

*IA générative dans la logistique - Relation client agentique***Grâce à son nouvel agent autonome, Chronopost répond 40 % plus vite aux destinataires et optimise la gestion du SAV pour les expéditeurs**

Chronopost, numéro 1 Français de la livraison express et incontournable sur tous les marchés de la livraison de colis jusqu'à 30kg, annonce le déploiement de son conseiller client basé sur l'intelligence artificielle générative, une première sur le marché du colis.

Capable de comprendre les demandes en langage naturel, il traite en toute autonomie les demandes simples les plus fréquentes (suivi de colis, délais) et il est capable de lancer des actions correctives, tout en orientant les cas complexes vers les conseillers. Déjà en place pour les colis Shop2Shop, il sera progressivement étendu à l'ensemble de la gamme des colis Chronopost dès juillet 2026.

Avec la forte montée en puissance des colis hors domicile E-commerce et C2C, le nombre d'appels de destinataires reçus par le service client de Chronopost a augmenté de manière significative (32% en 5 ans). Parmi ces demandes, 40% portent sur des sujets simples (comme "quand vais-je recevoir mon colis?").

**Un outil qui a fait ses preuves**

Grâce à l'Agent Autonome, suite à la phase de test (plus de 100.000 appels ont été traités), les résultats sont à la hauteur des attentes :

- **85 % des demandes sont résolues de bout en bout par l'agent autonome** sans que le client n'ait besoin de rappeler ;
- **la durée de traitement des demandes est réduite de 40 %** ;
- enfin, **le taux de satisfaction des clients** avec l'IA est désormais équivalent à celui d'un conseiller humain.

Pour Benoît Frette, Président de Chronopost : *"La technologie nous permet de remettre l'humain au centre en libérant nos conseillers des requêtes répétitives. L'IA gère l'immédiateté et les questions simples, permettant à nos équipes de se concentrer sur l'accompagnement personnalisé et la gestion des sujets complexes où l'humain a une vraie valeur ajoutée.*

*Ce dispositif permet de traiter beaucoup plus rapidement les demandes émanant des destinataires, évitant ainsi de les renvoyer vers les expéditeurs. Ces derniers gagnent du temps, réduisent leurs coûts de relation client et améliorent la satisfaction de leurs propres clients ».*

## De l'information client à la résolution de problème en toute autonomie

L'Agent Autonome de Chronopost se distingue des callbots traditionnels par plusieurs aspects grâce à l'IA générative :

Premièrement, **il fait bien plus que renseigner les clients : il est aussi capable de résoudre en totalité les cas les plus simples et de déclencher automatiquement des actions correctives**. Ainsi, il peut non seulement renseigner le destinataire sur l'endroit où se situe son colis ou sur le délai de livraison, il peut recalculer le délai de livraison en temps réel suite à un aléa. Via une connexion directe et sécurisée au système d'information de Chronopost, il peut contacter en autonomie l'ensemble des sites opérationnels de l'entreprise pour instruire un dossier, et même lancer des enquêtes en cas d'anomalie constatée. Bientôt, il sera également capable de reprogrammer une demande de livraison ou d'intégrer des instructions de livraison spécifiques à la demande du client.

Deuxièmement, **il intègre efficacement le langage naturel** : il est capable de comprendre les nuances de contexte et les émotions exprimées par le destinataire ; de plus, un travail sur la qualité de la voix a été mené afin qu'elle soit la plus proche de la voix humaine, avec des intonations et des phrases claires et faciles à comprendre.

Le système respecte les standards les plus stricts de protection des données (RGPD), garantissant la confidentialité des échanges.

## Un renforcement de la valeur ajoutée des conseillers clients

L'Agent Autonome permet également de faire évoluer le métier des conseillers. Les conversations de l'Agent Autonome sont enregistrées, analysées et synthétisées. Ainsi, grâce à un résumé automatique généré par IA des dossiers clients et des processus, les conseillers clients peuvent se concentrer sur ce qui fait la différence : résoudre des problèmes parfois complexes et apporter du conseil. A terme, lors d'un éventuel nouvel appel du client, tout l'historique des échanges et des solutions proposées seront visibles en un coup d'œil, réduisant ainsi le temps de compréhension des dossiers et leur traitement.

Ce dispositif préqualifie les demandes, recentrant l'expertise de nos agents sur les cas complexes et à fort enjeu. Formés spécifiquement pour ces situations, ils bénéficient de la préqualification des dossiers, permettant de réduire la durée moyenne de communication d'environ 10 % même sur ces cas.

## La Robot Factory de Chronopost : une fabrique à chatbots depuis 2017

Dès 2017, Chronopost a déployé des outils d'Intelligence Artificielle au service de la relation client, notamment au travers de son chatbot Léonard, précurseur de l'Agent Autonome. Via sa Robot Factory, la Direction des Systèmes d'Information détient depuis plusieurs années un véritable savoir-faire en matière d'Intelligence Artificielle. La Robot Factory est une plateforme interne de type Platform as a Service (PaaS), développée et maintenue par les équipes de Chronopost. Basée sur des composants open-source et le module Dialogue d'Iluin Technology, elle est utilisée pour le développement de solutions de chatbots à l'échelle du réseau Geopost.

Véritable centre de compétences interne de Chronopost, cette "fabrique" a conçu, fait évoluer et maintient aujourd'hui cet asset stratégique. En pilotant l'intégralité de la chaîne de valeur technique en interne, Chronopost garantit non seulement une agilité exceptionnelle pour adapter l'outil aux besoins des clients, mais aussi une totale maîtrise de son innovation et de la souveraineté de ses données.

---

#### À propos de Chronopost :

Numéro 1 Français de la livraison express et incontournable sur tous les marchés de la livraison de colis jusqu'à 30 kg (B2C, B2B, C2C, alimentaire et santé, domicile et hors domicile) en France et vers 230 pays et territoires dans le monde, Chronopost a pour mission de faire du transport un levier de développement pour tous ses clients expéditeurs et de fournir une expérience de livraison qualitative à ses clients destinataires.

Pour remplir cette mission, Chronopost, élue Marque Préférée des Français depuis 2021 dans la catégorie livraison Express, bénéficie du savoir-faire de 5 000 collaborateurs et de 12 000 partenaires engagés. Sa stratégie d'innovation, s'appuyant sur les meilleures technologies, lui permet de s'adapter en permanence aux nouveaux besoins clients et aux enjeux liés à la transition environnementale. Chronopost vise le Zéro Émission Nette à 2040.

Chronopost a distribué 297 millions de colis en 2025 et dispose d'un réseau de 25 000 points de proximité en France (agences Chronopost, bureaux de poste, relais et consignes Pickup).

Chronopost est membre du réseau Geopost, filiale du Groupe La Poste et leader européen de la livraison de colis et de solutions pour le e-commerce.

**Contacts presse : Oxygen RP**  
*chronopost@oxygen-rp.com*  
*Lara Van Campenhout - 06 89 50 33 17*  
*Salomé Chattel - 06 46 39 58 85*