

Comment RETIF a développé des campagnes d'appels sortants automatisés grâce à l'IA vocale et généré 1,2 M€ de CA additionnel.



Groupe RETIF

Spécialiste européen de l'équipement de magasins et des professionnels du retail. Filiale du groupe RAJA.

90

magasins
en Europe

2M

contacts
B2B en base



Thina Cadierno

Présidente, Groupe RETIF

"En période de pic, l'IA vocale prolonge les équipes sans sacrifier la qualité."

LE DÉFI

À l'approche des fêtes, RETIF devait absorber une explosion des appels entrants, mener des campagnes de réactivation massives et maintenir la qualité de service avec des équipes déjà en tension.

CE QUI A ÉTÉ MIS EN PLACE

- Pilote lancé en France et en Espagne pour tester la robustesse sur de très grands volumes
- Campagnes sortantes : réactivation clients inactifs, segments VIP et B2C+
- Appels entrants gérés pendant les pics saisonniers
- Conversations naturelles avec qualification automatique
- Déploiement opérationnel réalisé en quelques semaines

RÉSULTATS

140 000

appels automatisés sur la campagne

12 000

appels/jour — France

8 000

appels/jour — Espagne

1,2 M€

de performance commerciale générée

SUITE DU DÉPLOIEMENT

Suite au succès de la campagne, RETIF a étendu les agents IA vocaux aux appels entrants, au suivi de livraison, au traitement SAV et à l'assistance à l'achat.