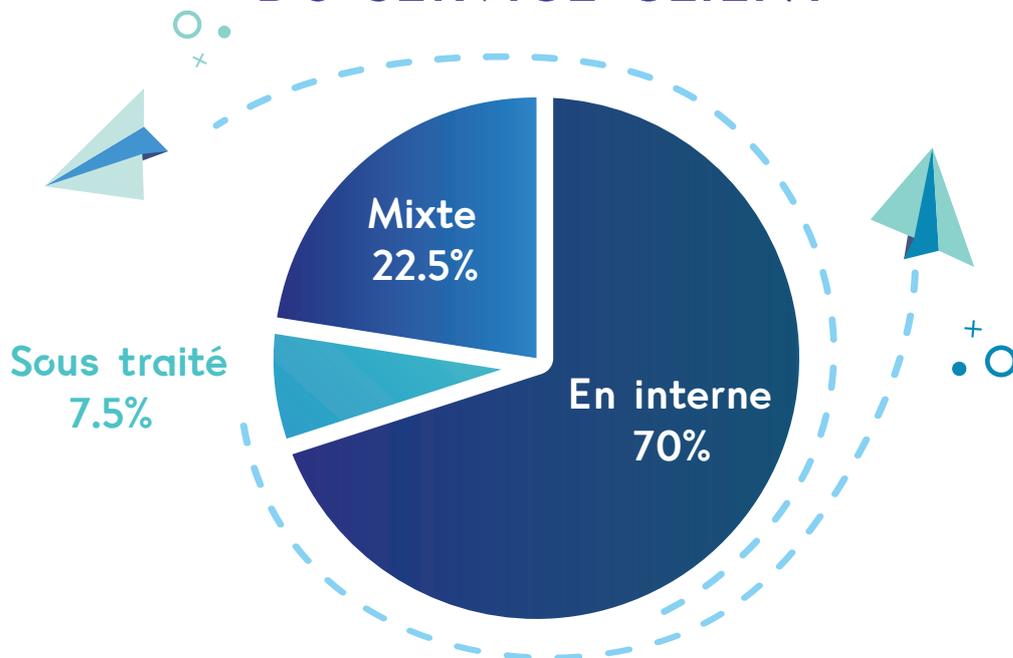


Le service client à l'ère de l'IA et de la digitalisation

Organisation et impacts de l'IA et de la digitalisation sur le service client



LE PORTRAIT-ROBOT DU SERVICE CLIENT



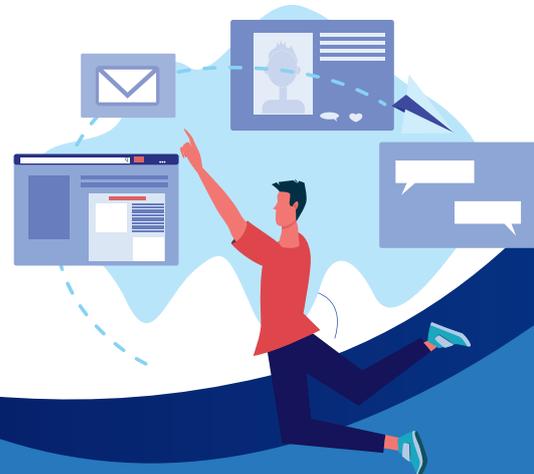
ORGANISATION

32,4 %	▶ Canal
21,6 %	▶ Client
21,6 %	▶ Pas d'organisation

PRIORISATION

38,9 %	▶ Urgence
19,4 %	▶ Client
30,6 %	▶ Pas de priorisation

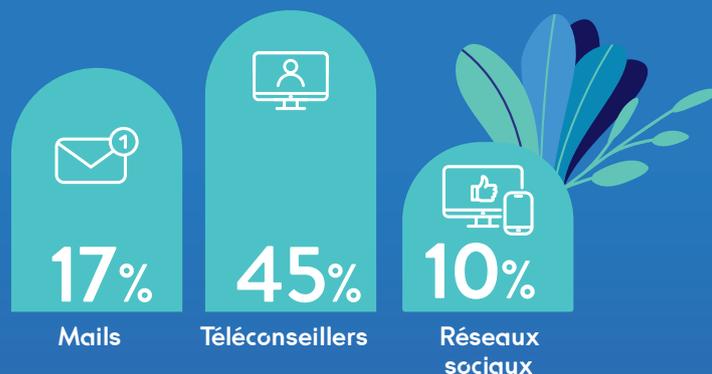
LA COMMUNICATION AVEC LE SERVICE CLIENT



LES 3 PREMIERS CANAUX ÉQUIPANT LES ENTREPRISES



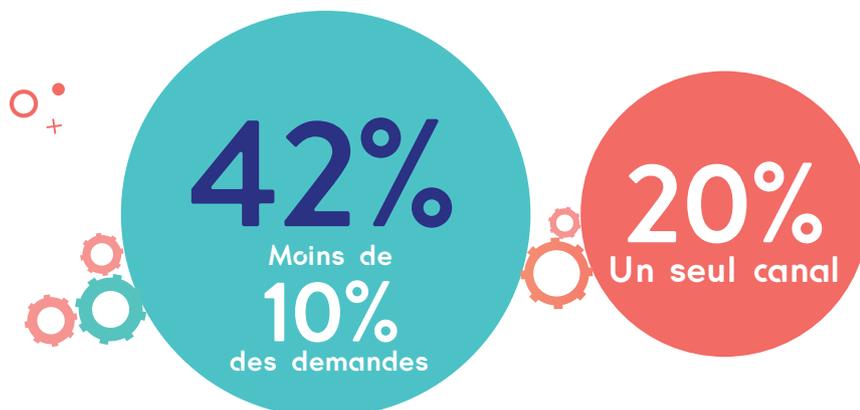
LES 3 PREMIERS RÉFLEXES DES CLIENTS



LA DIGITALISATION REPOUSSE LE COURRIER (57 %) EN 4^{ÈME} POSITION



