



EDF transforme son accueil client avec un callbot et un chatbot épaulés par l'IA

Publié le [9 avril 2025](#) par [Patricia Dreidemy](#) dans [abonnement](#), [fil d'actualité](#)

EDF détaille pour la première fois son assistant vocal et son nouvel agent conversationnels grand public. Ces deux outils sont accessibles en mode SaaS (Solution as a Service) sur la plateforme d'IA conversationnelle Dialogue 2025 développée par la scale-up française Illuin Technology. EDF a pris la parole lors du salon All4Customer Paris qui s'est tenu du 1 au 3 avril, Porte de Versailles.

Avant le déploiement de son callbot, destiné à sa clientèle de particuliers, EDF s'appuyait sur un serveur vocal interactif (SVI) complexe et peu intuitif. « *Les clients devaient composer sur les touches du téléphone des numéros correspondant à des options prédéfinies, sans pouvoir revenir en arrière ni s'exprimer librement* » décrit Alexandre Artaud, chef de projet à la direction marketing Expérience client chez EDF. « *Ce système provoquait un taux de raccroché très important, ainsi que des problèmes d'orientation d'appels qui conduisaient à des transferts entre conseillers* ». L'expérience utilisateur était donc perfectible.

Le client exprime son besoin en langage naturel

Dans cette optique, EDF a mis en place un assistant vocal conversationnel basé sur l'intelligence artificielle. Pour cela, il a fait appel à la société Illuin Technology « *Le client exprime son besoin en langage naturel. L'IA interprète sa demande et lui propose un parcours, pour l'orienter rapidement vers le bon interlocuteur* » résume Alexandre Artaud. « *Cela peut être un conseiller EDF, un service externe comme Enedis, une solution en self-service comme le paiement de facture ou une ressource numérique* ».

L'échange est plus proche d'un dialogue humain que d'un parcours unilatéral. Près de deux ans après la mise en production du callbot, les résultats sont au rendez-vous selon EDF. Le taux de raccrochés a diminué de 16%. L'orientation directe des appels vers le bon conseiller a bondi de 30% avec un gain de temps pour les 5000 conseillers d'EDF, tous basés en France. En effet, ils sont désormais prévenus en amont de la nature de la demande. Quant à la satisfaction client, elle a progressé de 7 points.

Un nouveau chatbot plus performant

Plus récemment, EDF a repensé le chatbot disponible sur son site « Clients particuliers » et sur l'application « EDF et moi », afin de fluidifier et personnaliser l'expérience. En effet, l'ancien bot avait une compréhension assez limitée des verbatim de l'utilisateur, avec une compréhension oscillant entre 50 et 60% de ce que déclarait le client.

Le chatbot assurait une faible personnalisation et peu d'intégration omni-canal. EDF a donc décidé de recourir à la technologie d'Illyin, qui utilise l'IA pour la reconnaissance des verbatim, et a atteint une compréhension supérieure à 90%. « *Nous avons aussi intégré un microphone, permettant à l'utilisateur de dialoguer avec la voix via son téléphone ou son PC* », précise Alexandre Artaud. « *Cette fonctionnalité s'avère un véritable gain de temps et diminue l'effort client* ».

Orientation omni-canal du client par le chatbot

EDF a également réfléchi à l'orchestration omni-canal. Selon les besoins détectés par le chatbot, celui-ci propose à l'utilisateur plusieurs options : parler à un conseiller, demander un rappel téléphonique ou poursuivre la conversation. Si le client choisit de passer un appel, l'intégration du chatbot avec le callbot permet de le guider vers les bonnes terminologies à utiliser, ce qui évite les étapes intermédiaires pour le connecter immédiatement au parcours adéquat.

Les usagers interagissent en moyenne quatre fois avec le chatbot durant une conversation. Ce qui montre une meilleure fluidité de l'expérience. De plus, la satisfaction client a augmenté de 15% à peine quatre mois après le déploiement du nouveau chatbot.

Une solution d'IA développée par une société d'ingénieurs

Illyin Technology est une scale-up française fondée en 2017 au sein de l'écosystème de CentraleSupélec et de l'Université Paris-Saclay, l'un des clusters de référence en matière d'IA et de mathématiques. L'entreprise emploie 110 ingénieurs, spécialisés en sciences des données, ingénierie des données, génie logiciel, DataOps (gestion des données collaborative) et MLOps (Machine Learning Opérations).

Sa plateforme Dialogue 2025 est conçue selon une approche low code. Cela réduit le recours au codage. Elle sert à créer des arborescences de dialogues pour divers agents conversationnels, sans pour autant être un expert en développement informatique. Le dialogue repose sur un modèle d'hybridation qui combine des IA génératives et des approches plus frugales. Cette configuration vise notamment à optimiser la performance, le coût et l'impact environnemental des projets.