conseilo

— PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

# L'IA qui résout votre SAV, pas seulement qui y répond.

Un agent IA connecté à votre ERP, votre CRM et vos outils, qui comprend chaque demande, vérifie dans vos systèmes et agit selon vos règles.

www.conseilo.com · Novembre 2026

Une solution axelites

LE CONSTAT

# Le SAV e-commerce est sous pression. Les chatbots classiques ne suffisent plus.

Vos clients attendent une réponse immédiate et une solution concrète, à toute heure.
Vos équipes, elles, passent leurs journées sur des demandes répétitives.

### Des clients qui attendent

Le soir, le week-end, pendant les soldes : les demandes arrivent quand l'équipe n'est pas là, et l'attente fait monter la tension.

### Des équipes saturées

Suivi de colis, retours, articles abîmés, changements d'adresse : les mêmes demandes reviennent sans cesse et occupent l'essentiel du temps.

### Des chatbots qui ne font que répondre

Une FAQ automatisée renseigne, mais ne rembourse pas, n'échange pas, ne réexpédie pas. Le client finit toujours par attendre un humain.

— LA SOLUTION

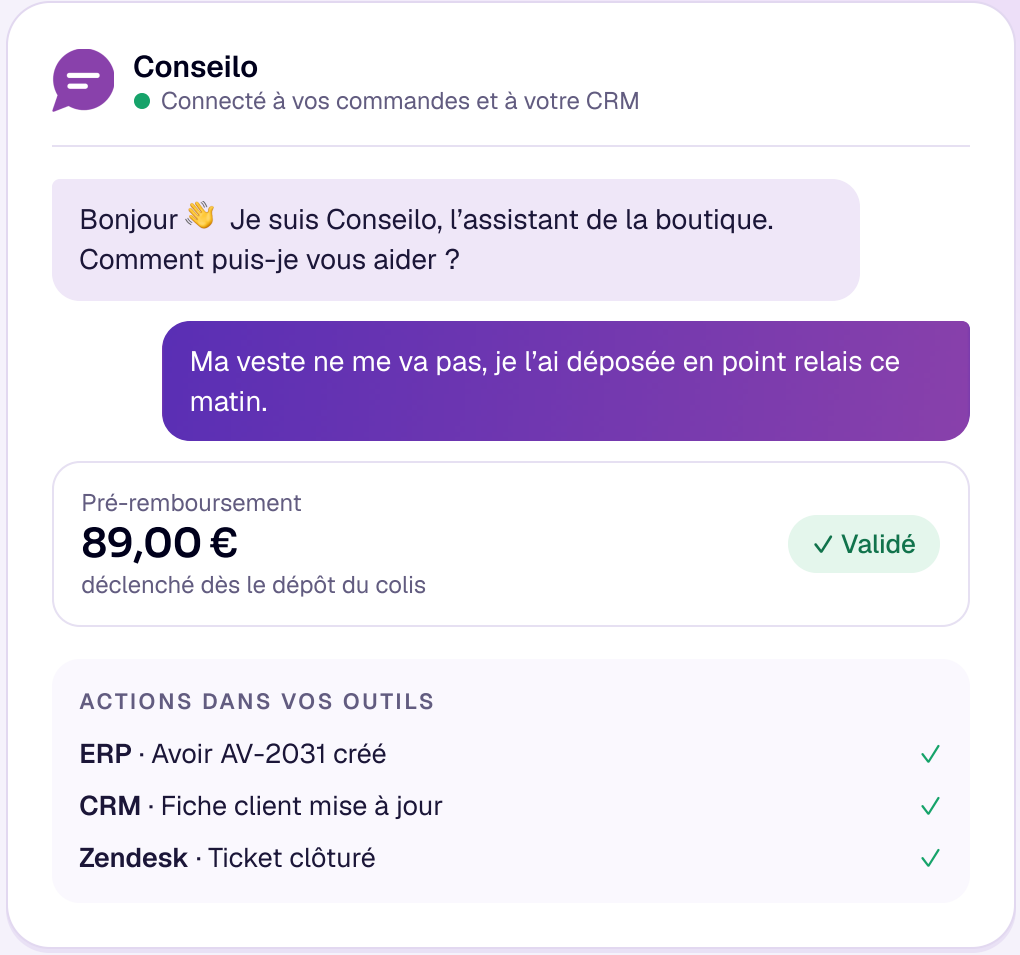
# Conseilo, un agent SAV qui raisonne, puis agit dans vos outils.

