



## A PROPOS

Le Laboratoire RIVADIS est une entreprise familiale française indépendante, créée en 1971, qui propose une gamme de produits d'hygiène et de soins de qualité pour l'univers médical et hospitalier, élaborée et fabriquée en France sur le site de Thouars (79).

### Le contexte

De nombreux mails arrivent (60 000 par an) sur une boîte générique pour toutes sortes de réclamations (livraisons, devis, factures, ...) ainsi que les commandes des clients.

Ces mails sont traités manuellement par des gestionnaires qui doivent répondre aux clients pour les réclamations et enregistrer les commandes dans l'ERP.

### La problématique

Le Laboratoire RIVADIS souhaite automatiser le traitement des commandes reçues de ses clients par email et les intégrer automatiquement à son ERP afin d'améliorer la qualité et la réactivité de son service client.

En fonction de la nature de la demande, les mails suivent des workflows de traitement différents.

Il faut donc une solution capable de comprendre le contenu des emails et de récupérer les informations des bons de commande pour les intégrer automatiquement à l'ERP

### La solution

1. Service d'Intelligence Artificielle IBM Watson Assistant
2. Kofax Total Agility pour le Workflow et le traitement des commandes
3. Whoopy, connecteur KTA / Watson Assistant

### La mise en œuvre

- Les emails sont capturés par la plateforme Kofax Total Agility
- Le contenu de l'email est envoyé à IBM Watson Assistant
- En retour, IBM Watson Assistant nous indique le sujet du mail et son score de compréhension
- L'email est déposé dans la bannette KTA de traitement (devis, livraisons, réclamations, divers, ...) pour un traitement par le bon service selon le sujet du mail
- Les commandes quant à elle sont traitées par KTA pour récupérer les informations nécessaires à leur enregistrement dans l'ERP
- Un écran de validation en cas de reconnaissance incomplète, permet, en liaison avec l'ERP, de contrôler la reconnaissance automatique
- Les informations de la commande sont envoyées à l'ERP et l'image PDF de la commande est archivée en lien avec l'ERP afin que celle-ci soit visible depuis la transaction de l'ERP

### Les bénéfices

- Réduction des coûts du traitement des demandes
- Réactivité du traitement des réclamations
- Traçabilité traitement des commandes
- Réduction importante des erreurs de saisies des commandes
- Image de la commande accessible depuis l'ERP
- Automatisation du processus métier
- Digitalisation de l'entreprise