de 70 %** du volume d'emails traités manuellement,
- **Délégation des tâches répétitives** à l'intelligence artificielle permettant aux collaborateurs de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée, renforçant leur expertise et la qualité de la relation client,
- **Intégration globale avec le système d'information** de Safran Landing Systems (incl. CRM et ERP),

Introduction

Face à une augmentation continue des flux d'emails entrants, Safran Landing Systems a fait le choix stratégique de s'appuyer sur l'intelligence artificielle pour soutenir efficacement ses équipes métiers dans la gestion de ces volumes croissants tout en maintenant un contact personnalisé et qualitatif avec ses clients.

Safran Landing Systems a misé sur l'innovation et l'automatisation pour optimiser la gestion des demandes commerciales (devis, commandes, statuts de commandes) et techniques, permettant aux collaborateurs de traiter davantage de flux tout en maintenant une qualité de service élevée.

Pour atteindre cet objectif, l'intégrateur DS Informatique a proposé une solution combinant :

- reciTAL®, une intelligence artificielle française souveraine, pour le classement automatisé des emails,
- Kofax TotalAgility® pour la capture des documents, l'automatisation des workflows et la gestion des processus métier,

Cette étude de cas décrit comment l'alliance de ces deux solutions a permis à Safran Landing Systems de rationaliser ses processus et d'améliorer sa productivité.

La problématique Safran Landing Systems

En 2020, Safran Landing Systems est confronté à un défi majeur : la gestion de volumes massifs d'emails entrants. Chaque mois, entre 15 000 et 20 000 emails sont reçus dans quatre comptes de messagerie (France, Chine, Singapour et Canada) et traités par les équipes commerciales et Achats en charge des demandes de devis, des commandes, des suivis de commandes, ainsi que des requêtes techniques.

L'enjeu stratégique de la Direction du Customer Support de Safran Landing Systems consiste à gérer un volume croissant d'emails entrants avec les mêmes équipes métier, en maintenant une qualité de service constante tout en assurant une gestion optimale des opportunités commerciales.

En plus de la croissance des volumes, les équipes métier constatent qu'un client qui envoie une demande de devis et n'obtient pas de réponse immédiate a tendance à relancer sa demande et parfois à plusieurs reprises ; ces relances successives génèrent une multiplication des échanges pour les équipes, augmentant la charge de travail sans pour autant accélérer le traitement des demandes.

L'approche proposée

Pour répondre aux besoins de Safran Landing Systems, cette configuration centralise les emails entrants de quatre boîtes de messagerie, garantissant une gestion optimisée des communications.

Classification automatisée avec reciTAL® :

- reciTAL® identifie automatiquement la nature de chaque email (demande de devis, commande, suivi, question technique) et les classe de manière pertinente,
- Le modèle repose sur un apprentissage continu, s'adaptant aux nouvelles données pour maintenir une précision optimale dans la classification,

Extraction et orchestration avec Kofax TotalAgility® :

- Kofax TotalAgility® extrait les informations clés des emails classés (contenu et pièces jointes), garantissant une gestion fluide des demandes,
- Les flux de travail sont orchestrés automatiquement, dirigeant les emails vers les équipes appropriées en fonction de leur contenu,
- Les processus sont configurés pour respecter les exigences de conformité, de sécurité et de performance, tout en garantissant une traçabilité totale,

Intégration transparente dans le SI de Safran Landing Systems :

- La solution s'intègre au système d'information de Safran Landing Systems, assurant une interopérabilité parfaite entre les applications existantes (CRM, ERP) et les nouvelles solutions déployées,
- Cette intégration garantit une communication fluide, tout en maintenant des standards élevés de sécurité, de conformité réglementaire et de performance opérationnelle.

De la vision de la direction du Customer Support en 2020 à la réussite opérationnelle

Safran Landing Systems a déployé une solution fondée sur l'intelligence artificielle, une approche qui a rapidement produit des résultats concrets et mesurables, transformant ses processus opérationnels.

