

LIVRE BLANC · IA POUR PME

# 10 cas d'usage IA pour *PME*

Pour chaque cas : la situation typique avant intégration, la solution déployée, les résultats moyens observés, le délai et le coût indicatifs. Basé sur des intégrations réelles sur une vingtaine de métiers PME.

# Lisez ce guide si vous voulez avancer sur l'IA *sans perdre 3 mois.*

Ce guide s'adresse aux dirigeants de TPE et de PME qui veulent comprendre concrètement ce que l'IA peut faire dans une entreprise de leur taille — sans passer par 3 mois de veille, par un cabinet de conseil à 800 € de l'heure, ou par un programme de formation générique de 6 mois.

Les 10 cas qui suivent sont organisés par métier mais les mécanismes sont transposables. Si vous dirigez une boulangerie ou une pharmacie, vous trouvez votre cas tel quel. Si vous dirigez une activité hors liste, vous identifierez par analogie quel cas ressemble au vôtre — la prise de rendez-vous d'une auto-école et celle d'un institut de beauté partagent 80 % de leur logique.

Les chiffres présentés sont des ordres de grandeur observés moyens. Votre cas peut s'en éloigner sensiblement, à la hausse comme à la baisse. L'audit gratuit Kolya, en 45 minutes, chiffre précisément les économies attendues sur votre activité réelle.

## Les 10 cas du guide

01 Pré-commande et prévision de fournée en boulangerie

---

02 Gestion de file d'attente et click & collect en pharmacie

---

03 Réservations sans no-show et agent IA téléphone en restaurant

---

04 Estimation volume et devis automatique en déménagement

---

05 Planning intelligent et relances examen en auto-école

---

06 Agenda intelligent et rappels en cabinet de kinésithérapie

---

07 Gestion de planning et fidélité numérique en institut de beauté

---

08 Prise de rendez-vous et devis assistés en garage automobile

---

09 Tri intelligent des appels et devis pour  
électricien

---

010 Reporting financier temps réel et alertes  
trésorerie en PME

---

# Pré-commande et prévision de journée en *boulangerie*.

## LE CONTEXTE

Sur une boulangerie qui sort 200 baguettes par jour, 15 % d'invendus représentent 30 baguettes données ou jetées. À 1,20 € l'unité, c'est 36 € par jour, plus de 1 000 € par mois. Et c'est juste sur la baguette : ajoutez les viennoiseries du dimanche soir, les pâtisseries du samedi, les sandwiches invendus du vendredi.

## LE DÉCLENCHEUR

Le problème n'est pas le savoir-faire ni l'équipe : c'est qu'une journée se décide à 4h du matin au feeling, sans signal précis sur ce que les clients vont demander aujourd'hui. À cela s'ajoutent les pics violents des fêtes (galette, bûche, Saint-Valentin) où les pré-commandes au cahier finissent en confusion.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Kolya installe un module qui combine pré-commande client, prévision de journée par IA, et programme de fidélité personnalisé. Quatre briques activables indépendamment selon le besoin :

- **Pré-commande des fêtes** : galette, bûche, gâteau d'anniversaire, plateau apéro. Le client commande en ligne, paye, vient retirer au créneau choisi.
- **Prévision de journée du quotidien** : l'IA croise l'historique de ventes, la météo, les jours fériés et événements locaux pour proposer une journée prévisionnelle chaque soir pour le lendemain.
- **Programme de fidélité personnalisé** : le client cumule des points via son numéro de téléphone, l'IA propose des récompenses ciblées selon ses produits préférés.
- **Tableau de bord journée** : ventes en cours, comparatif vs. semaine passée, alertes invendus, top produits, profils de clients fidèles.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

–25 %

d'invendus moyens, tous produits confondus.

+40 %

de CA généré sur les fêtes (galette, bûche).

×3

d'habités activés vs. carte papier précédente.

L'effet est plus marqué sur les boulangeries-pâtisseries à forte activité événementielle que sur les boulangeries 100 % pain. Le programme de fidélité a

un impact stable quelle que soit la typologie.

