



## **Bouygues Telecom révolutionne l'expérience client en lançant le 1<sup>er</sup> assistant de vente conversationnel doté de l'IA générative de Google Cloud**

Paris, le 30 septembre 2024 - Bouygues Telecom, en partenariat avec Google Cloud annonce le lancement du premier assistant de vente digital tirant parti de l'intelligence artificielle générative. Cet agent conversationnel unique en son genre accompagne de manière fluide et personnalisée les clients dans le choix de leur offre mobile et de leur smartphone.

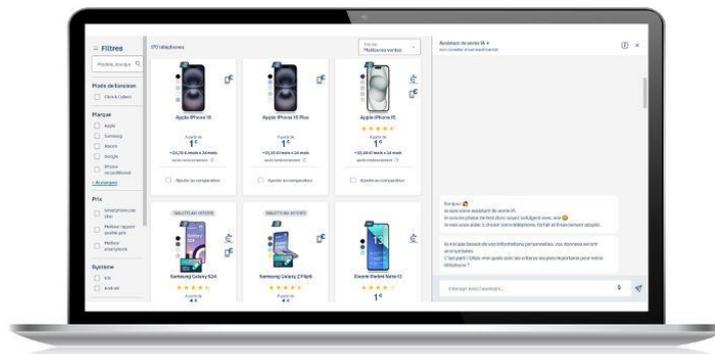
### **Une expérience novatrice, fluide, et personnalisée**

Pour la première fois, directement sur le site [bouyguetelecom.fr](http://bouyguetelecom.fr), les utilisateurs pourront choisir leur téléphone, leur forfait et leur mode de financement par une simple conversation, grâce aux conseils d'un assistant de vente intelligent alimenté par l'IA générative. Développé par les équipes DSI et Digital de l'opérateur en utilisant la solution *Vertex AI* de Google Cloud, cet assistant ouvre la voie au futur du e-commerce conversationnel.

Pour l'activer, il suffit de se rendre sur l'onglet [Téléphones](#) du site internet de Bouygues Telecom, depuis un ordinateur ou un smartphone, puis de cliquer sur le bouton « Besoin d'aide », situé en bas à droite de l'écran pour ouvrir la fenêtre de chat, et enfin de sélectionner « Echanger avec notre assistant de vente IA ».

L'utilisateur profite d'une expérience personnalisée et intuitive, guidé par l'assistant à chaque étape de sa navigation. Les choix effectués par le client lors de cet échange se mettent à jour en temps réel dans la fiche produit.

Lors de la conversation, l'agent tient compte des principaux critères de choix du client (autonomie du téléphone, avantages du forfait proposé, mensualités du plan de financement, etc.) pour l'aider à choisir l'offre la plus adaptée à ses attentes. Bouygues Telecom devient ainsi le premier opérateur à offrir à ses clients la possibilité de comparer différents produits et services directement depuis le chat.



Cet assistant vient compléter et enrichir les canaux de vente en ligne existants (mise en relation avec un conseiller de vente par téléphone avec un rappel, mise en relation avec un conseiller de vente par chat). Pendant la phase de lancement, il prendra le relais des conseillers de 21h à 8h en semaine, ce qui représente aujourd'hui près de 15 % du trafic global.

## Une innovation majeure pour le secteur des télécoms en France, utilisant les dernières technologies de Google Cloud

Ce nouvel agent conversationnel repose sur Gemini, le grand modèle de langage (LLM) de Google, et a été développé grâce aux dernières innovations intégrées dans Vertex AI. Il intègre le langage naturel utilisé par chaque consommateur pour répondre de manière plus pertinente, fluide et intuitive que les chatbots habituels, avec parfois même une pointe d'humour. Il représente un véritable levier dans l'acquisition de nouveaux clients en proposant des parcours personnalisés, tout en s'intégrant parfaitement au design et aux spécificités techniques des outils existants.

En outre, ce nouveau service tire parti de la puissance des infrastructures Google Cloud conçues pour l'IA, et de son niveau de sécurité, de conformité et, bien sûr, de confidentialité maximales. Bouygues Telecom conserve ainsi le contrôle complet des conversations clients et des différents contenus intervenant dans la formulation des réponses faites par l'assistant. Ce nouvel agent d'IA s'inscrit dans la logique d'innovation s'appuyant sur la valorisation de la donnée, au service des consommateurs, qui caractérise la collaboration entre Bouygues Telecom et Google Cloud.

*« L'IA occupe une place de choix au sein de notre stratégie d'innovation, qui se traduit notamment dans le développement de nos nouveaux outils et services » indique Renaud Perard, Directeur du Digital chez Bouygues Telecom. « C'est pourquoi nous sommes fiers d'être le premier opérateur français à déployer un outil digital d'aide à la vente basé sur l'IA générative en partenariat avec Google Cloud, dont l'expertise en matière d'innovation disruptive est reconnue et éprouvée. Avec son approche interactive, accompagnant le client à chaque étape de la souscription, il accélère et facilite la prise de décision. Un véritable atout en matière de stimulation des ventes et d'acquisition de nouveaux clients », ajoute-t-il.*

*« Avec ce tout nouvel assistant de vente, Bouygues Telecom démontre pleinement sa compréhension du potentiel de l'IA générative et de la vocation de nos technologies à créer toujours plus de valeur aussi bien pour nos clients que pour les consommateurs. Nous sommes bien sûr fiers et ravis de participer à cette démarche qui s'inscrit pleinement dans la recherche de retour sur investissement, et caractérise le passage de l'expérimentation à la production de l'IA » explique Fabrice Sollami, Directeur technique de Google Cloud.*

Pour en savoir plus et tester l'assistant, cliquez [ici](#).

Contacts presse :

Bouygues Telecom

Célia Casabianca : [ccasabia@bouyguetelecom.fr](mailto:ccasabia@bouyguetelecom.fr) - 01 39 26 23 69

Google Cloud : Frédéric Boullard - [presse-fr@google.com](mailto:presse-fr@google.com)

<sup>1</sup> Assistant disponible depuis l'onglet [Téléphones](#) du site internet <https://www.bouyguetelecom.fr/>. S'adresse aux nouveaux clients souhaitant faire l'acquisition d'un téléphone accompagné d'une offre mobile.

## A propos de Bouygues Telecom

Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom est un opérateur global français de communications et de services numériques, qui réalise un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros par an, compte 10 500 collaborateurs et 519 boutiques en France. Créé en 1994, Bouygues Telecom s'engage à fournir à ses clients particuliers, entreprises et administrations publiques des services de communication fixe et mobile, ainsi que des services d'internet très haut débit sécurisés, innovants et de qualité, en développant constamment son réseau et l'expérience utilisateur. 23,9 millions de clients Mobile et 5 millions de clients fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions Wifi et internet Fixe selon Nperf, et n°2 sur le mobile selon l'ARCEP, en 2023. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G au-delà de 16 000 communes et plus de 80% de la population. Bouygues Telecom Entreprises accompagne près de 100 000 clients dont 70% du CAC 40 dans l'adoption des nouveaux usages collaboratifs, la migration vers le Cloud et la transformation de leurs infrastructures numériques. Engagé dans la réduction de ses émissions carbone, Bouygues Telecom ambitionne d'atteindre -29,4% pour les scopes 1 et 2 et -17,5% pour le scope 3 d'ici 2027, des objectifs approuvés par l'initiative Science Based Targets (SBTi).

#OnEstFaitPourEtreEnsemble

Pour suivre l'actualité de Bouygues Telecom: [www.corporate.bouycom.fr](http://www.corporate.bouycom.fr), sur X: @ByTel\_Corporate

