

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 11 juillet 2024

### **SFR renforce l'expertise de son service client avec l'IA générative de Google Cloud**

**SFR annonce le déploiement de l'intelligence artificielle générative au sein de son service client, en s'appuyant sur le modèle Gemini de Google, disponible via Vertex AI de Google Cloud. Cette initiative stratégique témoigne de l'engagement continu de SFR à intégrer les dernières technologies pour améliorer la qualité et l'efficacité de ses services.**

#### **L'IA pour accroître encore la pertinence du service client**

Dans le cadre de son partenariat avec Google Cloud, les équipes de SFR ont conçu et mis en place une solution basée sur Vertex AI et les derniers développements d'IA générative, qui analyse les échanges entre conseillers et clients, permettant une compréhension instantanée et approfondie des interactions.

Les équipes d'Altice France - SFR bénéficient d'un support automatisé en temps réel pour répondre aux demandes des clients, apporter les meilleures solutions et rédiger les suivis de dossier, le tout en un temps considérablement réduit. SFR améliore non seulement l'efficacité opérationnelle de son service client mais permet également à ses conseillers de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, augmentant la pertinence des réponses et recommandations, et par conséquent la satisfaction de ses clients.

#### **Conjuguer volume d'appels et qualité grâce à l'IA et au cloud**

La solution développée par SFR et Google Cloud permettra de traiter plus de deux millions de dossiers clients par an via les canaux digitaux. En réduisant les délais de traitement et en garantissant une rédaction précise et homogène des suivis de dossier, cette innovation permet une qualité de service encore accrue.

Élu service client de l'année en 2023 et 2024, SFR continue dans cette dynamique en s'appuyant sur le déploiement de cette solution qui démontre son engagement à adopter des technologies de pointe pour améliorer la performance et l'efficacité de son service client.

Pour **Mathieu Cocq, Président-directeur général de SFR** : « *SFR continue de mettre l'IA au service de l'ensemble de ses métiers en développant de nouvelles solutions innovantes. Ce partenariat avec Google Cloud illustre la volonté de SFR de mettre à profit les meilleures technologies afin de renforcer l'expertise de ses équipes et d'offrir une expérience optimale à ses clients* ».

Pour **Isabelle Fraine, Directrice générale de Google Cloud en France** : « *En utilisant nos technologies d'intelligence artificielle, SFR démontre non seulement le passage à la production et l'intégration de l'IA au cœur de ses activités, mais également la création de valeur ajoutée, pour ses équipes et ses clients* ».

**A propos de SFR - [alticefrance.com](https://www.alticefrance.com)**

*SFR est le 2<sup>e</sup> opérateur télécoms français au service de plus de 27 millions de clients grand public, entreprises, collectivités et opérateurs. Fort d'un réseau de plus de 38 millions de prises fibre, SFR a été le premier opérateur à lancer en France la 3G, la 4G puis la 5G. Il couvre aujourd'hui 99,9% de la population en 4G et 77 % en 5G. Elu service client de l'année 2024 (ESCDA), SFR a réalisé près de 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2023. SFR est une filiale d'Altice France.*

*Pour suivre l'actualité du groupe sur Twitter : [@AlticeFrance](https://twitter.com/AlticeFrance)*

**Contact presse : [presse@alticefrance.com](mailto:presse@alticefrance.com)**