

En s'associant à ILLUIN Technology, Bouygues Telecom révolutionne le parcours client grâce l'IA Agentique

Pour la 1^{ère} fois en France, un opérateur télécom va déployer massivement des assistants conversationnels agentiques pour proposer une expérience client d'exception

Paris, le 11 décembre 2025 - Bouygues Telecom annonce la signature d'un partenariat stratégique avec ILLUIN Technology, une scale-up française reconnue pour son expertise en IA & Data. Cette collaboration vise à concevoir et à piloter les nouveaux assistants conversationnels de l'opérateur, capables de gérer un grand nombre d'appels et de répondre simultanément à plusieurs types de demandes. En fluidifiant les flux entrants vers le service client et en proposant une assistance 24h/24 et sur mesure, ces Agents IA contribuent à proposer une expérience client d'exception.

Réinventer les parcours client grâce à l'IA agentique

L'IA agentique apporte une réponse concrète aux nouveaux enjeux de la relation client, qui exige des échanges toujours plus fluides, rapides, de qualité et une assistance en continu. En allant au-delà de la simple automatisation des tâches répétitives, l'IA agentique permet désormais de créer des parcours clients complets et personnalisés, assurant une continuité parfaite entre l'humain et la technologie. **C'est dans cette optique que Bouygues Telecom, pionnier dans l'adoption de l'IA au sein de ses outils de relation client, a choisi la plateforme ILLUIN Dialogue pour aller encore plus loin et l'assister dans la création et le pilotage de ses nouveaux assistants conversationnels.**

Ces Agents IA multimodaux — texte, voix ... — sont capables de fournir des informations sur des demandes variées (facturation, options, ...) et d'interagir directement avec les systèmes internes pour les traiter en autonomie.

Par exemple, un client peut désormais demander à l'assistant de comprendre et expliquer le détail de sa facture, de comparer les coûts de différentes offres mobile ou encore de préparer son prochain voyage à l'étranger : l'agent identifie les options adaptées, fournit les informations — le tout en interaction naturelle, par écrit ou à la voix.

La première phase de test réalisée cet été a confirmé le potentiel de cette nouvelle génération d'assistants. **Dès le premier mois et plus de 50 000 appels clients portant sur la facturation, le callbot d'ILLUIN Technology a amélioré l'efficacité de plus de 50% par rapport aux technologies de génération précédente, tout en réussissant un gain net de 15% dans les enquêtes de satisfaction client à chaud.**

Ces résultats, rendus possibles par l'usage de technologies à l'état de l'art et par une expertise rare dans leur déploiement à grande échelle, ouvrent la voie à une automatisation inédite des parcours clients sans dégradation de la qualité d'interaction.

« Avec Bouygues Telecom, nous franchissons un cap dans l'industrialisation de l'IA agentique : des agents capables d'agir, d'apprendre et de coopérer avec les équipes, déployés à grande échelle au cœur des parcours clients. Ce partenariat montre que les entreprises françaises savent transformer des technologies de pointe en solutions robustes et mesurables. » — Robert Vesoul, CEO d'ILLUIN Technology

Les forces d'ILLUIN Dialogue qui ont fait la différence

Si Bouygues Telecom a choisi ILLUIN Dialogue, c'est avant tout pour la maturité technologique et l'ouverture unique de la plateforme. **Évaluée n°1 parmi dix plateformes conversationnelles en 2024 lors du benchmark réalisé par l'entreprise**, Dialogue incarne aujourd'hui le meilleur de la R&D française en matière d'IA conversationnelle et agentique.

Grâce à leurs partenariats respectifs avec Google et AWS, Bouygues Telecom et ILLUIN Technology exploitent les modèles Gemini tout en hébergeant Dialogue dans une infrastructure AWS. Cette combinaison illustre la souplesse de la plateforme, qui garantit la liberté de combiner les technologies les plus performantes selon les besoins métiers et les contraintes d'exploitation.

Bouygues Telecom a également été sensible à la solidité scientifique et à la capacité d'intégration de la solution, déjà connectée à ses principaux environnements de production, CRM et Centre de Contact.

« Nous avons choisi ILLUIN Technology pour la maturité de sa plateforme Dialogue, sa capacité d'intégration et la solidité de ses équipes. Au-delà de la performance technologique, c'est une relation de confiance et de co-construction qui s'est imposée naturellement. Après une première phase de test réussie, ces Agents sont déployés sur l'ensemble de notre écosystème de bots. Ce partenariat, inscrit sur la durée, illustre notre volonté d'allier innovation de pointe et indépendance dans nos choix technologiques au service d'une relation client du meilleur niveau » — Alain Angerame, Directeur de l'Expérience Collaborateur et de la Relation Client, Bouygues Telecom

Enfin, pour accompagner l'essor des Agents IA, **ILLUIN Technology a développé Agent Analyzer, véritable tour de contrôle des systèmes agentiques**. Ce module de supervision intégré permet de suivre en temps réel la qualité des interactions, les temps de réponse, l'exécution des outils et la consommation des ressources. Il garantit ainsi la fiabilité, la transparence et la sécurité nécessaires au déploiement des Agents à grande échelle.

À propos d'ILLUIN Technology

ILLUIN Technology est une scale-up française reconnue pour son expertise en IA & Data pour les entreprises, fondée en 2017 au sein de l'écosystème de CentraleSupélec et de l'Université Paris-Saclay, l'un des clusters de référence en IA et en mathématiques.

Avec 100+ réalisations d'envergure et 85+ clients corporates, nous démontrons depuis 2017 notre excellence sur un cœur de métier : déployer l'IA à grande échelle au sein des organisations, via des projets sur mesure ou nos produits.

Notre équipe, composée de plus de 110+ d'ingénieurs issus des meilleures formations du monde, est reconnue pour son haut niveau de maîtrise en Data Science, Data Engineering, DataOps, MLOps et Software Engineering.

Avec 25+ années.h de R&D cumulée, nous garantissons à nos clients l'accès aux solutions les plus pointues en matière d'IA générative, Large Language Models, traitement et compréhension du langage naturel, Computer Vision, ou encore pour le traitement des données structurées.

Liens utiles

Page web de Dialogue [ici](#)

Site web d'ILLUIN Technology [ici](#)

À propos de Bouygues Telecom

Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom est un opérateur global français de communications et de services numériques. En 2024, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 7,8 milliards d'euros, employait 11 200 collaborateurs et comptait 510 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. 27,1 millions de clients Mobile et 5,3 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet Fixe selon [nPerf](#) en 2024, 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 plus de 19 000 communes et plus de 84% de la population. [Bouygues Telecom division 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 - www.corporate.bouyguestelecom.fr, sur X : [@ByTel_Corporate](#)



Contacts Presse

ILLUIN Technology : Sonia El Ouardi / sonia@athena-pr.fr / 06 30 06 02 84

Bouygues Telecom : Célia Casabianca / ccasabia@bouyguestelecom.fr / 06 64 58 88 49