

Les vulnérabilités cachées des IA autonomes, au cœur du centre de contact.

**Entreprises publiques et privées,
comment réduire les risques ?**

Découvrez dans cet e-book la plateforme
souveraine et de confiance qui développe
et orchestre vos agents IA CX.*



Table des matières.

**5 risques des IA autonomes pour
l'entreprise et l'expérience client..... 3**


**L'impérative orchestration des IA
dans le centre de contact..... 5**

**Le vrai game-changer en 2026 ?
Une plateforme qui orchestre vos IA
autonomes en sécurité et confiance..... 6**






L'IA en autonomie présente des risques pour l'entreprise et l'expérience client.



Plus de **40 %*** des projets d'IA multi-agents risquent d'être annulés d'ici fin 2027 en raison de l'explosion des coûts, d'une valeur ajoutée incertaine, de la complexité ou de contrôles des risques et de gouvernance insuffisants.





5 signes d'un déficit d'orchestration des agents IA dans votre écosystème CX.



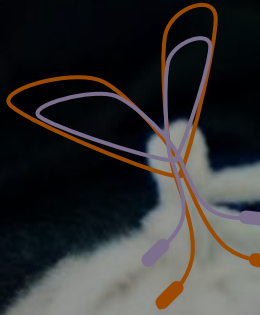
La prolifération d'IA dans le centre de contact : d'ici fin 2026, 40% des applications d'entreprise intégreront des agents d'IA, contre moins de 5 % en 2025.

Les workflows complexes, interactions clients dégradées et opportunités mal identifiées.

Des gains générés, mais une valeur business qui reste isolée, donc diluée.

L'inefficacité opérationnelle : développement et déploiement longs.

L'absence de suivi de la performance et des rapports tardifs qui freinent l'agilité.



L'impérative orchestration des IA dans le centre de contact.

À mesure que les directions CX multiplient les cas d'usage d'agents conversationnels, la dispersion des modèles et des environnements cloud complexifie la gouvernance, la qualité et la conformité.

Une couche d'orchestration devient essentielle pour **standardiser les pratiques, piloter la performance et éviter le verrouillage technologique.**



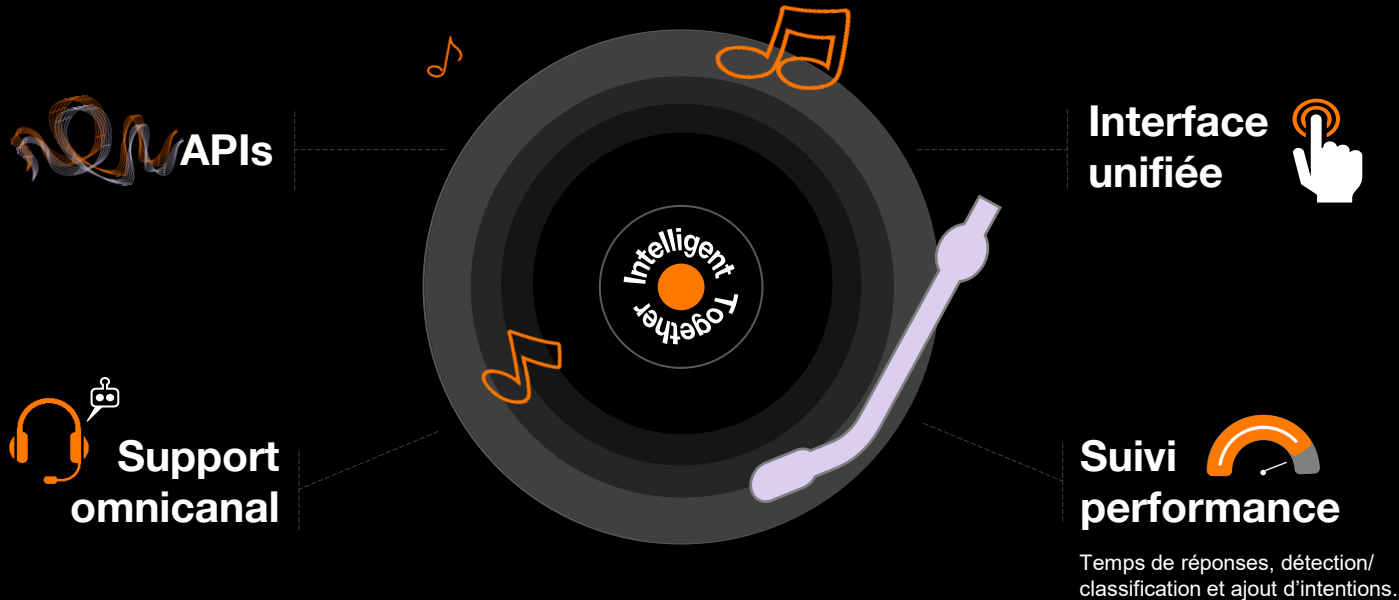
Le vrai game-changer en 2026 ? Le rôle d'Agent Orchestrateur devient central.

Alors que le marché des agents IA pourrait atteindre 35 Md\$ d'ici 2030, leur **orchestration augmenterait la valeur de 15 à 30 %*** : des gains durables en termes de fidélisation client, d'efficacité CRM et de résultats.

C'est précisément l'ambition de la plateforme IA **Intelligent Together** d'Orange Business : multi-LLM et multi-cloud, elle déploie, intègre et coordonne vos IA autonomes.



Elle met à votre disposition les modèles de langage et d'IA les plus performants et active vos cas d'usage en toute agilité, sur n'importe quel canal.



Interface unifiée

Suivi performance

Temps de réponses, détection/ classification et ajout d'intentions.



Les agents IA disponibles sur étagère,
accélèrent l'industrialisation des processus
et transforment vos cas d'usage tactiques
en **#chaînes de valeur stratégiques.**



En 2026, les directeurs de l'expérience client, veulent instaurer la confiance et réduire le risque réglementaire tout en protégeant les données. C'est pourquoi, **Intelligent Together orchestrateur agent IA hautement certifié** propose un mode trust* et souverain basé sur des IA françaises.



Intégré au réseau voix Orange Business, **il garantit une qualité de service de bout en bout** avec un accès direct aux IA d'assistance, de transcription, d'enregistrement d'appels... évitant une intégration complexe au centre de contact et couteuse.



Face aux workflows complexes, aux interactions nuancées de vos clients et à l'efficacité opérationnelle réduite, **Intelligent Together contourne les limites de vos systèmes autonomes encore cloisonnés.**

C'est le moyen efficace d'atteindre l'excellence dans votre parcours client omnicanal.

Démo personnalisée en 15 min ?

Je contacte un expert CX

Suivez-nous