---

**DÉLAI** 3 À 4 SEMAINES    **SETUP** 8 À 12 K€    **RUN MENSUEL** 150 À 300 €

# Gestion de file d'attente et click & collect en *pharmacie*.

## LE CONTEXTE

Dans une pharmacie de quartier, l'affluence est très irrégulière : pics de 20 minutes d'attente à 12h et 18h, creux complet à 15h. L'équipe galère à la fois pendant les pics (3-4 clients en attente, conseils écourtés) et pendant les creux (sous-occupation). Les patients réguliers se découragent et changent d'officine.

## LE DÉCLENCHEUR

La pré-commande d'ordonnance par téléphone existe déjà chez la plupart des pharmacies mais reste sous-utilisée : les patients oublient, le standard est saturé pendant les pics, l'information passe mal. Côté caisse, l'équipe ne sait pas qui vient retirer et quand.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Kolya déploie un module de gestion de la file d'attente couplé au click & collect d'ordonnances et de produits courants :

- **Pré-commande d'ordonnance par QR code en vitrine ou via SMS** : le patient envoie sa photo, reçoit une confirmation et un créneau de retrait.
- **Click & collect produits courants (parapharmacie, OTC)** : commande en ligne, retrait au comptoir prioritaire en moins de 2 minutes.
- **Notifications d'affluence en temps réel** : SMS au patient quand son ordonnance est prête, signalement automatique des pics au comptoir pour bascule du personnel.
- **Préservation du conseil pharmaceutique** : l'IA filtre, le pharmacien garde la main sur tout ce qui touche au conseil thérapeutique réel.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

**-40 %**

de temps d'attente moyen en heure de pointe.

**+35 %**

de fidélisation des patients réguliers.

**+25 %**

de panier moyen sur la parapharmacie.

L'équipe retrouve du temps pour le conseil, les patients réguliers reviennent plus volontiers, et la parapharmacie progresse car les patients passent moins de temps en attente et plus en exploration de rayon.

---

**DÉLAI** 4 À 6 SEMAINES    **SETUP** 10 À 16 K€    **RUN MENSUEL** 200 À 400 €

# Réservations sans no-show et agent IA téléphone en *restaurant*.

## LE CONTEXTE

Un restaurant de 40 couverts à Paris subit en moyenne 15 % de no-show sur les réservations en ligne. À 35 € le couvert moyen, c'est 200 € de marge perdue chaque service. Sur un mois, plus de 5 000 € qui s'évaporent. Et c'est sans compter le téléphone qui sonne pendant le service, mobilise un serveur, finit en cluster d'appels manqués hors créneaux.

## LE DÉCLENCHEUR

La table de réservation TheFork/ZenChef n'intègre pas la confirmation proactive. Les SMS génériques de la plateforme ne sont pas lus. Le client oublie son créneau, ne prévient pas, le restaurant ne réagit qu'après la perte sèche.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Kolya combine rappel intelligent + agent IA téléphone + relance automatique :

- **Rappel SMS la veille** avec bouton "Je confirme" / "Je décale" / "J'annule" en un clic. Les créneaux annulés sont automatiquement proposés à la liste d'attente.
- **Agent IA téléphone** qui prend les réservations 24h/24, propose des créneaux, gère les modifications, transfère à un humain pour les demandes complexes (groupe, allergies, événement).
- **Détection des comportements à risque** : un client qui a déjà no-show une fois reçoit un rappel renforcé ; au-delà de deux no-show, la réservation passe en pré-paiement obligatoire.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

÷ 2

de taux de no-show, en 2 mois.

+18 %

de réservations capturées hors heures de service.

0

appel manqué pendant le service.

L'agent IA téléphone est particulièrement rentable pour les restaurants à forte demande téléphonique (cuisine traditionnelle, bistrot de quartier) où les plateformes en ligne sont sous-utilisées par la clientèle senior.

DÉLAI 3 À 5 SEMAINES    SETUP 9 À 15 K€    RUN MENSUEL 250 À 500 €

# Estimation volume et devis automatique en *déménagement*.

## LE CONTEXTE

L'estimation du volume à transporter chez un déménageur repose traditionnellement sur un appel client, quelques questions sur la taille du logement, et l'œil exercé du commercial. Résultat : un devis sur deux finit corrigé le jour J, avec une discussion désagréable sur les majorations et un client parfois mécontent.

