

Comment Chronodrive a automatisé ses appels répétitifs et libéré ses équipes magasin grâce à Océane, son agent IA vocal.

chronodrive

Chronodrive – Groupe Mulliez

Chronodrive, filiale du groupe Auchan, est reconnu comme le précurseur du drive alimentaire en France.

55 drives en France 3800 Salariés



Céline Flipo

Resp. projets commerciaux et innovations, Chronodrive

“Océane n’est pas un robot anonyme, mais une personne virtuelle conçue pour offrir un service naturel et fiable. L’objectif est clair : renforcer notre excellence opérationnelle tout en préservant la proximité avec nos clients.”

LE DÉFI

40 % des contacts entrants passaient par la téléphonie, gérée directement par chaque magasin. Les équipes absorbaient un volume important d’appels répétitifs : horaires, candidatures, modifications de créneaux. Dans certains magasins, les collaborateurs préparaient les commandes tout en répondant au téléphone, augmentant le risque d’erreurs.

CE QUI A ÉTÉ MIS EN PLACE

- Déploiement d’Océane, première «chronodriveuse virtuelle» conçue avec Volubile
- Agent vocal avec personnalité définie : vocabulaire, tonalité positive, voix cohérente avec l’identité de marque
- Traitement automatique des demandes simples : horaires, candidatures, modifications de créneaux
- Transfert automatique vers un collaborateur pour les demandes complexes
- Déploiement pilote sur les premiers magasins avec approche test et learn

RÉSULTATS

Charge réduite en magasin

Les équipes ne traitent plus les demandes répétitives. Océane absorbe les appels simples en autonomie.

Productivité des équipes renforcée

Les collaborateurs se concentrent sur leur cœur de métier sans être interrompus par le téléphone.

Relation client améliorée

Hybridation IA et humain : Océane répond aux demandes simples, le conseiller reste disponible pour les cas complexes.

SUITE DU DÉPLOIEMENT

Fort du succès des premiers magasins pilotes, Chronodrive déploie Océane à grande échelle avec de nouveaux scénarios conversationnels, une gouvernance centralisée de la relation client et une base de connaissances unifiée pour garantir une seule voix client.