



Bouygues Telecom révolutionne l'expérience client en lançant le 1er assistant de vente 100% voix en France doté de l'IA générative de Google Cloud.

Meudon-la-Forêt, le 28 avril 2026 – **Bouygues Telecom annonce une innovation technologique : le lancement du premier assistant de vente digital en France utilisant l'IA générative « Voice-to-Voice » de Google Cloud. Après avoir proposé le premier assistant de vente conversationnel écrit doté de l'IA générative de Google Cloud en 2024, l'opérateur devient la première entreprise française à utiliser cette technologie pour permettre à ses clients de piloter leur parcours d'achat oralement, directement sur son site de vente. Cette innovation inédite repose sur la toute nouvelle plateforme CX Agent Studio de Gemini Entreprise for Customer Experience de Google Cloud. Elle est disponible dès aujourd'hui pour les parcours de souscription de la gamme 100% digitale B&You ainsi que pour les offres Pure Fibre.**

Avec cette nouvelle brique technologique et en s'appuyant sur les dernières innovations de Gemini Entreprise for Customer Experience de Google Cloud ; Bouygues Telecom s'appuie ainsi sur l'IA pour permettre aux futurs clients d'interagir à l'écrit comme à l'oral. L'échange devient instantané, proposant une conversation aussi fluide que naturelle. Ce lancement marque une accélération de la stratégie IA de Bouygues Telecom, une évolution stratégique après le succès du premier assistant conversationnel lancé en septembre 2024. En effet, le précédent chatbot IA assure depuis un an et demi une disponibilité 24h/24 en relais des conseillers et a traité plus de 100 000 conversations en 2025 prouvant l'adoption massive de l'IA par les clients de l'opérateur.

Un parcours 100 % vocal et instantané

L'assistant vocal transforme radicalement l'expérience de vente pour les futurs clients Bouygues Telecom et vient répondre aux nouveaux usages des digital nomades également. L'assistant, propulsé par Gemini Entreprise, transforme le site web en une interface vivante. En effet, Bouygues Telecom s'appuie sur l'IA pour permettre aux futurs clients d'interagir à l'écrit comme à l'oral.

Comment ça marche ? Directement sur mobile ou desktop, depuis **les pages d'offres B&You ou Pure Fibre**, l'utilisateur clique sur le bouton « Besoin d'aide » en bas à droite de son écran. Il lui suffit alors de sélectionner « Discuter avec notre assistant de vente vocal » pour démarrer une conversation naturelle.

L'expérience est d'une fluidité inédite :

- **Mise à jour en temps réel :** à mesure que le client exprime ses préférences oralement, la page d'offre se met à jour dynamiquement sous ses yeux.
- **Éligibilité instantanée :** le client dicte son adresse et l'IA confirme immédiatement son éligibilité à la Pure Fibre et propose immédiatement l'offre adaptée.

- **Pédagogie et réassurance** : l'IA répond instantanément aux questions clés : "Comment se passe l'installation de la fibre ?", "Qu'est-ce qu'un numéro RIO ?", "Comment me connecter à mon espace client ?..."
- **Gain de temps conséquent** : le parcours de conseil et de souscription est réduit à 5 ou 6 minutes, évitant au client de longues minutes de saisie manuelle.
- **Accompagnement personnalisé** : que ce soit pour choisir un forfait B&You (gamme 100% digitale), s'informer sur les options internationales ou comprendre comment obtenir son numéro RIO pour changer d'opérateur, l'IA répond avec précision et pédagogie.

Une innovation au plus proche des usages

Disponible entre 18h et 22h dans un premier temps, cet outil s'adresse aux profils technophiles et leur permet (familles, jeunes, professionnels) de bénéficier d'une assistance sur-mesure. Ce projet transversal, impliquant les équipes DSI et Digital, confirme le leadership technique de l'opérateur.

« Nous sommes fiers d'être la première entreprise en France à déployer cette technologie IA vocale de Google Cloud. C'est une étape historique qui rend le e-commerce plus direct et accessible. En supprimant les barrières du clavier, nous offrons une fluidité d'expérience d'achat tout en restant à la pointe de l'innovation. » **affirme, Romain Moloney, Directeur Digital chez Bouygues Telecom.**

« Bouygues Telecom confirme son rôle de pionnier en déployant l'IA générative de ce premier service vocal de Google Cloud sur son site. L'approche à la fois innovante et pragmatique de l'IA est une excellente illustration de la fluidité, de l'accessibilité et de l'expérience d'achat améliorée que nos technologies permettent. » **affirme Anne-Laure Giret, Directrice des offres IA chez Google Cloud.**

Contact presse :

Alexandra Berry : alberry@bouyguetelecom.fr – 01 39 26 62 42



A propos de Bouygues Telecom

Filiale du groupe Bouygues, Bouygues Telecom, est un opérateur français global de communications et de services numériques. En 2025, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires de 8,1 milliards d'euros, emploie 10 700 collaborateurs et dispose de 501 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 5,4 millions de clients Fixe font confiance à Bouygues Telecom, opérateur n°1 des connexions WiFi et internet mobile selon nPerf en 2025, et n°1 sur le Mobile en zones denses selon l'ARCEP, en 2025. Son réseau 4G couvre aujourd'hui 99% de la population et son réseau 5G plus de 19 900 communes et plus de 86% de la population. La division Entreprises de Bouygues Telecom accompagne et fait grandir une communauté de plus de 120 000 clients dont quatre grands comptes du CAC 40 sur cinq, 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. 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 : corporate.bouyguetelecom.fr, sur X : @ByTel_Corporate