Branché sur vos commandes, votre CRM et vos règles, Conseilo analyse les photos, déclenche remboursements et pré-remboursements, conseille vos clients dans leurs achats et passe la main à votre équipe quand il le faut.

01 **Il comprend** la demande, le ton et les pièces jointes du client.

02 **Il vérifie** dans votre ERP, votre CRM et chez vos transporteurs.

03 **Il agit** selon vos règles : avoir, échange, remboursement, relais humain.



— RÉSULTATS

# Un SAV plus rapide pour vos clients, plus léger pour votre équipe.

**88 %**
des demandes résolues sans intervention humaine

**12 s**
de temps de réponse moyen, jour et nuit

**−90 %**
de tickets pour votre équipe

**24/7**
soldes, week-ends et jours fériés compris

★★★★★ **4,8/5** donné par les acheteurs qui ont échangé avec Conseilo.

— CAS D'USAGE

# Chaque demande est comprise, vérifiée, puis traitée.

### Conseil produit sur mesure
Il aide le client à choisir selon ses critères.

### Pré-remboursement
Le client est remboursé avant que le colis revienne.

### Colis perdu
Il ouvre la réclamation et renvoie la commande.

### Client très mécontent
Il détecte la tension, agit et alerte votre équipe.

CONVERSATION

Je cherche un canapé 3 places rouge. Mon salon fait 3,5 m × 4 m.

Pour garder un passage confortable, visez 210 cm de large au maximum. Quel budget avez-vous en tête ?

Autour de 900 €.

Le Milo est en stock, livré sous 5 jours : je vous l'ajoute au panier ?



**Canapé Milo**
Velours rouge · 205 cm
**849 €** · En stock



**Canapé Oslo**
Tissu bordeaux · 198 cm
**899 €**

CE QUE CONSEILO A FAIT

Catalogue

46 canapés 3 places filtrés sur la couleur rouge

Calcul

Largeur max. 210 cm pour une pièce de 3,5 × 4 m

Catalogue

Budget ≤ 900 € : 2 modèles retenus

ERP

Stock et délai de livraison vérifiés

— FONCTIONNALITÉS

# Bien plus qu’un chatbot. Un agent SAV complet.

Conseilo ne se contente pas de répondre : il consulte, décide selon vos règles et exécute.

### Connecté à votre ERP et à votre CRM

Il lit vos données et agit directement dans vos systèmes : avoirs, échanges, fiches client.

### Analyse des photos

Produit abîmé, colis écrasé : il évalue le défaut et adapte sa réponse. Défaut mineur → bon d’achat de 15 €.

### Remboursements et pré-remboursements

Selon vos règles et le profil du client, jusqu’au remboursement avant retour.

### Suivi de commande en temps réel

Statut, transporteur et date de livraison, à jour depuis votre ERP et vos transporteurs.

### Relais humain sans friction

Votre équipe reprend avec tout le contexte : commande, problème, photo. Le client ne répète rien.

