

MILIBOO innove et repense l'expérience d'achat grâce à l'IA

La marque française de mobilier design intègre l'IA au sein de ses concept store pour une expérience client inédite plus personnalisée et interactive.



Dès le déploiement de son réseau phygital il y a 10 ans, la marque a su proposer une expérience innovante au sein de ses boutiques parmi les 1ères en France à être connectées. La marque permettait à ses clients de vivre l'expérience digitale de son e-shop en magasin, grâce à des bornes interactives offrant un accès à l'ensemble du catalogue, la prise de commande et même le paiement.

Aujourd'hui Miliboo s'empare de l'IA pour réinventer la relation avec le client au sein de son réseau de distribution en proposant une expérience inédite basée sur l'innovation, la personnalisation et l'émotion.

Bienvenue dans le Retail by Miliboo !

“ L'expérience client est essentielle pour rester compétitif sur un secteur de plus en plus concurrentiel comme le nôtre. Les consommateurs achètent un produit mais aussi une expérience shopping » **commente Guillaume Lachenal, fondateur & PDG de Miliboo.** « Avec Mili nous repoussons les frontières de la personnalisation et nous leur offrons un moment d'interaction unique avec la marque. Répondre aux nouvelles attentes des consommateurs en étant innovant mais aussi pertinent dans nos propositions, c'est ce que nous instaurons avec Mili au sein de nos boutiques » **précise-t-il.**

INNOVANTE & PERSONNALISÉE

Miliboo a développé, en interne, un agent conversationnel doté d'IA qu'elle a intégré à ses bornes interactives nouvelle génération, afin de transformer la manière dont les clients interagissent avec elle. Cette solution mixe de l'analyse comportementale à la connaissance technique de l'IA sur le secteur de l'ameublement et de la décoration. Le client peut désormais formuler verbalement ses requêtes à la borne. L'agent conversationnel lui répond par écrit à partir de l'analyse des préférences exprimées par son « interlocuteur ». C'est le croisement de ces données avec les références du catalogue Miliboo qui aboutit à des propositions pertinentes et personnalisées. Les produits suggérés correspondent aux attentes, envies ou besoins du client. Ce dernier, guidé de manière proactive, se sent compris et valorisé, ce qui enrichie considérablement son expérience shopping.

LUDIQUE & INTERACTIVE

Afin de rendre cette expérience plus ludique et engageante, Miliboo a entièrement repensé ses bornes créant ainsi plus de proximité :

- Attentive, Mili écoute les requêtes formulées oralement,
- Design, elle est brandée aux couleurs de la marque,
- Mobile, cette nouvelle borne peut être déplacée au sein des boutiques
- Evolutive, Mili va devenir de plus en plus intelligente.



“ Les interactions entre Mili et les clients seront analysées et intégrées dans des processus d'apprentissage et d'amélioration continue, permettant, à terme, à Mili d'ajuster et d'enrichir ses capacités conversationnelles. Notre solution va progresser constamment, pour proposer des suggestions plus précises et pertinentes au fil du temps pour devenir une assistante de plus en plus performante, capable d'offrir une expérience toujours plus personnalisée » **précise Guillaume Lachenal, fondateur et PDG de Miliboo.**



Chez Miliboo, l'IA est aussi présente en interne au sein des différents pôles d'expertise de la société pour accompagner le savoir-faire humain au quotidien en améliorant la gestion et l'exécution de certaines missions. Rédiger les descriptifs des fiches produits au pôle éditorial, assurer un premier niveau de réponse aux clients via le chatbot au pôle commercial, orienter et prioriser les dossiers SAV, traduire des contenus de façon systématisée pour le pôle international.

De révolution technologique à un outil du quotidien, l'IA a trouvé sa place au sein de tous les départements permettant aux équipes de se soustraire à des tâches répétitives et chronophages pour se concentrer sur des aspects plus stratégiques et générateurs de business.

A PROPOS DE MILIBOO

Créée en 2005, Miliboo est LA marque française de mobilier design en ligne. Elle a également ouvert quatre concept stores, dont deux à Paris, un à Lyon et un à Annecy, des espaces conçus comme de véritables lieux de vie, où « l'expérience client » prend tout son sens. Avec un catalogue de 2 800 références, Miliboo propose une offre large et exclusive de mobilier tendance et facile à vivre, pour toutes les pièces de la maison. Son ambition ? Permettre à chacune et chacun de composer un univers qui lui ressemble, en optant pour des meubles de qualité, aux détails intemporels et au design fonctionnel pour être bien chez soi, au quotidien. Une gamme de mobilier éco-responsable a été lancée en juin 2022 pour proposer un ameublement plus responsable et durable répondant aux attentes des consommateurs soucieux de l'environnement.

POUR PLUS D'INFORMATIONS:

Contacts presse

Florence Calba – f.calba@miliboo.com – 06 09 18 13 61

Serena Boni – sboni@actus.fr – 06 19 37 55 31

[Retrouvez l'ensemble des visuels ici >](#)

@miliboodesign
#Miliboo