## LE DÉCLENCHEUR

Côté commercial, le rythme est lourd : entre la prise d'information, l'estimation manuelle et la rédaction du devis, chaque dossier prend deux à trois jours. Le commercial passe plus de temps à chiffrer qu'à prospecter ou à signer.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Kolya déploie une app dédiée à l'estimation du volume par photos :

- **Capture client en autonomie** : depuis un lien SMS ou email, le client photographie chaque pièce depuis son téléphone, sans installer d'application.
- **Calcul du volume par IA** : un modèle de vision analyse les photos pour estimer le mobilier, le nombre de cartons à prévoir, et le volume total en m<sup>3</sup>.
- **Génération du devis chiffré** : volume × distance × options (étages sans ascenseur, portage, monte-meuble, garde-meuble) → devis complet en un clic.
- **Validation commerciale en 10 minutes** : le commercial vérifie, ajuste, ajoute les contraintes spécifiques, envoie au client.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

1 h

délai d'envoi du devis, vs. 2 à 3 jours auparavant.

÷ 2

d'écart moyen entre estimation et volume réel le jour J.

+ 30 %

de taux de signature sur les demandes entrantes.

L'effet le plus marqué porte sur la disponibilité du commercial qui peut désormais traiter plus de demandes, relancer les devis en attente, et reprendre la prospection sortante.

# Planning intelligent et relances examen en *auto-école*.

## LE CONTEXTE

Une auto-école indépendante jongle entre trois outils mal connectés pour gérer le planning des moniteurs, les réservations d'élèves, et les relances avant examen. Le moniteur passe ses soirées à confirmer les rendez-vous par téléphone, la pré-réservation repose sur des allers-retours SMS qui s'étalent sur la semaine.

## LE DÉCLENCHEUR

Les no-show élèves représentent 12 à 18 % des leçons en moyenne. Côté examen, les oublis d'inscription ou de documents font perdre une session entière à l'élève (et 2 à 4 semaines à l'auto-école).

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Trois briques liées dans une même app pour les élèves et le secrétariat :

- **Pré-réservation en ligne** : l'élève réserve depuis son navigateur, l'IA propose les créneaux libres en croisant agenda moniteur et préférence élève.
- **Agenda intelligent moniteur** : les créneaux sont remplis en priorité selon la progression de l'élève et les échéances d'examen, pas dans l'ordre d'arrivée.
- **Relances examen automatiques** : SMS aux élèves proches de l'échéance, rappels des documents à préparer, disponibilités des centres d'examen mises à jour en temps réel.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

**-40 %**

de temps sur la prise et confirmation de RDV.

**x2**

de pré-réservations en ligne vs. canal téléphone.

**3 sem.**

entre l'audit et la mise en production.

Le moniteur récupère ses soirées, le secrétariat traite plus de dossiers, et les élèves arrivent à l'examen avec leurs documents en règle.

DÉLAI 3 À 4 SEMAINES    SETUP 7 À 12 K€    RUN MENSUEL 180 À 350 €

# Agenda intelligent et rappels en *cabinet de kinésithérapie*.

## LE CONTEXTE

Un cabinet de kiné de 3 praticiens traite 50 à 70 patients par jour. Le planning est tendu, les annulations de dernière minute laissent des créneaux vides difficiles à recomblir. Le no-show patient (oubli pur, perte de motivation entre 2 séances) tourne autour de 8-12 % et grève sérieusement le chiffre d'affaires.

## LE DÉCLENCHEUR

Doctolib gère la prise de RDV mais pas la fidélisation patient ni la relance contextuelle entre 2 séances. Les patients abandonnent leur protocole de soin (typiquement 10 séances) à mi-parcours, ce qui réduit l'efficacité du traitement et le CA récurrent.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Module complémentaire à Doctolib pour la rétention et le suivi :

- Rappel SMS 24h et 2h avant chaque séance, avec bouton de confirmation et de report en un clic.
- Suggestion automatique de créneau de remplacement en cas d'annulation tardive — proposé aux patients sur liste d'attente.
- Suivi de l'observance du protocole : si un patient saute 2 séances consécutives, le praticien reçoit une alerte pour appeler personnellement.
- Mini-exercices entre séances envoyés en SMS ou email, adaptés à la pathologie du patient — améliore les résultats et l'attachement au cabinet.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

-30 %

de taux de no-show patient.

+15 %

de protocoles complétés jusqu'à la dernière séance.

+8 %

de CA récurrent moyen par praticien.

