

Sabio Disrupt Paris 2025 : L'IA pour une expérience client réinventée

PARIS, FRANCE, June 6, 2025

/EINPresswire.com/ -- En début de semaine, [Sabio](#) a réuni les décideurs français de l'expérience client pour un événement centré sur les nouvelles frontières de l'intelligence artificielle appliquée à la relation client.

Une révolution en marche, mais non sans contrôle

Stuart Dorman, directeur de l'innovation du groupe Sabio, a ouvert

la journée avec une perspective marquante. À l'instar de la machine à vapeur ou d'Internet en leur temps, l'intelligence artificielle s'impose comme une technologie générique, capable de reconfigurer en profondeur les métiers, les usages et les attentes. Selon lui, nous sommes entrés

“

La qualité des intervenants et des études de cas réunis aujourd'hui reflète clairement l'appétit du marché français pour l'innovation et l'apprentissage collaboratif”

Herve Racine, Country Manager, Sabio France, Italy and Morocco

dans la troisième vague de l'IA : après la reconnaissance (première vague) et la génération de contenu (deuxième vague), vient l'émergence d'« agents » capables d'agir et de prendre des décisions.

Mais cette autonomie accrue s'accompagne de nouveaux défis : confiance, responsabilité et transparence. Déployer l'IA dans les parcours clients ne consiste pas à tout automatiser, mais à trouver le juste équilibre entre efficacité et accompagnement humain.

Un événement de démonstration et de retour d'expérience



Disrupt Paris included several customer case studies

« La qualité des intervenants et des études de cas réunis aujourd'hui reflète clairement l'appétit du marché français pour l'innovation et l'apprentissage collaboratif », souligne Hervé Racine, Country Manager Sabio France, Italie et Maroc. « Le marché français de l'expérience client a des attentes très spécifiques en termes de personnalisation et d'efficacité. Ce type d'événement est

essentiel pour favoriser les échanges, générer des solutions concrètes et connecter les décideurs locaux aux meilleures innovations du marché international. »

Organisée à Paris à l'Agora des Directeurs de l'Expérience Client, cette première édition de Disrupt France a affiché complet. L'objectif ? Démontrer concrètement comment l'IA, les nouveaux canaux et les outils de gestion peuvent enrichir l'expérience client sans compromettre sa qualité humaine.

Des cas clients concrets, racontés par ceux qui les vivent

Soutenu par des leaders de l'expérience client tels qu'[Avaya](#), [Genesys](#), SnapCall et Verint, l'événement proposait des MasterClass complètes animées par des entreprises françaises de premier plan. Autosphere a partagé ses analyses de projets d'implémentation d'IA sur sa plateforme Genesys, tandis que Bouygues Telecom a présenté l'approche mise en œuvre en collaboration avec Sabio pour faciliter la transition de sa plateforme de centre de contact vers le cloud. Cette collaboration stratégique visait à garantir l'alignement avec les objectifs d'expérience client, à garantir une forte adhésion des équipes informatiques et à garantir la réussite du projet de transformation. Le groupe RATP a présenté la technologie d'interaction vidéo pionnière de SnapCall, mettant en lumière la manière dont les organisations du secteur public adoptent la transformation numérique.

Craig Pumfrey, vice-président marketing du groupe Sabio, a également salué l'enthousiasme et l'engagement des participants : « Le niveau d'échange, tant lors des MasterClasses que lors des



Sabio's first Disrupt event in France was a sell-out



Sabio's Country Manager for France, Herve Racine, Close Proceedings in Paris



Disrupt 2025 Banner

sessions informelles, confirme que les leaders français de l'expérience client sont prêts à adopter les leviers de l'IA. Ce premier Disrupt Paris a posé les bases solides d'une dynamique d'innovation collective en France.»



L'engouement suscité par cette première édition parisienne confirme l'intérêt croissant du marché français pour une transformation réelle et accompagnée. Les entreprises attendent : des retours d'expérience concrets, un accompagnement méthodologique et des partenaires capables de concilier ambition technologique et réalités du terrain.

Le succès de Disrupt Paris confirme la demande croissante de transformation de l'expérience client pilotée par des experts, alors que les entreprises sont confrontées à l'accélération des technologies d'IA, aux contraintes budgétaires et aux attentes toujours plus exigeantes des clients.

Pour Craig Pumfrey, cette dynamique est appelée à se renforcer : « Nous explorons déjà de nouveaux lieux en Europe pour les prochaines éditions de Disrupt, afin de répondre au désir croissant de nos clients et partenaires de partager leurs expériences, d'apprendre les uns des autres et de faire progresser collectivement l'expérience client.»

***** fin *****

Joe O'Brien NEW

Sabio Group

7825 170269

[email us here](#)

Visit us on social media:

[LinkedIn](#)

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[YouTube](#)

[X](#)

[Other](#)

This press release can be viewed online at: <https://www.einpresswire.com/article/819699338>

EIN Presswire's priority is source transparency. We do not allow opaque clients, and our editors try to be careful about weeding out false and misleading content. As a user, if you see something we have missed, please do bring it to our attention. Your help is welcome. EIN Presswire, Everyone's Internet News Presswire™, tries to define some of the boundaries that are reasonable in today's world. Please see our Editorial Guidelines for more information.

