

# Comment Homair a automatisé la gestion de ses pics d'appels en haute saison grâce à l'IA vocale.



## Homair – Groupe ECG

Leader européen du camping, Homair fait partie du groupe ECG (European Camping Group), 450 destinations dans 13 pays et 45 000 hébergements en Europe.

**2 000** appels/jour  
en haute saison



### Amadou Baldé

VP Data & Technologie, ECG

*“L'agent proposé en MVP était déjà cinq fois plus performant que celui de ses concurrents.”*

## LE DÉFI

La période janvier-avril représente un pic majeur de réservations. Les centres de contact devaient absorber des volumes massifs d'appels : réservations, modifications de séjour, questions clients, informations pratiques. Homair cherchait à réduire la pression sur ses équipes internes tout en maintenant la qualité de service.

## CE QUI A ÉTÉ MIS EN PLACE

- Déploiement en moins d'un mois, en pleine haute saison touristique
- Appels entrants automatisés : clients ayant déjà réservé, questions séjour, infos pratiques, demandes répétitives
- Réservations à forte valeur conservées auprès des téléconseillers humains
- Routage intelligent vers un conseiller si nécessaire
- Retenu après test de plusieurs éditeurs concurrents

## RÉSULTATS

**45 %**

des appels résolus sans intervention humaine

**416 h**

automatisées en février

**1 min 20**

durée moyenne

## SUITE DU DÉPLOIEMENT

Convaincu par les premiers résultats, ECG prévoit d'étendre l'agent IA vocaux à d'autres langues pour couvrir sa clientèle internationale, et à d'autres marques du groupe : Marvilla Parks, Tohapi, Eurocamp, Al Fresco. Le chantier d'automatisation, bien perçu par les appelants même informés de parler à une IA, a vocation à devenir un standard de la relation client dans l'ensemble du groupe.