

Chasseneuil du Poitou, le 22 juin 2026

Agent conversationnel : Groupe Autosphere et Sandra AI transforment la relation client automobile

Le Groupe Autosphere, filiale de distribution automobile d'Emil Frey France et premier groupe de concessions automobiles en France, et Sandra AI, leader des solutions conversationnelles intelligentes, annoncent la mise en place d'un partenariat stratégique pour le déploiement d'agents conversationnels IA nouvelle génération au sein du réseau de concessions du Groupe.



Olivier KEMPF, directeur marketing et expérience client Groupe Autosphere et Badr EL IDRISSEI MOKDAD – directeur général de Sandra AI

Mêlant l'expertise des agents IA de Sandra Ai et la connaissance fine des clients du Groupe Autosphere, ce partenariat donne naissance à un nouveau service : un agent conversationnel pour les concessions du Groupe Autosphere. Prenant en charge chaque appel, il identifie le besoin du client, transfère au service concerné, gère les débordements, s'occupe des RDV APV simples en totale autonomie et qualifie le CRM pour un traitement simplifié par les équipes.

Ce nouveau service vise à renforcer l'expérience client tout en optimisant les performances opérationnelles, grâce à une approche innovante combinant intelligence artificielle et expertise humaine.

Une approche hybride pour une expérience client plus fluide et réactive

Contrairement aux chatbots et voicebots traditionnels qui suivent des scénarios préprogrammés, cet agent conversationnel IA utilise le traitement du langage naturel et l'IA générative pour comprendre le contexte, analyser les intentions du client et fournir des réponses adaptées. Le modèle hybride de Sandra AI associe

automatisation et intervention humaine. Ainsi, l'agent IA prend en charge instantanément les demandes simples tout en qualifiant les sollicitations des clients. Les demandes nécessitant une expertise spécifique sont alors orientées vers les équipes en concessions, assurant ainsi une prise en charge fluide, personnalisée et qualitative.

Et dans un contexte où les clients attendent des réponses immédiates et une disponibilité étendue, ce nouveau service permet d'apporter des réponses plus rapides et homogènes sur l'ensemble du réseau en

- garantissant la prise en charge de l'ensemble des appels entrants en concession,
- simplifiant la prise de rendez-vous,
- et en assurant une continuité de service plus large, y compris lors des périodes de forte activité.

« Avec ces technologies, notre objectif est clair : offrir aux clients une expérience plus simple, plus fluide et plus réactive à chaque interaction avec les concessions du Groupe » affirme Olivier Kempf, directeur marketing et expérience client Groupe Autosphere.

Cette organisation permet également de limiter les interruptions permanentes et de recentrer les collaborateurs sur la relation client en concession.

Un choix fondé sur la qualité, la robustesse et la performance

Après une phase d'étude approfondie, le Groupe Autosphere a retenu Sandra AI pour sa capacité à conjuguer excellence technologique, accompagnement métier et impact opérationnel. La qualité de l'expérience proposée par l'agent IA, la fluidité et la pertinence des échanges avec les clients, la robustesse technologique de la plateforme dans un environnement multi-marques/multi-sites et la qualité de l'accompagnement des équipes terrain ont été déterminants.

Le premier pilote a mis en évidence des gains opérationnels significatifs dans la gestion globale des appels. L'agent conversationnel oriente mieux les appels en amont et automatise la prise de rendez-vous en aval à 60%. Il offre ainsi une meilleure répartition de la charge entre services et augmente la qualité des réponses aux clients.

Un déploiement à grande échelle sur l'ensemble du réseau

Le déploiement de la solution est en cours dans l'ensemble du réseau du Groupe Autosphere, qui compte près de 250 concessions en France, toutes marques confondues.

Ce passage à l'échelle illustre la capacité de Sandra AI à répondre aux enjeux d'un acteur majeur du secteur automobile, en s'intégrant dans un environnement multi-sites et multi-marques.

Ce service vise une ambition plus large pour le Groupe Autosphere : construire un modèle de distribution automobile alliant proximité humaine, excellence opérationnelle et innovation technologique.

Pour Sandra AI, ce partenariat marque une étape clé dans son développement et confirme la pertinence de son approche dans des environnements exigeants.

« Nous sommes fiers d'accompagner le premier groupe de concessions automobiles en France dans ce projet d'envergure. Ce partenariat illustre parfaitement la valeur de notre modèle hybride, qui allie puissance de l'IA et intelligence humaine pour répondre aux exigences opérationnelles tout en améliorant concrètement l'expérience client » Badr EL IDRISSE MOKDAD – directeur général de Sandra AI.

« Ce partenariat avec Sandra AI marque une étape importante dans la transformation de la relation client de Groupe Autosphere. Il permet aux équipes de conjuguer performance opérationnelle et qualité de service, tout en leur donnant les moyens de se concentrer sur les interactions à forte valeur ajoutée » Hervé Miralles, président Emil Frey France, Belgique et Luxembourg.

**À propos de Groupe
Autosphere**

Groupe Autosphere est le premier groupe de concessions automobile en France. Il rassemble plus de 250 concessions distribuant 31 marques automobile et moto. En 2024, il vend 112 057 véhicules neufs, 88 038 véhicules d'occasion et réalise plus de 1 million d'interventions après-vente. Son chiffre d'affaires net consolidé est de 5,4 Milliards d'euros en 2024.

Autosphere, sa marque commerciale est la marque partenaire de chaque automobiliste pour acheter, vendre et entretenir son véhicule en toute sérénité. Elle propose, un large choix de produits et de services spécifiques et uniques autour de la vente et de la maintenance des véhicules aux particuliers et aux professionnels : véhicules neufs et d'occasion reconditionnés, financement, reprise, entretien, assurances, accompagnement à l'électrification, gestion de flottes. L'ensemble des services est accessible en ligne (autosphere.fr) comme en point de vente (concessions).

Groupe Autosphere est une filiale d'Emil Frey France, leader et moteur de la distribution de véhicules en France.

Site officiel : www.autosphere.fr

**À propos de
Sandra AI**

Sandra AI est une entreprise spécialisée dans le développement d'agents IA pour la distribution automobile. Fondée par trois anciens élèves de l'École Polytechnique et ex-consultants McKinsey, la société accompagne les groupes de distribution et les concessions dans l'automatisation de leurs interactions clients à grande échelle. Accélérée par Y Combinator en 2024, Sandra AI est aujourd'hui déployée dans plus de 1200 concessions en Europe et aux États-Unis.

La plateforme permet aux distributeurs automobiles de gérer 100% des appels entrants 24h/24 et 7j/7, d'automatiser la prise de rendez-vous directement dans les outils des concessionnaires (DMS, CRM, lead managers) ainsi que les communications sortantes par SMS et WhatsApp. Sandra AI traite aujourd'hui plus de 500 000 interactions automatisées par mois pour les acteurs de la distribution automobile.

Sandra AI accompagne les concessions sur l'ensemble des enjeux liés à la relation client et à la performance opérationnelle : gestion des appels entrants, prise de rendez-vous après-vente, qualification de leads commerciaux, campagnes de communication sortantes et amélioration de l'expérience client.

Site officiel : <https://www.sandra-ai.com>