L'OMNISCANALITÉ : ENCORE PEU DÉVELOPPÉE



L'AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT : UNE PRIORITÉ

UNE PRIORITÉ À 92,5 %
DONT QUOTIDIENNE 62,5 %

AUTOMATISATION ET DATA : LES MAILLONS FAIBLES

LE TOP 5 DES POSTES NÉCESSITANT DE NOMBREUSES
AMÉLIORATIONS VOIRE UNE REFONTE

50%

L'AUTOMATISATION
DES TÂCHES

47.5%

L'EXPLOITATION DES
DONNÉES CLIENT

42.5%

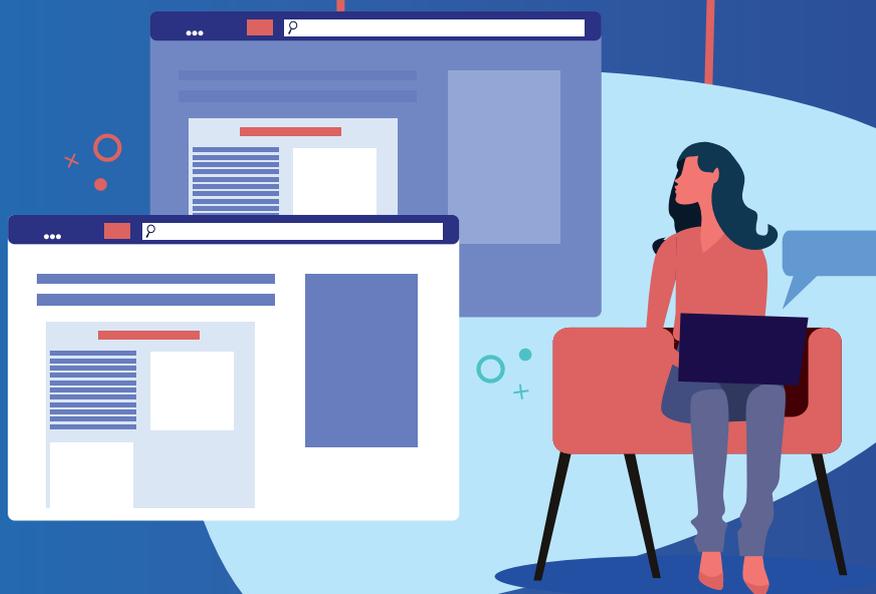
L'ANALYSE DES
DONNÉES RECUEILLIES
PAR LE SERVICE
CLIENT

37.5%

LA GESTION
DE L'OMNICALITÉ
DES DEMANDES
SERVICE CLIENT

37.5%

LA CAPACITÉ À GÉNÉRER
UNE VENTE À PARTIR
D'UNE DEMANDE
ENTRANTE



LES SOLUTIONS D'IA DÉPLOYÉES ET LES PRÉVISIONS (%)

