

L'IA AU SERVICE DU PRINT, DEPUIS LE PAYS BASQUE

Chez Paynelia, l'intelligence artificielle ne se contente pas de trier des questions : elle conseille. **Txiki**, l'assistant développé en interne par l'imprimerie angloise, connaît 250 produits, plus de 130 000 tarifs et les contraintes techniques de chaque support. Il répond par écrit sur le site, décroche au téléphone — et prend même en charge les demandes de la presse.

250

produits personnalisables

130 000

tarifs en base

1 061

pages de conseil

24 h/24

écrit ou téléphone



Txiki, l'assistant de Paynelia. Visuel libre de droits dans le cadre d'un article consacré à l'entreprise.

Un catalogue large, un développement maison

Installée à Anglet dans les Pyrénées-Atlantiques, Paynelia s'adresse aux entreprises, aux associations et aux particuliers. Le catalogue couvre l'essentiel des supports imprimés : cartes de visite, flyers, dépliants, brochures, affiches, bâches, roll-up, panneaux, emballages, papeterie et objets publicitaires — près de 250 produits, chacun configurable en ligne avec un prix affiché immédiatement.

Là où la plupart des acteurs du secteur s'appuient sur des solutions e-commerce du marché, l'ensemble des outils — configurateurs de prix, contrôle automatique des fichiers, suivi de production, espace client — a été développé sur mesure.

« Un configurateur doit savoir qu'un format ne convient pas à l'usage qu'on lui destine, et le dire avant la commande. Ce genre de détail ne s'achète pas dans un module standard. Il vient du métier. »

L'équipe Paynelia

Une IA qui conseille, et qui sait dire non

Txiki répond par écrit dans une fenêtre de discussion, et décroche également au téléphone : un visiteur pose sa question de vive voix et obtient une réponse immédiate, à toute heure, y compris le dimanche soir.

Sa connaissance n'est pas générale mais documentée : les grilles tarifaires complètes, les formats, les délais, les contraintes de fabrication de chaque support. Il oriente vers autre chose quand la demande initiale n'est pas la bonne — un client qui réclame une bâche pour trois jours d'événement s'entend proposer une solution moins chère.

« **Un assistant qui invente un prix ou une caractéristique fait plus de dégâts qu'un formulaire de contact. Le nôtre dispose des grilles tarifaires complètes, et il lui est explicitement interdit de calculer un prix qui n'y figure pas. En cas de doute, il renvoie vers le configurateur.** »

L'équipe Paynelia

Même exigence sur le contenu technique : les avertissements réglementaires sont intégrés au même titre que les informations commerciales. Pour un affichage de permis de construire, la réglementation impose 80 centimètres minimum de chaque côté — l'assistant le signale avant la commande, et non après.

Kaixo, la marque en basque

Kaixo veut dire « bonjour » en basque. C'est le nom de l'univers visuel du site : le Kaixo Pass propose aux visiteurs de débloquent 46 poses au fil de leur navigation, réparties en quatre raretés. Une manière d'ancrer la marque sur son territoire, sans folklore : un mot basque, un ton direct, et le reste dans le travail.

Mille pages de conseil, écrites une par une

Au-delà du catalogue, le site publie 1 061 pages de guide technique réparties en 77 dossiers : préparation des fichiers, choix du grammaire, règles de pliage, conversion des couleurs, tenue des supports en extérieur. Ce travail répond à une réalité du métier : la majorité des incidents d'impression viennent du fichier, pas de la machine.

Le numérique au service d'un métier ancien

L'impression reste un métier de fabrication. Les commandes sont produites par des imprimeurs partenaires en France et en Europe, puis livrées directement aux clients partout en France métropolitaine. Anglet accueille le siège et le studio, où se concentrent le développement, la création graphique et la relation client.

« **L'intelligence artificielle ne remplace pas le conseil, elle le rend disponible à toute heure. Un client qui prépare son fichier un dimanche soir a besoin d'une réponse précise à ce moment-là.** »

L'équipe Paynelia

Contact presse

Txiki prend en charge les demandes de la presse, par écrit sur paynelia.com ou par téléphone. Il oriente vers l'interlocuteur compétent, transmet les éléments demandés — visuels, chiffres, précisions techniques — et organise les entretiens.

Visuels et éléments complémentaires : paynelia.com/presse/