

Marketing Lab

D'un voicebot à 15 agents virtuels IA en quelques semaines. 14 créés en interne, sans développeur.



Enjeu principal

Répondre à chaque appel acheteur, en débordement comme hors des heures d'ouverture, sans dépendre d'un éditeur pour chaque nouvel agent virtuel ou changement de prompt.



Technologie utilisée

- AI Studio Virtual Agents
- OneContact CC
- Base de connaissances et webhook post-appel



Bénéfices clés

- Premier agent virtuel en production en 2 semaines
- 15 agents virtuels fin août, dont 14 créés en interne
- Aucun développeur, aucun ticket

ÉTUDE DE CAS · AI STUDIO VIRTUAL AGENTS

Les appels acheteurs ne sonnent plus dans le vide. Et Marketing Lab crée désormais ses propres agents virtuels.

Collab a livré le premier agent virtuel IA en 2 semaines. Fin août, Marketing Lab avait 15 agents virtuels en production, dont 14 créés en interne.



Le projet

CONTEXTE

Marketing Lab exploitait déjà un voicebot en production. Il répondait aux appels, mais chaque nouvel agent virtuel et chaque modification de prompt passait par l'éditeur de la plateforme. Or ce sont les équipes de Marketing Lab qui connaissent les programmes, les argumentaires et les objections réelles des acheteurs. Elles devaient ouvrir un ticket pour changer une phrase.

Le passage chez Collab tenait en trois mots : contrôle, autonomie, intégration. Contrôle complet des prompts, capacité à construire les agents virtuels en interne, et intégration native à OneContact CC, le centre de contact que Marketing Lab opère déjà pour ses clients.

ENJEUX

Migrer l'usage à parité fonctionnelle, et gagner en qualité. Trois points comptaient :

- **La prise d'appel.** Un acheteur qui appelle au sujet d'un programme veut une réponse tout de suite. En débordement comme en dehors des heures d'ouverture, l'appel ne doit pas sonner dans le vide.
- **La vitesse d'itération.** Passer d'un cycle « demande à l'éditeur » à une correction faite le jour même par l'équipe qui opère le service.
- **La profondeur d'intégration.** La demande qualifiée arrive directement dans OneContact CC, sans ressaisie ni export intermédiaire.

**2** semaines

jusqu'au premier agent virtuel en production, installation et intégration OneContact CC comprises

**15** fin août

agents virtuels en production chez Marketing Lab, dont 14 créés par ses équipes

**1 703** appels

pris en charge sur les 45 premiers jours, environ 2 minutes par appel

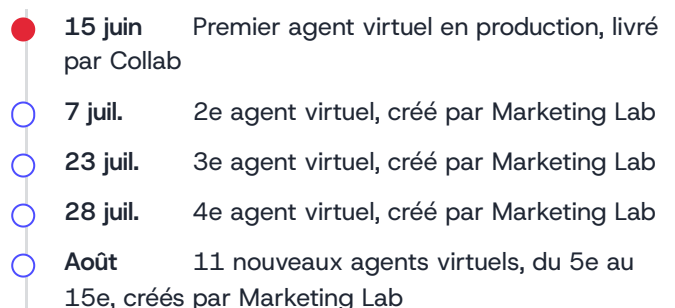
PROJET Migration d'un voicebot déjà en production vers AI Studio Virtual Agents, avec intégration native à OneContact CC et autonomie complète de Marketing Lab sur la création de ses propres agents virtuels.	CE QUI A ÉTÉ FAIT Premier agent virtuel de qualification entrante conçu et mis en production en 2 semaines, installation et intégration comprises : routage en débordement, base de connaissances, webhook post-appel et création automatique du contact dans OneContact CC.	CLIENT Marketing Lab (by wave.art), France. Opérations commerciales entrantes pour des promoteurs immobiliers nationaux et régionaux, avec iAgility, partenaire Collab.
--	---	--

OneContact CC oriente l'appel entrant vers l'agent virtuel dès qu'aucun conseiller n'est disponible : après les heures d'ouverture, en période de pic, en débordement. Pendant l'appel, l'agent virtuel répond en français, comprend la demande de l'acheteur et la qualifie. Une base de connaissances répond tout de suite aux questions institutionnelles : disponibilités, dates de livraison, dispositifs fiscaux, modalités de visite.

À la fin de l'appel, un webhook post-appel transmet la demande structurée à OneContact CC et crée le contact automatiquement. Le conseiller rappelle avec tout le contexte.

Ces agents virtuels ne cherchent pas à vendre. Ils captent, structurent et transmettent. La vente reste humaine, et c'est un choix. Sur un achat immobilier, l'IA fait gagner du temps au conseiller. L'acheteur décide toujours avec une personne.

Collab a construit le premier agent virtuel et l'a mis en production en 2 semaines, installation et intégration OneContact CC comprises. Puis Marketing Lab a pris la main.



appels en août, en un seul mois

heures d'appels traitées en août,
soit environ 2 semaines de travail
d'un conseiller

plus du double du rythme
des débuts

LE RÉSULTAT

6 semaines après le lancement, Marketing Lab avait 4 agents virtuels en production. Fin août, 15, dont des agents virtuels dédiés par marque de promoteur. Les nouveaux agents virtuels ont été créés en interne, en quelques jours chacun, par des profils opérationnels qui pilotent déjà le service au quotidien. Aucun développeur mobilisé. Aucun ticket ouvert.

Le vrai test d'une plateforme d'agents virtuels, c'est ce que le client construit sans l'éditeur. Marketing Lab l'a réussi en 6 semaines, puis a continué.

« Nous connaissons nos programmes et nos acheteurs mieux que personne. Ce qui change avec AI Studio, c'est que nous n'avons plus besoin d'un éditeur pour traduire cette connaissance : nous écrivons les prompts, nous testons, nous corrigeons dans la journée. Collab a livré le premier agent. Les suivants, nous les avons construits nous-mêmes, sans développeur. »

Bertrand Delamarre, CEO, Marketing Lab (by wave.art)

Chiffres clés



Société et secteur

Marketing Lab (by wave.art), France. Services marketing et commerciaux pour promoteurs immobiliers.



Enjeu principal

Répondre à chaque appel acheteur sans dépendre d'un éditeur pour chaque nouvel agent virtuel ou changement de prompt.



Technologie

AI Studio Virtual Agents sur OneContact CC.



Délai de déploiement

2 semaines jusqu'au premier agent virtuel en production, installation et intégration comprises. 4 agents virtuels 6 semaines plus tard, 15 fin août.



Intégrations

Routage OneContact CC, base de connaissances, webhook post-appel, création automatique du contact.



Résultats

1 703 appels sur les 45 premiers jours. En août : 2 467 appels et plus de 70 heures traitées. Chaque appel abouti se termine par un contact structuré, prêt pour le rappel commercial.

Voyez un agent virtuel IA qualifier un appel en direct.
Réservez une **démo de 30 minutes.**

COLLAB.COM

AI with a Human Touch.