Les résultats de la solution :

- **Mise en capacité de traitement de la totalité des demandes de devis (RFQ)** pour cinq des sites de Safran Landing Systems, optimisant les performances des équipes basées en France, en Chine, à Singapour, au Canada et en Grande-Bretagne,
- **Réduction de 70 %** du volume d'emails traités manuellement,
- **Délégation des tâches répétitives** à l'intelligence artificielle permettant aux collaborateurs de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée, renforçant leur expertise et la qualité de la relation client,
- **Intégration globale avec le système d'information** de Safran Landing Systems (incl. CRM et ERP),
- Un **ROI direct** traduit par des gains financiers immédiats (réduction des coûts, augmentation des revenus, optimisation des processus), et un **ROI indirect** avec des bénéfices stratégiques à long terme (satisfaction client, réputation renforcée, montée en compétence des équipes, réduction des risques),
- En 2020, bien avant la généralisation de l'intelligence artificielle, **la Direction du Customer Support** de Safran Landing Systems a été pionnière en lançant le tout premier projet réussi d'intégration de l'IA au sein du groupe Safran sur l'administration des ventes.

L'adoption de cette solution basée sur l'intelligence artificielle a rapidement produit des résultats concrets et mesurables pour Safran Landing Systems, transformant significativement ses processus opérationnels.

Retour d'expérience : les facteurs clés de succès

Le succès de ce projet repose avant tout sur l'implication des équipes de Safran Landing Systems, qui s'est traduit par la constitution d'un groupe projet dédié. Ce groupe, piloté par un directeur de projet fortement engagé, a maintenu sa dynamique et son efficacité.

Un suivi rigoureux a été assuré avec des points hebdomadaires entre les équipes opérationnelles et le directeur de projet, ainsi que des réunions mensuelles avec la direction du Customer Support, garantissant une vision partagée et une prise de décision rapide.

La réussite du projet a également été renforcée par la mobilisation des ressources clés métier et techniques.

Les utilisateurs référents (key users) ont activement contribué à la définition des besoins et aux tests de la solution, et les experts de la DSI, notamment architecture et réseaux, ont assuré une intégration fluide et sécurisée s'accompagnant d'une forte montée en compétences.

Côte éditeur reciTAL® et Kofax®, au-delà de la performance technologique de leurs solutions, la disponibilité et la compétence des équipes, dépassant parfois leur périmètre d'intervention, ont été fort appréciées du client et ont participé au succès du projet.

Côté intégrateur DS Informatique, l'utilisation d'une méthode agile a permis de s'adapter aux besoins évolutifs du client tout au long du projet. Une écoute active des utilisateurs, le respect de leur expertise métier et une communication transparente ont favorisé une relation de confiance. Les actions correctives ont été rapidement mises en œuvre dès qu'un besoin d'ajustement a été identifié, témoignant de l'engagement constant de l'intégrateur pour garantir la réussite du projet.

Une solution vivante et évolutive

Safran Landing Systems et ses partenaires continuent aujourd'hui à échanger de manière régulière afin de proposer des axes d'amélioration continue de la solution, avec pour objectif d'asseoir sa pérennité et d'assurer son apport de valeur dans le temps.



est un acteur de référence en Intelligence Artificielle et en Traitement Automatique des Documents. reciTAL est l'éditeur d'une plateforme d'automatisation documentaire professionnelle, intégrant l'excellence de l'IA française dans une solution complète et industrielle, disponible en SaaS et On Prem.

Depuis sa création en 2017, reciTAL allie excellence académique en intelligence artificielle et prise de conscience de la nécessité d'une indépendance technologique Européenne. Aujourd'hui, son équipe est composée de 20% de docteurs en IA et sa technologie est entièrement souveraine et maîtrisée.

La plateforme mutualisée SaaS est hébergée chez OVHCloud en France. Les installations on prem peuvent être réalisées en mode absolument déconnecté.

Plus d'une quarantaine de clients assurent à reciTAL rentabilité et croissance depuis 2023, garantissant à ses clients une plateforme pérenne et en constante évolution.

Contact : contact@recital.ai – Adresse : 34 Bd de Bonne Nouvelle 75010 Paris, France.

est une **ESN** spécialisée dans le traitement documentaire.

A partir de progiciels standards, DS Informatique réalise des solutions personnalisées pour ses clients. DS Informatique installe, paramètre et interface les logiciels afin de créer les plateformes techniques à la pointe des technologies actuelles.

DS Informatique réalise l'automatisation des processus métiers afin de soulager les utilisateurs des tâches répétitives à faible valeur ajoutée, leur permettant de se concentrer sur leur métier et non sur le back-office.

L'intégration, cœur de métier de DS Informatique, lui permet de réaliser les interfaces nécessaires entre les solutions de ses partenaires, IBM, Tungsten Kofax, reciTAL, ... , et les outils en place chez ses clients, afin d'automatiser au maximum les tâches et de créer un maximum de valeur.

Contact : contact@didiff.fr – Adresse : ACTIMART 1140, rue Ampère - 13594 - Aix-En-Provence