

L'Intelligence Artificielle Owi Facilite La Vie Des Grands Groupes Et Le Service Client

Article original : <https://www.forbes.fr/entrepreneurs/intelligence-artificielle-owi-grands-groupes-service-client/>



Par [Audrey Chabal](#) - [8 juin 2017](#)



Le moteur sémantique Owi comprend le langage naturel, à savoir la manière dont s'expriment deux interlocuteurs. L'entreprise propose aux grands comptes des solutions pour automatiser les tâches à faible valeur ajoutée, comme le traitement des courriels. [L'intelligence artificielle](#) Owi permet même de mieux cerner les clients. Découvert aux journées AI Paris, cette petite entreprise dégage du temps aux équipes et améliore leur compréhension client.

Sur scène, Eric Carré, directeur des systèmes d'information (DSI) de [Natixis](#), dévoile « *la croissance exponentielle des mails* » reçus quotidiennement par les salariés de l'entreprise. L'assureur constate chaque année une augmentation de 200 000 courriels. A côté de lui, Christophe Dany, président et cofondateur de Owi, présente la solution développée par son

entreprise. Traiter automatiquement tous les mails en surplus, est le rêve de tout travailleur en bureau. Ce mercredi 6 juin, la conférence organisée dans le cadre des journées [AI Paris](#) qui se tenait à la Cité universitaire internationale de Paris entraine dans le concret : un problème, une solution.

« Cette augmentation du nombre de mails », poursuit Eric Carré, « présente des risques sur la qualité des services rendus, la qualité de vie au travail, ainsi que sur la productivité. » En effet, un client qui envoie un courrier électronique à son assureur s'attend à recevoir une réponse dans des délais raisonnables. Or, le volume de messages reçus par les agents devenait ingérable, sauf à y consacrer sa journée. Pour continuer à répondre à ses assurés tout en effectuant d'autres tâches dans la journée, Natixis a fait appel à [Owi](#) avec un cahier des charges bien précis : maintenir un haut niveau de qualité de service, apporter des réponses individuelles et non formatées, préserver la rentabilité et la qualité de vie au travail. Surtout, Natixis voulait que les réponses émises par l'[intelligence artificielle](#) de Owi corresponde à 90% aux réponses qu'aurait donné un de ses agents.

Pour mettre en place la solution, Natixis a dû fournir 10 000 messages électroniques issus des centres de gestion (réseau et client). Outre la crainte du piratage – on se souvient du [piratage du site de rencontres adultères](#) Ashley Madison en 2015 – les clients ne seront peut-être pas ravis d'apprendre que leurs courriels et autres conversations téléphoniques ont été analysés par une [intelligence artificielle](#). Christophe Dany affirme prendre toutes les précautions et après deux ans d'utilisation de la solution d'Owi, les résultats sont là : 15% des mails, soit 200 par jour, sont traités automatiquement.

Moteur sémantique hyper puissant

Entre 2008 et 2014, raconte Christophe Dany, l'équipe d'Owi a tout misé sur la R&D afin de « développer la tech et trouver les usages ». Cet ancien DSI a travaillé sur trois points avant de commercialiser son « moteur sémantique hyper puissant » : « la techno, au départ Owi mail ; l'architecture de la solution que nous avons immédiatement pensée pour les grands comptes ; et le cycle de vente et de mise en œuvre, à savoir un diagnostic et un projet limité dans le temps. » Concrètement, quand un courriel tombe dans la boîte, Owi mail met en route l'analyse sémantique et prend la meilleure décision. Plusieurs possibilités : soit une réponse automatique est envoyée, soit le message est transféré à la personne la plus compétente.

Christophe Dany donne un exemple de message reçu : *“Je viens de souscrire un contrat d'assurance vie. Je vous remercie pour la qualité de votre service. Malheureusement, un besoin immédiat d'argent m'oblige à y renoncer.”* Dans sa démonstration, le fondateur d'Owi détaille ce que perçoit le moteur sémantique. Une appréciation positive, un risque de résiliation et enfin, une opportunité commerciale.

L'entreprise de 27 salariés travaille avec trente grands comptes, principalement en banque et assurance. « 90% des agences bancaires ou d'assurance vont disparaître dans les dix ans », avance Christophe Dany. « Notre technologie remplace les métiers à faible valeur ajoutée et permet aux employés de se concentrer sur d'autres tâches. » Owi propose d'autres solutions comme un chatbot pour désengorger les services clients, ou Owi opinion pour analyser notamment les motifs de prises de contacts. Autant de solutions pour faciliter la vie des employés tout en permettant de donner satisfaction aux clients.

