

## Le contexte

Une importante société d'aéronautique française traite des milliers d'e\_mail par mois. Les e-mails sont traités et triés manuellement dans la boîte générique par l'administrateur en charge du compte client. Le part number et la quantité sont contrôlés en terme de prix et de disponibilité dans les systèmes mis à disposition (autoquote, ETA ou SAP) et une réponse par email du gestionnaire est envoyée au client, positive ou négative si le part number est non existant ou non procurable.

## La problématique

Automatiser le traitement des demandes reçues par mail de ses clients. En fonction de la nature de la demande, les mails suivent différents workflows de traitement. Cela concerne les workflows sales – Request For Quote, Purchase Order, Order Status - dans une optique d'amélioration du service client et d'augmentation des réponses au « Request for Quote »

## La solution

- Solution **ReciTal Classify** d'IA de Classification automatique des emails
- Solution **Kofax Total Agility** (KTA) pour le Workflow de traitement et d'extraction des métadonnées

## La mise en œuvre

- Les e-mails sont capturés par KTA
- Le contenu de l'e-mail est envoyé à l'IA REciTal
- En retour, l'IA renvoie à KTA le sujet du mail et son score de compréhension
- Le Workflow KTA, en fonction de la catégorie de l'e-mail recherche les informations pour la réponse dans SAP, à partir des métadonnées extraites dans l'e-mail et/ou les pièces jointes.
- SAP retourne à KTA la cotation pour les demandes de devis
- Pour les commandes les données sont validées, dans KTA, à partir de SAP
- Un ticket est créé par KTA dans le CRM Dynamics avec l'ensemble des informations recueillies pour être traité par un gestionnaire.
- En fin de traitement les informations pertinentes sont envoyées au CRM Dynamics pour enregistrement

## Les bénéfices

- ✓ Augmentation du nombre de traitement des e-mails
- ✓ Réponses au Devis (Request for Quote) multiplier par 2
- ✓ Fiabilisation des données envoyées au client
- ✓ Diminution du nombre d'ETP pour les tâches répétitives et à faible valeurs ajoutées

