



## Le contexte

Société leader de l'aéronautique traite des dizaines de milliers d'emails chaque mois. Les emails sont traités et triés manuellement à partir de boîtes génériques par les responsables de compte client. Les part numbers et les quantités sont contrôlés en termes de prix et de disponibilité à partir des outils métiers du Groupe (SAP, ETA, Mulesoft/MS Dynamics), et un statut de disponibilité des pièces de rechange est renvoyé au client par email ainsi que les conditions de livraison.

## La problématique

Automatiser via l'IA le traitement des demandes clients reçues par mail. En fonction de la nature de la demande, les mails sont typés et suivent différents workflows de traitement.

Cela concerne les workflows sales et technical :

- Request For Quote,
- Purchase Order,
- Order Status

L'objectif est l'amélioration du service client et l'augmentation des réponses aux demandes de cotations « Requests for Quote ».

## La solution

- IA **ReciTAL Classify®** pour la classification automatique des emails
- **Kofax Total Agility®** (KTA) pour le Workflow de traitement et d'extraction des métadonnées

## La mise en œuvre

- Les emails sont capturés par KTA
- Le contenu de l'email est envoyé à l'IA ReciTAL
- En retour, l'IA renvoie à KTA le type et le sujet du mail avec son score de pertinence ; une matrice de confusion est déterminée
- En fonction de la catégorie de l'email le Workflow KTA achemine les informations pour la réponse dans SAP, à partir des métadonnées extraites dans l'email 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

**Entreprise Aéronautique**  
Parmi les Leaders Mondiaux des systèmes d'atterrissage et de freinage.

### Digitalisation

Grâce aux technologies, il accroît sa connaissance de ses produits en service, ajuste ses offres et services et propose à ses clients un accompagnement adapté à leurs besoins.