Le cabinet retrouve une visibilité claire sur son taux de remplissage, et la qualité du suivi patient progresse mécaniquement.

DÉLAI 3 À 5 SEMAINES    SETUP 8 À 13 K€    RUN MENSUEL 200 À 400 €

# Gestion de planning et fidélité numérique en *institut de beauté*.

## LE CONTEXTE

Un institut indépendant gère son carnet de rendez-vous sur agenda papier et beaucoup de coups de fil pour confirmer les soins de la semaine. Le programme de fidélité tient sur une carte papier à tampons que les clientes oublient une fois sur deux. Résultat : 2 à 3 no-show par semaine, et une clientèle d'habituées difficile à activer ponctuellement (promo saisonnière, nouveau soin, créneau libéré).

## LE DÉCLENCHEUR

La gérante cherche un outil capable de libérer du temps à l'équipe sans passer par un gros logiciel généraliste à 500 € par mois, mal adapté à la taille de l'institut.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Deux briques liées sur 4 semaines :

- **Gestion du planning et rappels SMS** : la veille de chaque soin, la cliente reçoit un SMS de confirmation avec bouton pour confirmer, reporter ou annuler en un clic. Les créneaux annulés sont proposés automatiquement aux clientes inscrites sur liste d'attente.
- **Agent IA de réservation 24h/24** : sur le site et via Instagram, l'agent prend les nouvelles réservations, propose les soins disponibles, calcule la durée et bloque le créneau en temps réel.
- **Programme de fidélité numérique** : chaque cliente accumule des points selon ses soins, l'IA propose des récompenses personnalisées (réduction sur soin préféré, nouveau soin à essayer, promo saisonnière ciblée).

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

÷ 2

de taux de no-show grâce aux rappels SMS.

× 3

d'activation du programme de fidélité vs. carte papier.

+25 %

de réactivation des clientes dormantes.

Le programme de fidélité numérique sait identifier les habituées absentes depuis quelques semaines et leur propose une raison concrète de revenir — récompense ciblée, nouveau soin adapté à leur profil.

# Prise de rendez-vous et devis assistés en *garage automobile*.

## LE CONTEXTE

Un garage indépendant reçoit 50 à 80 appels par jour : prise de rendez-vous révision, panne en urgence, contrôle technique, demande de devis. Le mécanicien chef passe 1h30 par jour au téléphone, le secrétariat qualifie mal les demandes, certains clients en panne n'obtiennent pas de créneau et partent à la concurrence.

## LE DÉCLENCHEUR

Le pic d'appels entre 8h30 et 10h30 coïncide avec la prise en charge des véhicules — le téléphone sonne dans le vide, les clients ne rappellent pas. Estimation : 15 à 20 % des appels entrants sont manqués sans rappel.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Agent IA téléphone + plateforme de devis pré-rempli :

- Agent IA qui qualifie chaque appel entrant : révision, panne, contrôle technique, autre — propose les bons créneaux, escalade à un humain pour les pannes complexes.
- Devis pré-rempli pour les interventions standard (révision selon modèle, vidange, plaquettes) — le mécanicien valide en 5 minutes au lieu de 20 minutes de rédaction manuelle.
- Rappels client J-1 et J-3 avant le rendez-vous, avec confirmation et lien de prise en charge.
- Relances post-révision : à 6 mois et 11 mois après la dernière révision, l'IA propose un créneau pour la suivante.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

**+30 %**

de RDV pris hors heures d'ouverture.

**0**

appel manqué pendant les pics du matin.

**-50 %**

de temps passé en téléphone par le chef d'atelier.

Le mécanicien retrouve du temps atelier, les clients en panne obtiennent une réponse immédiate, et la fidélisation s'améliore grâce aux relances de révision.

DÉLAI 4 À 6 SEMAINES    SETUP 10 À 16 K€    RUN MENSUEL 250 À 500 €

# Tri intelligent des appels et devis automatiques pour *électricien*.

## LE CONTEXTE

Un artisan électricien à son compte reçoit 30 à 50 appels par jour : dépannage urgent, devis travaux, suivi de chantier en cours, démarchage commercial. L'artisan répond entre deux interventions, perd du temps sur des appels non qualifiés, et oublie de rappeler certains prospects.

