



Toute la relation client dans une seule suite, assistée par l'IA.
Éditée en France, hébergée en Europe.

Cas d'usage · Collectivité

La question arrive un dimanche à 21 h, en néerlandais

L'office de tourisme d'un territoire de 450 000 visiteurs par an reçoit ses questions par e-mail, par le site, sur les réseaux sociaux et au comptoir. Hors saison, trois personnes répondent ; en saison, huit, et la question la plus fréquente reste « à quelle heure ferme le marché ».

LE PROFIL

Type	Office de tourisme intercommunal
Territoire	≈ 450 000 visiteurs / an
Volume	≈ 1 900 demandes écrites / mois en saison
Langues	6 langues d'accueil

Le même renseignement, donné mille fois

Quatre demandes sur cinq portent sur des informations déjà publiées : horaires, accès, tarifs, agenda. Elles arrivent dans cinq boîtes différentes, dans des langues que l'équipe ne parle pas toutes, à des heures où personne ne répond. La newsletter, elle, part à tout le monde sans distinction.

CE QUI COINCE AUJOURD'HUI

- ✗ 80 % des questions ont déjà une réponse publiée
- ✗ Cinq boîtes de réception, aucun historique commun
- ✗ Les demandes en langue étrangère attendent la bonne personne
- ✗ Une newsletter unique pour le randonneur et le congressiste

L'ESSENTIEL EN QUATRE POINTS

- ✓ Un agent IA qui répond seul aux questions récurrentes, en six langues
- ✓ Une base de connaissances unique : horaires, accès, événements
- ✓ Les demandes des réseaux sociaux dans la même boîte
- ✓ Des newsletters par saison et par centre d'intérêt

Laisser l'IA faire l'accueil de premier niveau

01 La base de connaissances devient la source

Horaires, accès, événements, tarifs : tout est dans une base tenue par l'équipe, publiée en centre d'aide et utilisée par l'agent IA. On corrige une fois, partout.

02 L'agent IA répond sur le site, à toute heure

Il répond dans la langue du visiteur, cite la page utile, et passe la main à un humain avec le contexte quand la question sort de ce qu'il sait.

03 Toutes les demandes dans une seule boîte

E-mail, formulaire, chat, messages sociaux : une conversation par visiteur, avec l'historique, répartie dans l'équipe selon la langue et le sujet.

04 La newsletter parle à chacun

Les visiteurs sont segmentés par langue, saison et centre d'intérêt exprimé. La newsletter de printemps du randonneur n'est pas celle du congressiste.

LES BRIQUES MOBILISÉES

Chatbot IA

L'agent conversationnel qui répond sur votre site, 24h/24.

Base de connaissance

Le savoir de l'entreprise, au service du chatbot et des équipes.

Boîte de réception partagée

Chat et e-mail dans une seule inbox d'équipe, reliée au CRM.

Newsletter IA

Décrivez le sujet, l'IA rédige la newsletter — vous gardez le stylo.

Campagnes e-mail

Newsletters et campagnes par blocs, ciblées sur vos segments CRM.

Ce que le dispositif vise

≈ 70 %

des questions écrites
résolues sans agent

< 1 min

de première réponse, 24
h/24, en six langues

1

boîte pour cinq canaux

×2

taux d'ouverture visé sur
des newsletters
segmentées

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

L'agent IA peut-il se tromper sur un horaire ?

Il répond uniquement depuis la base de connaissances tenue par l'équipe. Si l'horaire y est faux, il le sera partout — c'est justement pourquoi il n'y a qu'un endroit à corriger.

Quelles langues ?

Toutes celles de vos contenus. L'agent comprend le visiteur dans sa langue et répond dans celle-ci depuis vos textes, même rédigés en français.

Les messages Instagram et Facebook arrivent-ils vraiment dans la boîte ?

Oui, avec les commentaires. On y répond depuis la même conversation, et l'historique reste attaché au visiteur.

Le consentement pour la newsletter est-il géré ?

Par canal, avec la source et la date. Un visiteur qui a posé une question n'est pas abonné pour autant : il faut son accord, recueilli au formulaire ou au comptoir.

Parlons de votre situation

✉ contact@metaventus.com

☎ +33 9 74 06 26 13

🌐 metaventus.com