Service client augmenté

The Collection Vendôme est un club de collectionneurs automobiles dont l'activité se répartit entre la gestion logistique d'une flotte (entretien, maintenance, SAV) et l'animation de la vie du club à travers des partenariats, événements exclusifs et une relation client personnalisée.

Créé en 2021

2 collaborateurs

5 personnes impliquées dans le projet

Entreposage et services auxiliaires des transports (NAF 5221Z)

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Moyen

CHALLENGE METIER

- Manque de réactivité dans les échanges avec les clients
- Manque de fluidité et de centralisation des échanges
- Difficulté à structurer des processus efficaces et durables

SOLUTION IA

- IA de SAV augmenté (RAG, Mistral, MongoDB Atlas Vector Search) : rédaction de devis, maintenance préventive et recommandations personnalisées

Amadia est un cabinet de conseil en stratégie digitale, expert en intelligence artificielle, qui aide les entreprises à innover, se transformer et croître durablement grâce à des solutions sur-mesure alliant technologie, vision stratégique et impact humain.

AVANT

L'organisation reposait sur Microsoft 365 (Word et Excel) pour le suivi des activités et du chiffre d'affaires, et sur des applications de messagerie (WhatsApp) pour les échanges internes, avec des limites de centralisation et de traçabilité.

APRES

De nouveaux processus de gestion client, plus fluides et efficaces. Les outils d'IA automatisent certaines tâches et améliorent la qualité des échanges et des décisions.

RESULTATS

+30 % sur le chiffre d'affaires après-vente

Amélioration de la satisfaction client (temps de réponse, personnalisation, suivi)

1 création d'emploi réalisée et réduction des coûts logiciels

Vadim Assier de Pompignan, Directeur : « L'intégration des solutions IA a permis de relever plusieurs défis clés, notamment le manque de réactivité dans les échanges clients, le besoin de fluidité dans la communication, ainsi que la difficulté à structurer des processus efficaces. [...] Depuis l'introduction des outils IA, nous avons observé une nette amélioration dans la gestion client et une simplification notable de notre travail au quotidien. »