### Multilingue et omnicanal

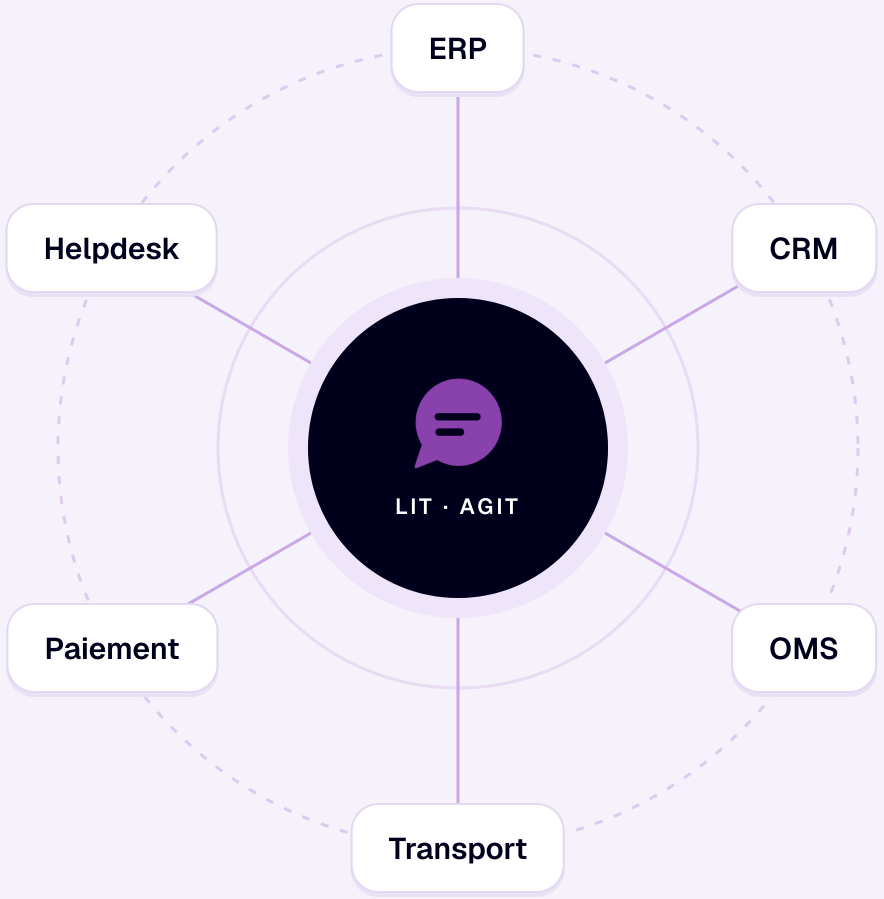
5 langues, sur votre site, WhatsApp, Messenger ou par e-mail.

— INTÉGRATIONS

# Au cœur de votre système d'information.

Conseilo ne se contente pas de lire vos données : il agit dans vos outils, selon vos règles. Créer un avoir, lancer un échange, mettre à jour une fiche client.

| | |
|---|---|
| **ERP** | SAP, Odoo, Microsoft Dynamics, Sage |
| **CRM** | Salesforce, HubSpot, Zoho |
| **E-commerce / OMS** | Shopify, Adobe Commerce, PrestaShop |
| **Transport** | Colissimo, Mondial Relay… |
| **Paiement** | Stripe… |
| **Helpdesk** | Zendesk, Gorgias… |
| **Outils maison** | via votre API ou nos webhooks |



— DÉPLOIEMENT

# Un déploiement sur mesure, piloté par nos équipes.

Vous nous ouvrez vos outils, nous nous occupons de l'intégration. Et nous restons à vos côtés pour faire grandir Conseilo.

01

### Cadrage avec nos équipes

Vos processus SAV, vos règles de remboursement, vos gestes commerciaux : on part de votre réalité.

Atelier

02

### Intégration à votre SI

ERP, CRM, OMS, transporteurs, paiement : nous connectons Conseilo à vos outils, en lecture et en action.

Par nos ingénieurs

03

### Tests sur vos cas réels

Conseilo est éprouvé sur vos vraies demandes et validé par votre équipe avant d'aller plus loin.

