

PARU DANS

LE FIGARO

partner

Communiqué du 20 mars 2026

ADM VALUE

Expérience client à l'ère de l'IA : l'agent augmenté au cœur du modèle hybride

Entretien avec Marc Labarre,
Directeur général d'ADM Value.

Qu'est-ce qui distingue ADM Value sur le marché de l'externalisation ?

M. L. : ADM Value, la marque relation client du groupe Tessi, accompagne depuis plus de vingt ans les grandes entreprises françaises dans l'amélioration de leur relation client. Avec 18 centres en France et à l'international et plus de 8 000 collaborateurs, nous disposons de la taille industrielle nécessaire pour garantir continuité de service et excellence opérationnelle. Notre force : allier cette capacité industrielle à une vraie agilité, là où les très grands acteurs mondiaux peinent à rester réactifs.

Comment les attentes des consommateurs ont-elles évolué ?

M. L. : Les consommateurs exigent désormais l'immédiateté. Ils comparent et évaluent en temps réel les services via les



réseaux sociaux. Ce niveau d'exigence se répercute sur nos donneurs d'ordre et sur nous : chaque interaction est mesurée heure par heure, et la tolérance à l'attente a quasiment disparu. Parallèlement, la relation client s'est complexifiée. Un même conseiller doit maîtriser des centaines d'informations et délivrer un service identique par téléphone, chat ou mail.

En quoi l'IA améliore-t-elle l'expérience client sans déshumaniser la relation ?

M. L. : Chez ADM Value, cela se traduit par un modèle hybride : l'agent augmenté. L'IA assiste nos conseillers en temps réel, suggère des réponses, facilite la rédaction d'emails ou donne accès instantanément à des informations complexes. Nos conseillers s'entraînent désormais avec des agents virtuels créés par l'IA. Dans le choix des solutions technologiques, nous avons une approche bottom-up : investir d'abord dans ce qui résout les challenges quotidiens de nos employés. Plus ils sont efficaces, à l'aise et sereins, mieux le consommateur est servi. L'automatisation, elle, est déployée de façon progressive. Les bots gèrent les interactions simples, tandis que les conseillers se concentrent sur les situations à forte valeur. Cette orchestration intelligente entre humain et IA renforce l'efficacité, la qualité et la personnalisation de l'expérience client.

ADM
value

Tél. +33 (0)1 76 61 37 00
www.admvalue.com