



Bouygues Telecom Business dévoile son 1^{er} agent vocal sur mesure qui transforme l'expérience téléphonique en France

Meudon-la-Forêt, le 11 juin 2025 – Bouygues Telecom Business lance son premier agent vocal intelligent clé en main qui sera présenté lors du salon Viva Tech. Grâce à cette avancée technologique basée sur les agents IA conversationnels de [Volubile](#), l'opérateur propose un service d'accueil téléphonique novateur, fournissant des réponses claires, rapides et automatisées dans plus de 130 langues, ainsi que la possibilité de rediriger les appels vers les services concernés. Une solution qui s'adresse principalement aux acteurs du secteur public et aux entreprises de taille intermédiaire (ETI).

Une initiative en faveur de la digitalisation des entreprises et des institutions publiques

Alors que l'appel téléphonique demeure le canal de communication privilégié en France, utilisé en priorité par 50 % de la population¹, les standards téléphoniques sont fréquemment perçus par les utilisateurs comme peu fiables et déroutants. En conséquence, de nombreux utilisateurs hésitent à contacter les services clients ou les guichets d'accueil des institutions publiques. Conscient de cette réalité et dans le but de favoriser la modernisation des outils numériques des entreprises et des collectivités, Bouygues Telecom Business innove en proposant son premier service d'accueil téléphonique intelligent.

En partenariat avec [Volubile](#), spécialiste de l'IA conversationnelle, ce service combine l'expertise télécom avérée de l'opérateur à la sophistication des agents vocaux. En un seul appel et en langage naturel, il pourra répondre aux besoins spécifiques des touristes, des habitants des collectivités locales (prise de rendez-vous, consultation des horaires d'ouverture des installations, informations sur les démarches administratives) ainsi qu'aux demandes des clients des ETI (suivi des commandes, service après-vente, consultation du catalogue de prestations).

Une solution adaptée aux besoins des collectivités

Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, et accessible dans plus de 130 langues, cette solution vise à améliorer la satisfaction des administrés et des touristes en favorisant l'adoption du numérique tout en soulageant les agents des appels répétitifs, leur permettant ainsi de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Un avantage significatif pour les collectivités, pour lesquelles la gestion des appels est un enjeu majeur. Avec cet assistant intelligent, elles pourront remplacer les Serveurs Vocaux Interactifs traditionnels par un service à impact élevé, et disposer d'informations précieuses grâce à l'analyse des appels, permettant de mieux comprendre les préoccupations des administrés.

En fonction de leurs besoins, les collectivités pourront utiliser ce service comme outil principal de gestion des appels ou en complément pour gérer les flux en dehors des heures de bureau.

Une première expérimentation envisagée à Meudon pour répondre aux besoins des citoyens

La Ville de Meudon souhaite être la première collectivité à expérimenter ce dispositif dès juillet, notamment en dehors des horaires d'ouverture ou lors de pics d'affluence. Ce standard intelligent vise à fluidifier la gestion de la relation citoyen (GRC), en répondant instantanément immédiatement aux demandes les plus courantes — horaires, démarches administratives, informations pratiques — tout en garantissant une forte accessibilité, y compris pour les personnes éloignées du numérique. Il

permet également de traiter un grand nombre d'appels en simultané, un atout précieux lors des périodes de forte affluence.

En libérant les agents municipaux des appels répétitifs, la solution leur permettrait de se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Cette démarche s'inscrit dans une stratégie plus large portée par la Ville. Un groupe de travail interservices a été constitué pour encadrer l'expérimentation de cas d'usages de l'IA. Il travaille à l'élaboration d'une charte d'utilisation, en intégrant formation, éthique et impacts organisationnels.

« Le numérique est une formidable opportunité pour améliorer les services publics et renforcer l'accessibilité et l'efficacité des démarches pour les Meudonnais. Avec l'agent d'accueil intelligent la Ville de Meudon souhaite faire un pas supplémentaire pour moderniser et rationaliser son guichet unique. L'intégration de technologies avancées, telles que l'intelligence artificielle, permettra de faciliter le parcours des usagers du service public en étendant les horaires d'ouverture et donc d'information à la population. », déclare Denis LARGHERO, Maire de Meudon et Vice-Président du Département des Hauts-de-Seine.

Principales caractéristiques et avantages de l'agent vocal intelligent :

- **Facilite l'accès au numérique** : Simple et intuitive, la solution est disponible 24/7 par téléphone, garantissant une accessibilité totale pour les utilisateurs.
- **Analyse les préoccupations des appelants** : Met à disposition des informations précieuses sur les besoins et préoccupations des clients pour ajuster et améliorer continuellement leurs services.
- **Améliore les interactions clients** : Permet le traitement simultané d'un grand nombre d'appels, même en période de forte affluence.
- **Valorise les agents et collaborateurs** : En libérant les agents des appels récurrents, ces derniers peuvent se consacrer à des missions à plus forte valeur ajoutée.
- **Propose une solution fiable et sur mesure** : Entièrement paramétrable par les équipes de Bouygues Telecom, cette solution s'adapte à chacun des besoins du client.

« L'objectif de Bouygues Telecom Business est de mettre à disposition des entreprises et des institutions les meilleures technologies pour les accompagner au mieux dans la numérisation de leurs outils. Notre agent vocal intelligent répond parfaitement à ce cahier des charges, en proposant une solution moderne, fiable et 100 % personnalisable, au service de la performance de nos clients » indique François Treuil, Directeur de la division Entreprises de Bouygues Telecom.

Pour en savoir plus sur cette offre, cliquez [ici](#).

Nous vous invitons à découvrir notre agent vocal intelligent en visitant le Stand du Groupe Bouygues (E40 - Hall 1).

¹Observatoire des Services Clients 2023 publié en décembre 2023



#

Contact Presse :

Bouygues Telecom : Célia Casabianca - ccasabia@bouyguetelecom.fr – 01.39.26 23.69

À propos de la division Entreprises de Bouygues Telecom : La division Entreprises de Bouygues Telecom est dédiée aux entreprises et aux administrations publiques. Elle commercialise ses offres et services au travers de deux marques : Bouygues Telecom Business et Bouygues Telecom Pro. La division Entreprises de Bouygues Telecom accompagne et fait grandir une communauté de plus de 104 000 clients dont 70% du CAC 40, en généralisant le Très Haut Débit en France et en fluidifiant l'adoption des nouveaux usages tels que les communications unifiées, les réseaux intelligents et les services de mobilité d'entreprise et en accompagnant la transformation de leurs infrastructures numériques. L'excellence de son réseau 4G et 5G, ses services d'intégration IT et MoveToCloud et son écosystème de partenaires experts permettent à ses clients d'accéder au meilleur de la technologie et ainsi répondre à leurs enjeux business. #OnEstFaitPourEtreEnsemble