Validation

04

### Mise en production progressive

Les premiers cas d'usage sont activés rapidement, puis Conseilo monte en puissance à vos côtés.

Amélioration continue

— AVIS DES ACHETEURS

# Vos clients le disent : rapide et limpide.

Les acheteurs qui ont échangé avec Conseilo sur le SAV d'une boutique en ligne saluent la rapidité et la clarté du traitement de leur demande.

**Julie M.**
T-shirt reçu abîmé

★★★★★

C'est fait ✨ Votre bon d'achat de 15 € est dans votre boîte mail.

Déjà ? Une photo et c'est réglé, top merci !

Conversation : 1 min 42 s

Bon d'achat envoyé

**Karim B.**
Retour d'une veste

★★★★★

Votre pré-remboursement de 89 € est lancé, sans attendre le retour du colis.

Remboursé avant même que le colis arrive, je valide 👌

Conversation : 2 min 05 s

Pré-remboursé

**Nadia R.**
Erreur de taille

★★★★★

Échange prioritaire créé, livraison offerte. Camille vous appelle cet après-midi.

Merci, je me sens vraiment écoutée.

Conversation : 2 min 47 s

Échange créé

— OFFRE

# Une offre unique, taillée pour votre SAV.

Entreprise

## Conseilo Entreprise

Chaque SAV est unique. Nous construisons l'offre avec vous, selon vos outils, vos volumes et vos cas d'usage. L'intégration est réalisée et suivie par nos équipes.

## Sur devis

selon votre périmètre et vos volumes

✓ Intégration réalisée par nos équipes
✓ Chef de projet dédié
✓ Tarif sur devis

### INTÉGRATION

- Connexion à votre ERP, CRM, OMS et plateforme e-commerce
- Transporteurs, paiement et helpdesk
- API et webhooks pour vos outils maison

### CAPACITÉS

- Remboursements, pré-remboursements et bons d'achat
- Analyse des photos envoyées par vos clients
- Gestes commerciaux selon vos règles et le profil client
- Multilingue : web, WhatsApp, Messenger, e-mail

### ACCOMPAGNEMENT

- Ateliers de cadrage et tests sur vos cas réels
- Suivi de la qualité et amélioration continue
- Tableaux de bord et reporting

### SÉCURITÉ

- Hébergement en Europe, conforme RGPD
- Accord de traitement des données (DPA)
- SLA et support prioritaire

QUESTIONS FRÉQUENTES

# Vos questions, nos réponses.

### Conseilo peut-il vraiment rembourser un client ?

Oui, dans le cadre que vous définissez : plafonds, ancienneté et historique du client, preuve de dépôt du colis pour un pré-remboursement, choix entre bon d'achat et remboursement. Au-delà de vos seuils, il demande une validation à votre équipe.

### Comment fonctionne l'analyse des photos ?

Conseilo identifie le produit et le défaut, en évalue la gravité et applique la réponse prévue par vos règles : bon d'achat pour un défaut mineur, retour ou remplacement pour un défaut important, transfert à un conseiller en cas de doute.

### Que se passe-t-il si Conseilo ne sait pas répondre ?

Il n'invente rien. Il le dit au client, collecte les informations utiles et transfère la conversation à votre équipe avec tout le contexte, dans votre helpdesk, par e-mail ou sur Slack.

### Mes données et celles de mes clients sont-elles protégées ?

Oui. Les données sont hébergées en Europe, chiffrées en transit et au repos, et jamais utilisées pour entraîner des modèles tiers. Conseilo est conforme au RGPD et un accord de traitement des données est fourni.



# Donnez à votre SAV une longueur d’avance.

Parlons de vos outils et de vos processus. Notre équipe vous montre ce que Conseilo peut prendre en charge chez vous, et vous accompagne jusqu’aux premiers résultats.

**Demander une démo**

contact@axelites.com | +33 1 87 66 36 82 | www.conseilo.com

Conseilo est conçu et édité par axelites