CHATBOT ET AUTOMATISATION EN TÊTE

■ Total déjà déployé
 ■ Prévu d'ici 18 mois
 ■ Total dans 18 mois

😊 Très satisfaisant
 😊 Satisfaisant
 😞 Peine à convaincre
 😞 Décevant
 😡 Très décevant

Chatbot

35 20 55



Exploitation en temps réel des données
recueillies par le service client via un CRM

25 22,5 47,5



Automatisation de l'analyse
des scripts des conseillers
et retranscription écrite

25 7,5 32,5



Analyse des sentiments
des interlocuteurs

25 7,5 32,5



Analyse automatisée des demandes clients
& génération automatisée de réponses

22,5 17,5 40



Génération automatisée du CR des
échanges avec les clients

22,5 5 27,5



Voicebots/assistants
virtuels vocaux

20 7,5 27,5



Assistant personnel pour les agents afin
d'interroger les bases de données et
répondre plus rapidement aux demandes

17,5 12,5 30



LES IMPACTS DE L'IA : DES CONSTATS POSITIFS

★ Les plus satisfaisants

30%

ACCÉLÉRATION DU
TEMPS DE TRAITEMENT
MOYEN DES REQUÊTES



33%

AUGMENTATION DE
LA RÉOLUTION DES
REQUÊTES DÈS LE 1^{ER}
CONTACT

30%

AUGMENTATION DU
