

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 15 Avril 2025

SANDRA AI en première ligne pour gérer l'afflux d'appels Takata

Le dernier arrêté « *STOP Drive* »* imposé par les autorités a ravivé les inquiétudes des automobilistes concernés par le rappel des airbags Takata. Cette mesure, visant de nouveaux constructeurs, a généré un afflux d'appels dans les concessions, mettant leurs standards téléphoniques à rude épreuve. Les ateliers se retrouvent contraints de gérer une logistique complexe, entre la réception d'appels inquiets et la planification rapide des rendez-vous. Dans ce contexte, les responsables d'atelier cherchent des solutions pour maintenir l'activité sans compromettre la relation client. C'est ici qu'intervient SANDRA AI.

Affaire Takata : un rappel massif qui ne faiblit pas

Depuis plusieurs années, la question des airbags Takata soulève des problématiques de sécurité dans l'industrie automobile. Des millions de véhicules, tous constructeurs confondus, ont fait l'objet de campagnes de rappel à l'échelle internationale. La défaillance potentielle de l'airbag, liée au dispositif de gonflage, expose les occupants à un risque majeur. Les États et les marques imposent ainsi des contrôles et remplacements systématiques, entraînant une vague de rendez-vous en atelier et une tension durable sur l'après-vente.

« *STOP Drive* » : de nouveaux constructeurs sous le feu des projecteurs

Le 9 avril dernier, un nouvel arrêté a renforcé les mesures sur les véhicules concernés, ajoutant d'autres modèles à la liste de ceux interdits de circulation tant que l'airbag incriminé n'est pas remplacé. Cette décision, relayée par les médias et le ministère de la Transition écologique, a immédiatement suscité une réaction en masse des propriétaires. Les concessions, déjà confrontées à une forte activité, ont vu **le volume d'appels grimper de manière exponentielle**, nécessitant une réorganisation urgente pour **accueillir, orienter et rassurer la clientèle**.

SANDRA AI : une réceptionnaire d'atelier virtuelle, mais efficace

SANDRA AI se positionne au cœur du processus d'accueil téléphonique, assurant une **prise en charge complète des appels liés aux rappels Takata** ainsi que des **autres demandes d'après-vente**. Intégrée au système téléphonique de la concession, elle identifie automatiquement la raison de l'appel (vérification du numéro VIN, question sur le rappel Takata, prise de rendez-vous...) et oriente le client sans délai. Tout se fait sans intervention humaine, ce qui libère les équipes de l'atelier pour des tâches plus techniques et réduit considérablement les temps d'attente.

Pour les automobilistes, cette approche garantit une réponse immédiate et un suivi personnalisé. Les informations liées au véhicule (identification, kilométrage, suivi d'historique) sont collectées et envoyées vers **l'outil de planification de l'atelier**. Le **rendez-vous « TAKATA » est alors planifié de manière automatique**, rassurant le conducteur dans un contexte où l'inquiétude domine.

Du côté de la concession, cette réception téléphonique automatisée s'adapte aux pics d'appels causés par l'actualité des rappels. Les flux massifs sont absorbés en simultanément, évitant ainsi la mise en attente prolongée. Chaque demande est répertoriée dans le **logiciel de planification de l'atelier** sans risque d'erreur ou de double réservation. Les collaborateurs de l'atelier gagnent en efficacité et en visibilité sur leurs plannings, tandis que la satisfaction client est préservée.

La parole du professionnel

*« Avec l'arrivée de SANDRA AI, nous avons pu canaliser le flux d'appels liés au rappel Takata sans déborder sur nos ressources internes, » déclare **Cyril Campot**, Directeur Après-Vente de Citroën BERNIER. « Nos équipes se consacrent davantage au travail en atelier, tandis que la réception téléphonique ne subit plus de files d'attente interminables. Les rendez-vous sont correctement programmés dans notre DMS, et nous constatons un net apaisement dans la relation client. »*

Le rappel **Takata**, loin de s'éteindre, continue de peser sur les concessions confrontées à un **flux d'appels considérable**. Le nouveau « *STOP Drive* » a remis le sujet au premier plan, soulignant la nécessité pour les ateliers d'optimiser leur gestion du standard téléphonique et d'organiser rapidement les rendez-vous de remplacement. **SANDRA AI** automatise le processus.

