— Unanimity

SAV TRANSPORT POUR LOGISTICIENS ET 3PL

Votre SAV transport traité par l'IA, pour une fraction du coût d'une équipe

Unanimity répond à vos clients sur tous les canaux, puis dépose et relance les réclamations chez les transporteurs jusqu'à résolution.

1,25 €
HT PAR TICKET À 2 000 / MOIS

−4
POSTES SAV CHEZ ENVOIDUNET

450 €
HT / MOIS POUR DÉMARRER

60 000+
TICKETS TRAITÉS

01 LE PROBLÈME

Le SAV logistique aujourd'hui

Des demandes qui arrivent de partout

Emails, WhatsApp, réseaux sociaux, formulaires, ERP de vos clients… vos équipes jonglent entre les outils et des demandes passent entre les mailles.

Des réponses qui exigent du contexte

Chaque réponse demande le tracking, l'état de la commande et les consignes du client final. Plusieurs minutes par ticket, des centaines de fois par jour.

Des réclamations chronophages

Déposer un litige chez Colissimo ou Mondial Relay, joindre les pièces, relancer pendant des jours : le vrai coût caché du SAV transport.

02 LA SOLUTION

Comment ça marche

01 — Centralisation

Toutes vos conversations — email, WhatsApp, réseaux sociaux, chatbot, ERP — deviennent des tickets dans une seule boîte de réception.

02 — Enrichissement

Chaque ticket est enrichi automatiquement : suivi du colis, données de vos systèmes (WMS, ERP, boutique), instructions propres à chaque client.

03 — Réponse IA

L'IA rédige la réponse avec le contexte complet. Vous choisissez, client par client, entre envoi automatique et validation humaine.

04 — Action transporteur

Colis perdu, bloqué ou endommagé : l'IA dépose la réclamation chez le transporteur et relance jusqu'à résolution.

TRANSPORTEURS & CANAUX

Transporteurs : Colissimo, Mondial Relay, Chronopost, DHL, DPD, GLS, UPS, FedEx, TNT, Colis Privé… Quand un transporteur est joignable par email, nous nous y connectons ; quand il ne l'est que par portail web, nous construisons l'automatisation. **Canaux** : email (Gmail, Outlook), WhatsApp, Instagram, Messenger, chatbot, formulaires, ERP métier.

- **Vos données au bon endroit** — hébergement en Union européenne, conformité RGPD, identifiants chiffrés, accès cloisonnés par client, démarche de certification ISO 27001 engagée.

03 CONFIGURATION

L'IA suit vos consignes, à chaque niveau

Le comportement des agents IA n'est pas figé : **vous l'écrivez**. Des instructions générales de votre entreprise jusqu'aux règles propres à chaque client et à chaque transporteur, tout se configure depuis l'interface — et se combine automatiquement sur chaque ticket.

NIVEAU 1 — INSTRUCTIONS GÉNÉRALES — **Votre entreprise**

Le socle commun : ton, langue, signature, politiques maison, ce que l'IA a le droit de faire — et ce qu'elle ne fait jamais. Ex. : « Ton professionnel et chaleureux, vouvoiement · toujours citer le n° de suivi et la prochaine étape concrète. »

NIVEAU 2 — INSTRUCTIONS PAR CLIENT — **Chacun de vos clients**

Chaque client a ses consignes : politiques de remboursement et plafonds, cas particuliers, transporteurs à exclure, documents et formulations exigés. Ex. : « Remboursement automatique jusqu'à 30 €, au-delà escalade humaine · casse produit : photo exigée avant tout geste. »

NIVEAU 3 — INSTRUCTIONS PAR TRANSPORTEUR — **Colissimo, Mondial Relay, DHL…**

Pour chaque transporteur : motifs de réclamation, pièces à joindre, cadence de relance, identifiants et particularités du portail. Ex. : « Litige : joindre preuve d'achat + déclaration destinataire · relance automatique à J+3 puis J+8 jusqu'à décision. »

ET PAR ÉTAPE DU DOSSIER — **Chaque statut de ticket**

Nouveau ticket, attente transporteur, colis en souffrance, clôture : à chaque statut ses consignes de traitement — vous décidez ce que l'IA fait à chaque étape.

Modifiable à tout moment, sans développement. Un changement de consigne s'applique immédiatement aux tickets suivants. C'est aussi comme ça que l'IA s'améliore : les corrections de votre équipe deviennent des consignes, et les rapports d'automatisation vous montrent exactement quelle règle ajouter pour automatiser davantage.

Validation humaine, automatisation choisie

L'envoi automatique s'active motif par motif et client par client. Vous démarrez en mode brouillon (l'IA propose, l'équipe valide) et vous étendez l'autonomie quand vous le décidez.

Des outils construits pour votre métier

Votre WMS, ERP ou système interne expose une API ? Nous le branchons comme un outil de l'agent : vérification de stock, création d'avoir, étiquette retour — vos règles décident quand il a le droit de l'appeler.

04 LA PLATEFORME EN DÉTAIL

Tout ce que couvre Unanimity

Boîte de réception unifiée

Chaque demande — email, WhatsApp, Instagram, Messenger, chatbot, formulaire, ERP — devient un ticket normalisé avec l'historique complet. Affectation d'équipe, statuts, temps réel, multilingue, 24/7.

Réponses IA avec le contexte complet

L'IA répond avec le suivi du colis, la commande (WMS, ERP, boutique), l'historique de la conversation et vos consignes — jamais une réponse générique « votre demande est importante pour nous ».

Réclamations transporteurs de bout en bout

Constitution du dossier (références, pièces), dépôt chez le transporteur — par email ou directement sur son portail web quand il n'a pas d'API — puis relances à échéance jusqu'à la décision et l'indemnisation.