SCORE NPS

26.7%

AMÉLIORATION DE LA
HIÉRARCHISATION DU
TRAVAIL

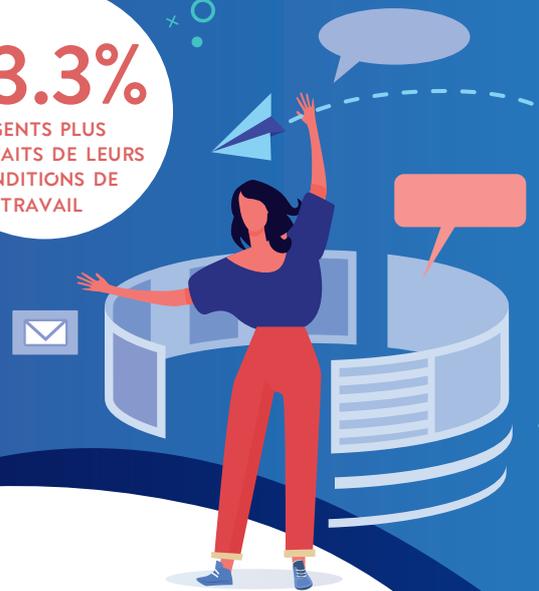


20%

AMÉLIORATION DE LA
PERFORMANCE DES
MANAGERS DU SERVICE
CLIENT

23.3%

AGENTS PLUS
SATISFAITS DE LEURS
CONDITIONS DE
TRAVAIL



LES OBJECTIFS DU DÉPLOIEMENT DE L'IA MIEUX EXPLOITER LA DATA ET AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS

90%



REDIRIGER LES DEMANDES
VERS LE BON SERVICE
AVEC PLUS DE FIABILITÉ



92,5%

MIEUX EXPLOITER LA DATA CLIENT

87,5 %



RÉDUIRE LE COÛT DES DEMANDES
CLIENTS PAR L'AUTOMATISATION

82,5 %



RÉPONDRE PLUS RAPIDEMENT
AUX CLIENTS

77,5 %



ANALYSER LES SENTIMENTS
POUR ÉVITER LA PERTE DE CLIENTS

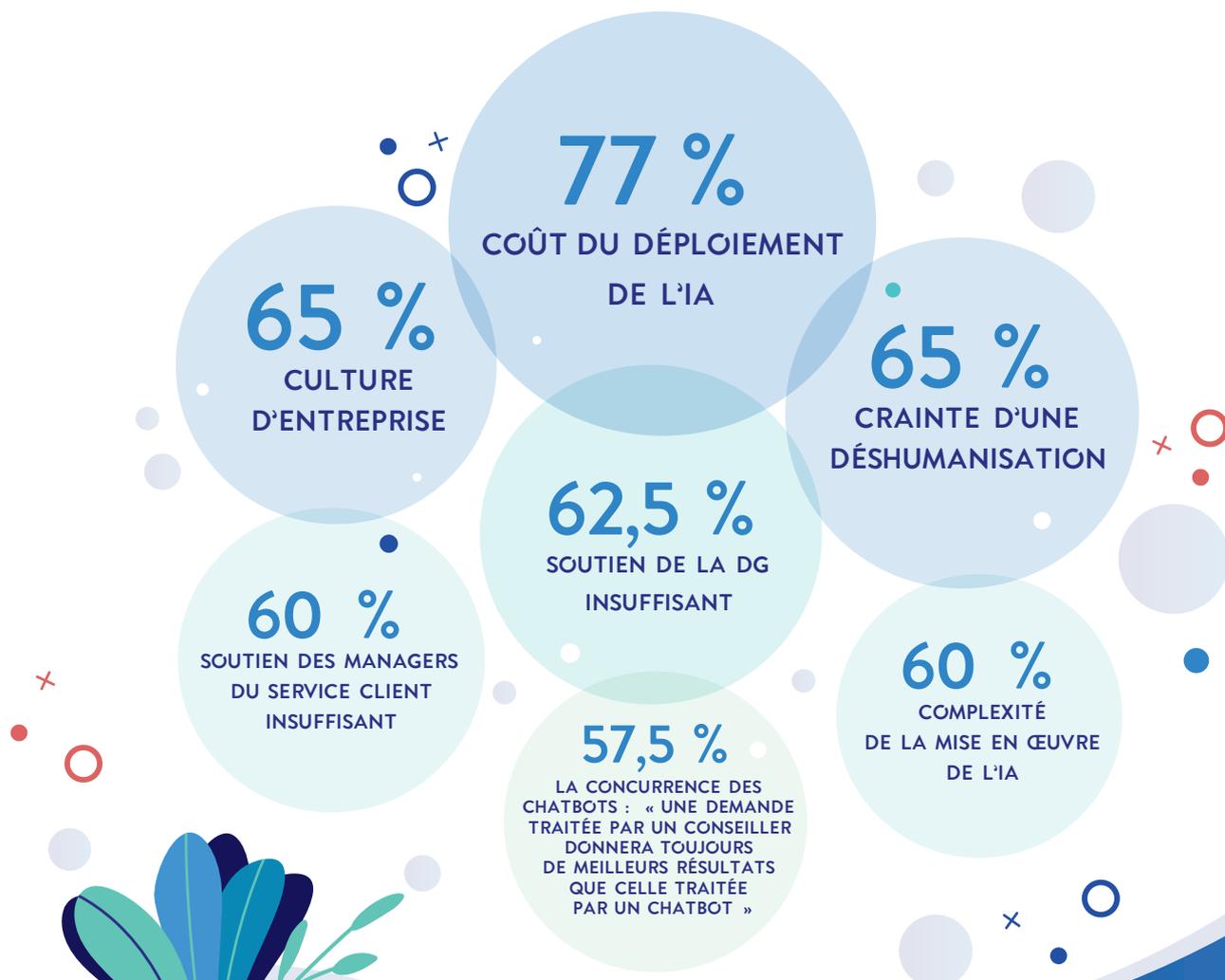
67,5 %



AUGMENTER LE SCORE NPS

LES FREINS AU DÉVELOPPEMENT DE L'IA

COÛTS, CULTURE D'ENTREPRISE ET PEUR DE LA DÉSHUMANISATION



axys
CONSULTANTS

📞 01 81 93 01 10

✉ contact@axys-consultants.com

📍 157 rue Anatole France, 92300 Levallois-Perret



Easyfront
CONSULTING

📞 01 87 39 89 65

✉ contact@easyfront.fr

📍 65 rue du Rocher 75008 Paris

