Amélioration de l'efficacité opérationnelle et de l'expérience client

Ixina rend la cuisine équipée accessible à tous. Depuis plus de 50 ans, elle crée des cuisines personnalisées, éco-responsables et innovantes, avec un accompagnement complet à chaque étape, dans un réseau de près de 200 magasins en France.

Créé en 2005

38 collaborateurs

5 personnes impliquées dans le projet

Franchise de magasins de cuisine et d'ameublement

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Moyen

CHALLENGE METIER

- Surcharge des équipes de support sur des questions simples
- Canaux non intégrés (magasin, call center, formulaire web)
- Prise de rendez-vous manuelle, longue et source d'erreurs

SOLUTION IA

- Chatbot intelligent (RAG, détection d'intention) intégré à ixina.fr et au CRM, pour répondre aux questions et prendre les rendez-vous en magasin

Novelis investit 25 % de son chiffre d'affaires en R&D pour créer des solutions d'IA sur mesure. Encadré par des PhDs, son lab allie recherche, prototypage et ingénierie en automatisation, IA générative et architectures technologiques avancées.

AVANT

Prise de rendez-vous manuelle par téléphone, formulaire web ou en magasin, avec gestion humaine des créneaux. Chaque canal fonctionnait indépendamment, créant des silos d'information.

APRES

Prise de rendez-vous automatisée via le chatbot, avec consultation en temps réel des créneaux, qualification contextuelle du client et centralisation des canaux.

RESULTATS

Croissance du nombre de rendez-vous

Transformation des sessions chatbot en RDV

CA généré par les rendez-vous du chatbot

Yahya Filali Baba, Responsable Architecture et Innovation : « Le projet Pack IA a été un véritable catalyseur d'innovation. En à peine quelques semaines, nous avons mobilisé les équipes, identifié des cas d'usage concrets à fort impact, et lancé les premiers chantiers. Une approche structurée, efficace et pleinement alignée avec nos enjeux métier. »