



CAS CLIENT

Comptabilité fournisseur chez
EDF : le succès de l'adoption du
Mailbot

**Comment EDF a qualifié 100%
des mails , pièces jointes incluses
et a réussi à réduire de 40% le
temps de traitement des mails ?**

Secteur
Energie

Solutions
**Mailbot –
Comptabilité fournisseur**





BIGDATA 
PARIS 2018

Je tiens à souligner un aspect essentiel de nos projets : ils émanent directement des besoins métiers et non d'une simple initiative de la DSI. Ces projets, soutenus par des budgets métiers, répondent à des problématiques métiers concrètes déjà existantes. Cette approche centrée sur les besoins métiers renforce l'adhésion de nos équipes.

Aude Vinzerich

Directrice Stratégie de l'innovation Groupe EDF
Lors du Salon AI Paris 2018



EDF, le géant européen de l'électricité, est confronté à des défis majeurs dans sa relation avec ses 500 000 fournisseurs.

- 150 comptables
- 65% des courriels avec des pièces jointes à ouvrir et à analyser
- Tout en gérant une activité croissante, EDF reste soucieux de maîtriser ses coûts de structure

Le problème

EDF se heurte à **des processus comptables chronophages** et cherche à **améliorer ses interactions avec ses fournisseurs**. L'adoption de l'intelligence artificielle dans ces processus est devenue une piste privilégiée pour dynamiser cette transformation.

Pour le géant de l'électricité, la sélection d'une solution efficace repose sur plusieurs critères essentiels :

- La nécessité pour la solution de discerner au-delà des mots, en saisissant l'urgence ou la simple information dans les communications écrites.
- L'expérience prouvée dans la gestion de projets mail.
- La capacité à extraire et analyser les informations contenues dans des pièces-jointes variés
- La solution doit s'imbriquer sans heurts dans le paysage informatique d'EDF
- Au-delà des aspects techniques, la valeur est aussi accordée aux partenaires qui prônent une communication sans faille, une coordination de projet méthodique et des équipes spécialisées.

L'analyse d'EDF a été de prioriser deux axes :

- Diminuer les tâches chronophage, pour permettre aux conseillers de se concentrer sur des tâches à plus **forte valeur ajoutée**
- **Avoir une solution généralisable** efficace pour la comptabilité fournisseur, la solution doit être adaptable et performante pour divers autres cas d'usage



La démarche

EDF a opté pour OWI, reconnu pour sa compétence en gestion de mails (Fort de son expérience avec des grands comptes tels que SG ou BPCEA) et son adaptabilité aux besoins spécifiques :

- La première étape a été un **diagnostic de la relation client pour cadrer le projet** et valider les optimisations possibles.
- Un **pilote** a ensuite été lancé pour tester la solution sur des cas réels.
- Suivi d'une **généralisation**,

Les collaborateurs EDF ont été impliqués dès le début du projet. Il était essentiel de les former correctement à l'utilisation de la solution et à l'interprétation de ses résultats. Des consultations ont également été menés pour comprendre leurs préoccupations et les rassurer sur le rôle de l'IA dans leur travail.

Afin de répondre efficacement à ces enjeux, EDF et OWI ont créé ensemble un vertical métier, spécialement conçue pour répondre aux besoins techniques et fonctionnels : Comptabilité Fournisseur

Les bénéfices

La mise en service d'OWI.Mail en 2017 a marqué un tournant décisif dans la gestion des relations fournisseurs d'EDF :

- Analyse des pièces jointes et interrogation du SI pour **produire automatiquement des états de facture**,
- Analyse des mails pour **priorisation et routage automatique**,
- Aide à la réponse : les conseillers choisissent parmi des modèles de mails personnalisables et accèdent à des ressources utiles comme des URLs et des procédures pour répondre efficacement à chaque demande client
- Fourniture de tableaux de suivi de l'activité.

