AUTOMATISATION D'ACTIONS D'UN SERVICE CLIENT PAR INTÉGRATION DE LLM

Jimmy Fairly, pionnier de l'industrie des lunettes, s'engage à révolutionner l'expérience retail dans le monde de l'optique. Présente dans 5 pays avec 130 boutiques et plus de 500 collaborateurs, la marque incarne l'évolution et l'expansion. En offrant des produits inspirants à un prix juste et en favorisant un impact social positif, Jimmy Fairly continue de redéfinir les normes de l'industrie optique.

Créée en 2011

500 collaborateurs

6 personnes impliquées dans le projet

Retail

Niveau d'avancement de la transformation digitale : Avancé

CHALLENGE MÉTIER

- Croissance extrêmement forte
- Une internationalisation de nos marchés
- Une extension des plages horaires du contact client

SOLUTION IA

- LLM sous contrainte
- Exploration d'arbres de décision

Magic LEMP propose un accompagnement IA sur mesure à destination des acteurs publics ou privés. Combinant stratégie et R&D, nous vous accompagnons de la définition de la solution à sa mise en production. Mobilisant notre expertise multimodale, nous vous proposons des outils sur mesure afin de répondre à vos problématiques métiers.

AVANT

Le projet consiste à automatiser la réponse que nous faisons à nos clients lorsqu'ils nous contactent par mail. Cette automatisation est centrée sur 30 % de nos tickets qui sont de deux catégories : où est ma commande et merci de me renvoyer mes documents (facture/ordonnance). Nous faisions donc manuellement tous les jours une catégorisation des demandes entrantes et nous y répondions manuellement.

APRÈS

Les tickets entrants sont automatiquement catégorisés et une réponse est proposée aux opérateurs du service client sur la base des différentes informations collectées par notre système basé sur notre solution d'IA.

RÉSULTATS

100 % des tickets catégorisés en automatique

Réponses automatisées correctes dans >90 % des cas traités

30 % d'augmentation de productivité dans les équipes supports

Arthur Roulot - CTO : *« Le projet, d'une durée de trois mois, s'est révélé crucial pour notre entreprise. En collaboration avec Magic Lemp, nous avons entrepris cette initiative pour automatiser les réponses aux demandes clients, une étape clé dans notre développement. Ce partenariat nous a permis de faire nos premiers pas dans le domaine de l'IA. Forts de cette réussite, nous lançons déjà d'autres projets avec eux pour continuer à innover et à répondre aux besoins changeants de nos clients. »*