

# Banques : la gestion des mails s'industrialise

Akio software, éditeur de solutions en gestion des contacts dématérialisés, lance ce mois-ci une offre spécifique pour le secteur bancaire et assurance.

Le développement des correspondances par mail implique en effet une gestion industrialisée des contacts. » *La confidentialité des données, le nombre souvent élevé des utilisateurs potentiels, la distribution des courriels vers des compétences délocalisées, la sécurisation des flux sont autant de besoins caractéristiques des institutions bancaires et d'assurance*», explique Florent de Saint Albin, Directeur Commercial de l'entreprise, qui entend répondre à ces préoccupations. **syntaxe bancaire** Mais surtout, le moteur d'intelligence artificielle de la solution standard de l'éditeur, Akio Mail Center, a été adapté à la syntaxe du secteur de la banque et de l'assurance. Les messages entrants sont analysés. Et, en fonction de leur contenu, certains sont traités automatiquement, avec l'envoi d'une réponse, alors que les autres sont dirigés de nouveau vers le bon interlocuteur. Pour le reste, l'outil, en partie développé en open source, propose les mêmes fonctionnalités que sa version standard. Il permet, par exemple, la création dynamique d'un contenu contextuel, en fonction du profil du client, ce qui permet de personnaliser le message. Et il comporte également des outils de reporting et de statistiques, ainsi la possibilité d'organiser des enquêtes de satisfaction, qui peuvent être insérées dans le mail adressé au client. **bataille de mails** Plusieurs banques utilisent déjà cette solution générique, dont l'architecture ouverte et les API java permettent l'intégration dans leurs systèmes d'information déjà en place. Et, l'éditeur compte aujourd'hui sur les intégrateurs spécialisés dans la banque et l'assurance pour distribuer sa nouvelle solution, y compris en marque blanche. Mais il n'est pas le seul à se placer sur ce marché. Son rival, Eptica, une spin off d'EADS, a, le mois dernier, également lancé un produit spécifique pour la banque et l'assurance, » Eptica Financial Edition « .