Supervision proactive des colis

Colis bloqués, sans scan, en souffrance ou proches de l'expiration en point relais : détectés avant la plainte du client. Le client est prévenu, le dossier transporteur s'ouvre à J+2, pas à J+10.

Rapports d'automatisation actionnables

Tâche par tâche : taux d'automatisation, tickets où l'IA a passé la main et la cause exacte, avec des recommandations concrètes pour lever ces blocages et augmenter le taux là où c'est sûr.

Multi-clients par construction

Pensé pour les logisticiens : chaque client e-commerçant a ses consignes, ses transporteurs, son routage email et ses règles d'automatisation. Données cloisonnées ; ajouter un client est une configuration, pas un projet.

Statistiques & pilotage

Volumes par canal et par client, temps de réponse, taux d'automatisation, litiges ouverts et dormants : votre SAV se pilote avec des chiffres, pas des impressions.

Sécurité & conformité

Hébergement en Union européenne, conformité RGPD, identifiants chiffrés, accès cloisonnés par client, démarche de certification ISO 27001 engagée.

Transporteurs : Colissimo, Mondial Relay, Chronopost, DHL, DPD, GLS, UPS, FedEx, TNT, Colis Privé… Un transporteur joignable par email est couvert immédiatement ; pour les autres, nous construisons l'automatisation de leur portail pendant l'onboarding — c'est notre métier.

05 CE QUE ÇA CHANGE

Des exemples chiffrés, pas des promesses

Coût mensuel du SAV — exemple à 2 000 tickets / mois

Équipe interne (4 ETP)	12 000 €
Prestataire offshore (4 ETP)	7 200 €
Unanimity + 1 ETP interne	5 380 €

≈ 6 600 € de moins qu'une équipe interne chaque mois — indemnités transporteurs en plus.

Agent interne 3 000 €/mois, offshore 1 800 €, 500 tickets par agent, 60 % traités par l'IA ; abonnement 2 500 € HT à ce volume. Calcul : web.unanimity.ai/calculateur

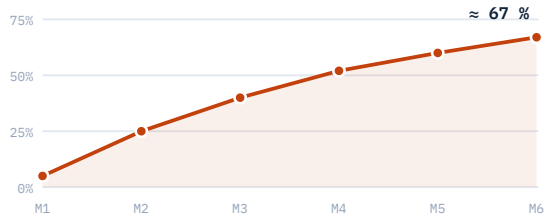
Temps d'équipe par ticket, motif par motif

Aujourd'hui — Avec Unanimity

	Aujourd'hui	Avec Unanimity
« Où est mon colis ? »	4 min	automatique
Litige transporteur (dépôt + relances)	35 min	3 min
Demande complexe	12 min	7 min

Ordres de grandeur sur flux réels : la réponse est dans les données ; le litige se réduit à la validation d'un dossier déjà préparé.

Un taux d'automatisation qui progresse



M1 validation humaine — **M3** automatique motif par motif — **M6** vous ouvrez ce qui est mûr.

Trajectoire type — le rythme dépend de vos flux. Référence réelle : chez EnvoiDuNet, la majorité des tickets sont traités automatiquement.

Une IA qui s'améliore, sous votre contrôle

- **Elle apprend de vos conversations** — chaque brouillon corrigé affine les consignes : formulations, politiques par client, cas particuliers.
- **Des rapports d'automatisation actionnables** — tâche par tâche : taux d'automatisation, tickets où l'IA a passé la main, cause exacte, et recommandations pour lever ces blocages.
- **L'autonomie s'étend quand vous le décidez** — envoi automatique par motif et par client, plafonds sur les gestes commerciaux, escalade humaine sur les cas sensibles.

06 ILS NOUS FONT CONFIANCE

« Avant Unanimity, quatre personnes en externe traitaient notre SAV transport. Aujourd'hui, la majorité des tickets sont traités automatiquement — réponses clients et réclamations transporteurs comprises — et notre équipe se concentre sur les dossiers qui comptent vraiment. »

NATHALIE BARDIN — CEO, ENVOIDUNET

2 000+
TICKETS / MOIS

−4
POSTES SAV EXTERNALISÉS

« Toutes les demandes de nos clients e-commerçants arrivent au même endroit, déjà enrichies du suivi colis. L'IA propose, l'équipe valide : on répond plus vite, avec beaucoup moins d'allers-retours. »

THOMAS DESMIT — CEO, LOGVAD

PIÈCES DÉTACHÉES & ACCESSOIRES ASUS

07 TARIFICATION

Socle

450 € HT/mois

300 tickets inclus, tous canaux, réclamations transporteurs comprises. Utilisateurs et transporteurs illimités, abonnement mensuel.

Dégressif au volume

2 500 € HT/mois

pour 2 000 tickets / mois, soit 1,25 € par ticket : 1,50 € jusqu'à 1 000 tickets, 1,00 € jusqu'à 3 000, 0,80 € jusqu'à 5 000.

Intégrations spécifiques

Sur devis

ERP, WMS, portails transporteurs : chiffrées ensemble, sans surprise.

Voyez Unanimity en action

Une démo de 30 minutes : la boîte de réception, les réponses IA et les réclamations transporteurs, de bout en bout.

Réserver une démo

contact@unanimity.ai
web.unanimity.ai/contact

UNANIMITY SAS — RCS Antibes 930 040 266 — 3 rue Ferdinand Deconchy, 06800 Cagnes-sur-Mer. Les marques et logos des transporteurs et clients cités appartiennent à leurs titulaires respectifs.