*« Les rappels massifs liés aux airbags Takata soulignent la nécessité pour les acteurs du secteur automobile de disposer d'outils clairs et réactifs. Chez SANDRA AI, nous mettons en place une réception téléphonique conversationnelle, capable d'absorber simultanément de nombreux appels et de réserver des créneaux en atelier sans nécessiter l'intervention d'un opérateur. Cette approche permet aux équipes de se concentrer sur leurs missions techniques, tout en rassurant le conducteur face à l'urgence de la situation. Grâce à cet équilibre, nous œuvrons à réduire la saturation du service après-vente et à maintenir la confiance des clients tout au long du processus de rappel. » conclut **Badr El Idrissi Mokdad, Co-fondateur et CEO de SANDRA AI***

*Arrêté Stop Drive du 9 avril : [lien](#)

Interview de Cyril Campot, directeur après-vente de Citroën BERNIER : [interview](#)

Les communiqués de presse de SANDRA AI sont téléchargeables [à ce lien](#) . Les visuels et vidéos de SANDRA AI sont disponibles sur cet [autre lien](#).

A propos de SANDRA AI

SANDRA AI est le fruit du travail de **Badr El Idrissi Mokdad**, **Ismail Majjad** et **Skandere Sahli**, trois ingénieurs issus de l'École Polytechnique, ayant évolué dans le conseil et la tech, notamment chez **McKinsey & Company**.

Dans leur volonté d'apporter une solution concrète aux défis des concessions automobiles, ils ont structuré leur projet en intégrant **Y Combinator**, l'un des incubateurs les plus reconnus dans le monde de la technologie (qui a notamment vu émerger **Airbnb**, **Dropbox**, **Stripe**, **Reddit** et **OpenAI**).

Cet accompagnement leur a permis **d'affiner leur approche**, de tester leur solution sur le terrain et de bénéficier d'un réseau d'expertise dans l'intelligence artificielle et l'optimisation des services clients. **SANDRA AI** a ainsi pu se développer en intégrant parfaitement les enjeux opérationnels des concessions : **gestion des appels entrants**, **service après-vente** et **satisfaction client**.

Aujourd'hui, **la solution est opérationnelle** et s'intègre efficacement dans l'écosystème des concessions automobiles, en **facilitant la gestion des rendez-vous** et en **assurant une disponibilité totale** du service client.

Skandère Sahli, Co-fondateur et Expert IA (École Polytechnique, MIT)

Expert en intelligence artificielle, Skandère a forgé son expérience chez QuantumBlack, la filiale technique de McKinsey dédiée à l'IA avancée. Il y a conçu et déployé de nombreux outils d'intelligence artificielle pour des clients internationaux, développant une maîtrise exceptionnelle des technologies d'apprentissage automatique et de traitement du langage naturel. Il apporte à Sandra AI l'expertise technique indispensable pour créer des solutions IA de pointe.

Ismail Majjad, Co-fondateur et Expert Produit (HEC Paris, École Polytechnique)

Expert du secteur automobile, Ismail a conseillé les plus grands acteurs de l'industrie lors de son passage chez McKinsey. Sa maîtrise des outils d'intelligence artificielle doublée de ses compétences en stratégie d'entreprise lui permettent d'identifier précisément les défis spécifiques du secteur et d'y apporter des solutions techniques innovantes. Il apporte à Sandra AI une connaissance approfondie des enjeux de l'industrie automobile, et sa capacité à créer des ponts entre besoins métiers et solutions technologiques.

Badr El Idrissi Mokdad, Co-fondateur et CEO (HEC Paris, École Polytechnique)

Ancien consultant chez McKinsey et Bain, Badr a développé une expertise pointue en stratégie et en amélioration de la satisfaction client en travaillant avec des acteurs majeurs des centres d'appels. Son expérience à l'interface entre la data science, l'IA et le business lui a permis de piloter efficacement plusieurs transformations digitales d'envergure, et l'a grandement aidé dans la conception de la vision stratégique et la construction de Sandra AI.

<https://www.sandra-ai.com/fr/>

SANDRA AI : La voix qui révolutionne la concession automobile