## LE DÉCLENCHEUR

Les pics d'appels arrivent typiquement à 18h-19h quand les clients particuliers rentrent du travail et constatent un problème électrique. L'artisan est encore sur un chantier, ne peut pas répondre, et rate la moitié des dépannages potentiels.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Agent IA pour qualifier et router les appels + devis automatique pour les standards :

- **Qualification automatique de chaque appel** : dépannage urgent (transfert immédiat à l'artisan), devis travaux (création de fiche projet), suivi de chantier (réponse en mode self-service avec calendrier partagé).
- **Pré-devis sur les interventions standard** (changement tableau, mise aux normes appartement, installation prises) en partant des questions standard posées au client.
- **Calendrier intelligent** : l'IA propose les bons créneaux selon l'urgence du dépannage et la localisation (regroupement géographique pour éviter les déplacements inutiles).
- **Suivi de chantier client en self-service** : portail avec photos, factures, calendrier intervention.

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

**+40 %**

d'appels traités sans perte (vs. ~50 % avant).

**+20 %**

de signature sur les devis envoyés sous 1h.

**2 h/j**

de temps libéré pour l'artisan.

Le dépannage urgent ne se perd plus dans la nature, les devis standard se génèrent sans bloquer l'artisan, et le client perçoit un service plus pro.

# Reporting financier temps réel et alertes trésorerie en *PME*.

## LE CONTEXTE

Une PME de 30 salariés pilote ses finances sur un Excel à 35 onglets, mis à jour manuellement chaque semaine par le directeur administratif. Le dirigeant n'a pas de visibilité live sur la trésorerie, découvre les anomalies (impayés qui s'accumulent, marge qui dérape sur un produit) avec 2 à 3 semaines de retard.

## LE DÉCLENCHEUR

Un trou de trésorerie inattendu (impayé important non détecté + provisions sous-estimées) déclenche une recherche d'outil. Les logiciels du marché (Pennylane, Sage, Cegid) sont jugés trop lourds, trop chers, et nécessitent une migration douloureuse depuis le tableur historique.

## LA SOLUTION DÉPLOYÉE

Un tableau de bord live alimenté par votre comptabilité existante (FEC, exports compta) :

- **Indicateurs live** : trésorerie projetée à 30/60/90 jours, marge par client, DSO (jours d'impayés), pipe commercial, charges fixes vs. variables.
- **Alertes automatiques** : impayé qui dépasse N jours, marge qui chute de plus de X % sur un produit, trésorerie projetée qui passe sous un seuil critique.
- **Prévisionnel actualisé en continu** : à chaque nouvelle vente ou dépense enregistrée, le prévisionnel mensuel est mis à jour automatiquement.
- **Connexion aux outils existants** : compta (FEC), banque (Bridge), CRM (HubSpot, Pipedrive), facturation (Pennylane, QuickBooks, Tiime).

## LES RÉSULTATS OBSERVÉS

**-5 j**

de DSO moyen grâce aux relances automatiques.

**0**

surprise trésorerie en 6 mois.

**+8 h/sem**

économisées par le DAF sur le reporting.

Le dirigeant arbitre sur des chiffres live au lieu d'un Excel daté d'hier, et le DAF retrouve du temps pour les sujets à plus forte valeur.

ET MAINTENANT

# Identifier votre cas, en *45 minutes*.

Si l'un des 10 cas ci-dessus ressemble à votre activité, ou si vous pensez que votre cas n'est dans aucun mais ressemble à un mélange de plusieurs, l'audit IA gratuit Kolya vous permet de cadrer précisément le périmètre, l'effort et le retour attendu.

Le format : 45 minutes en visio ou dans vos bureaux à Paris. Nous regardons ensemble votre activité, vos outils actuels, vos points de friction. À l'issue, vous repartez avec une note écrite listant les 2 ou 3 cas d'usage IA prioritaires chez vous, leur impact estimé, et un plan d'action sur 30 jours.

Aucune obligation, aucune pré-qualification commerciale agressive. Si l'audit conclut que l'IA n'est pas la bonne réponse pour vous aujourd'hui, nous vous le disons franchement. C'est le cas pour environ un audit sur cinq.

RÉSERVEZ VOTRE AUDIT

## Audit IA gratuit *45 minutes*.

Sur place à Paris ou en visio partout en France. Sans engagement.

[kolya.fr/audit-ia-gratuit/](https://kolya.fr/audit-ia-gratuit/)