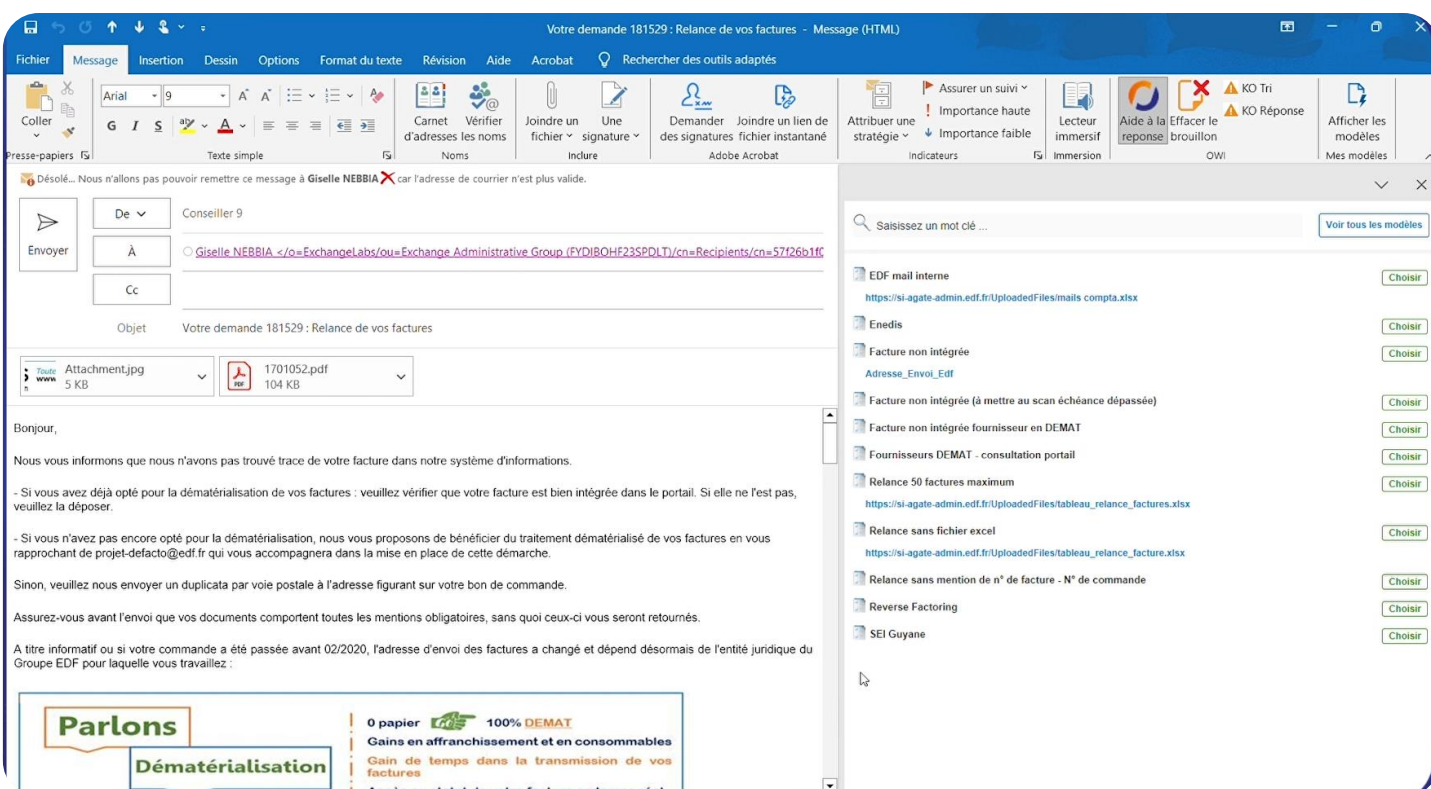
Grâce à un effort conjoint et soutenu entre les équipes d'OWI et d'EDF, et avec l'empowerment graduel des experts internes, **la solution a atteint un niveau de fiabilité exemplaire**, éliminant ainsi tout point de friction.

Les résultats sont tangibles : **40% de gain de temps** dans le traitement des e-mails, **56% des états de facture produits automatiquement**, et **100% des mails et pièces jointes qualifiés et routés vers la bonne compétence**.

La suite

Le succès de ce projet a été tel qu'EDF a décidé de **vendre la solution en interne sous le nom de TIM** (Traitement Intelligent des Mails), et depuis, **deux nouveaux cas d'usage ont été déployés sur cette même base** : PAAP (Gestion de flotte automobile) et OA (Obligation d'achat)

Ce partenariat fructueux a également ouvert la voie à une nouvelle ère de collaboration et d'innovation entre OWI et EDF. Reconnaisant l'efficacité et la valeur ajoutée de la solution, **EDF est devenu un prescripteur de la technologie en la recommandant à TotalEnergies.**




Votre demande 181529 : Relance de vos factures - Message (HTML)

Assurer un suivi - Importance haute / Importance faible

Assurez-vous avant l'envoi que vos documents comportent toutes les mentions obligatoires, sans quoi ceux-ci vous seront retournés.

A titre informatif ou si votre commande a été passée avant 02/2020, l'adresse d'envoi des factures a changé et dépend désormais de l'entité juridique du Groupe EDF pour laquelle vous travaillez :

Parlons Dématérialisation

- 0 papier  100% DEMAT
- Gains en affranchissement et en consommables
- Gain de temps dans la transmission de vos factures
- Accès au statut de votre facture en temps réel

EDF mail interne
https://si-agate-admin.edf.fr/UploadedFiles/maills_compta.xlsx

Enedis

Facture non intégrée
[Adresse_Envoi_Edf](#)

Facture non intégrée (à mettre au scan échéance dépassée)

Facture non intégrée fournisseur en DEMAT

Fournisseurs DEMAT - consultation portail

Relance 50 factures maximum
https://si-agate-admin.edf.fr/UploadedFiles/tableau_relance_factures.xlsx

Relance sans fichier excel
https://si-agate-admin.edf.fr/UploadedFiles/tableau_relance_facture.xlsx

Relance sans mention de n° de facture - N° de commande

Reverse Factoring

SEI Guyane

Découvrez comment transformer votre processus
et maximiser votre efficacité

[Demandez une démo](#)

EDF mise sur son pôle intelligence artificielle pour satisfaire les besoins métiers du groupe



Contact & Information



Lamia HAMANI

Ingénieure Commerciale Grands Comptes

lamia.hamani@owi-tech.com

0698415491



OWI est un éditeur logiciel français qui améliore l'expérience client des Grands Comptes avec des ROI mesurés par nos clients entre 30 et 200%.

OWI a mis au point une Intelligence Artificielle de compréhension du langage (NLP) qui repose sur une innovation NLU et un machine learning frugal en approche Inductive Logic Programming.

Parce-que l'IA OWI est la plus fiable, nous prenons l'engagement contractuel d'une fiabilité supérieure à 95%.

Déployée en mode SaaS ou OnPremise, la technologie OWI est disponible en Callbot, Chatbot, Mailbot et Smartform.

