

CUSTOMER SERVICE

Sur les sentiers de l'innovation :

Comment éviter l'échec des projets d'IA dans le Service Client B2B



ESKER®

À propos de cet ebook

Alors qu’une entreprise moyenne compte 21 projets d’IA en production¹ et que cette tendance ne semble pas près de s’inverser, la question du rapport quantité/qualité n’a jamais été aussi pertinente.

À partir de quand l’IA devient-elle excessive ? Pourquoi tant de projets d’IA échouent-ils ? Existe-t-il réellement une bonne ou une mauvaise façon de mettre en œuvre l’IA ?

Cet ebook explore les réflexions et les préparatifs nécessaires pour emprunter en toute sécurité le chemin long et parfois semé d’embûches menant à une automatisation réussie grâce à l’IA.

L’introduction de l’IA opérationnelle et de l’IA agentique peut générer un véritable retour sur investissement lorsqu’elle est appliquée aux bons cas d’utilisation, intégrée de manière transparente aux workflows et régie par des indicateurs mesurables.

Chaussez vos bottes et rejoignez-nous : nous vous aidons à planifier et sécuriser ce parcours vers l’IA.

Sommaire

L’engouement pour l’IA face à la réalité dans le service client B2B	3
Pourquoi les projets d’IA dans le service client échouent souvent	4
Phase de préparation : par où commencer pour réussir un projet d’implémentation	5
Avancer prudemment sur la voie d’une intégration réussie de l’IA dans le service client	6
Les pièges à éviter : questions de conformité, préoccupations en matière de sécurité et coûts cachés	7
Comment les solutions Esker dédiées au service client intègrent l’IA	8
Choisissez votre équipement : cas d’utilisation de l’IA dans la suite Esker dédiée au service client	9
Comment Esker aide à éviter les écueils d’une mise en œuvre défaillante de l’IA	10
Un parcours guidé vers la réussite de la mise en œuvre d’un projet d’IA dans le service client	12
Esker Synergy: Envisager l’IA autrement	13
Pourquoi la stratégie gagnante réside dans la progression constante d’une IA pragmatique associée à l’intégration opérationnelle	14
Références	15
À propos d’Esker	16

L'engouement pour l'IA face à la réalité dans le service client B2B

Le chemin vers une mise en œuvre réussie de l'IA est souvent entravé par le même faux pas : se lancer tête baissée avec une approche "AI first", sans avoir au préalable évalué avec soin les besoins, les cas d'usage pertinents et la rentabilité.

Dans le service client en particulier, la tentation de réduire les coûts en remplaçant les collaborateurs par de l'IA peut facilement détourner de nombreux managers de la bonne trajectoire.

À cela s'ajoute le fait que les interactions du service client B2B sont par nature plus complexes, impliquant davantage d'intervenants dans les processus et des enjeux financiers bien plus importants.

Là où beaucoup d'entreprises s'égarent, c'est en ne comprenant pas que l'IA n'est pas simplement un outil supplémentaire à ajouter aux systèmes existants. Cette technologie est bien trop transformatrice pour cela. Elle exige au contraire une planification approfondie : repenser et redessiner les workflows, s'assurer de disposer des bons outils et des bonnes compétences, afin de ne pas se perdre dans la "jungle de l'IA".

Il faut y voir une opportunité de transformation à fort impact, permettant de mettre en place des processus plus efficaces et d'accroître la satisfaction, aussi bien des équipes que des clients.



Pourquoi les projets d'IA dans le service client échouent souvent

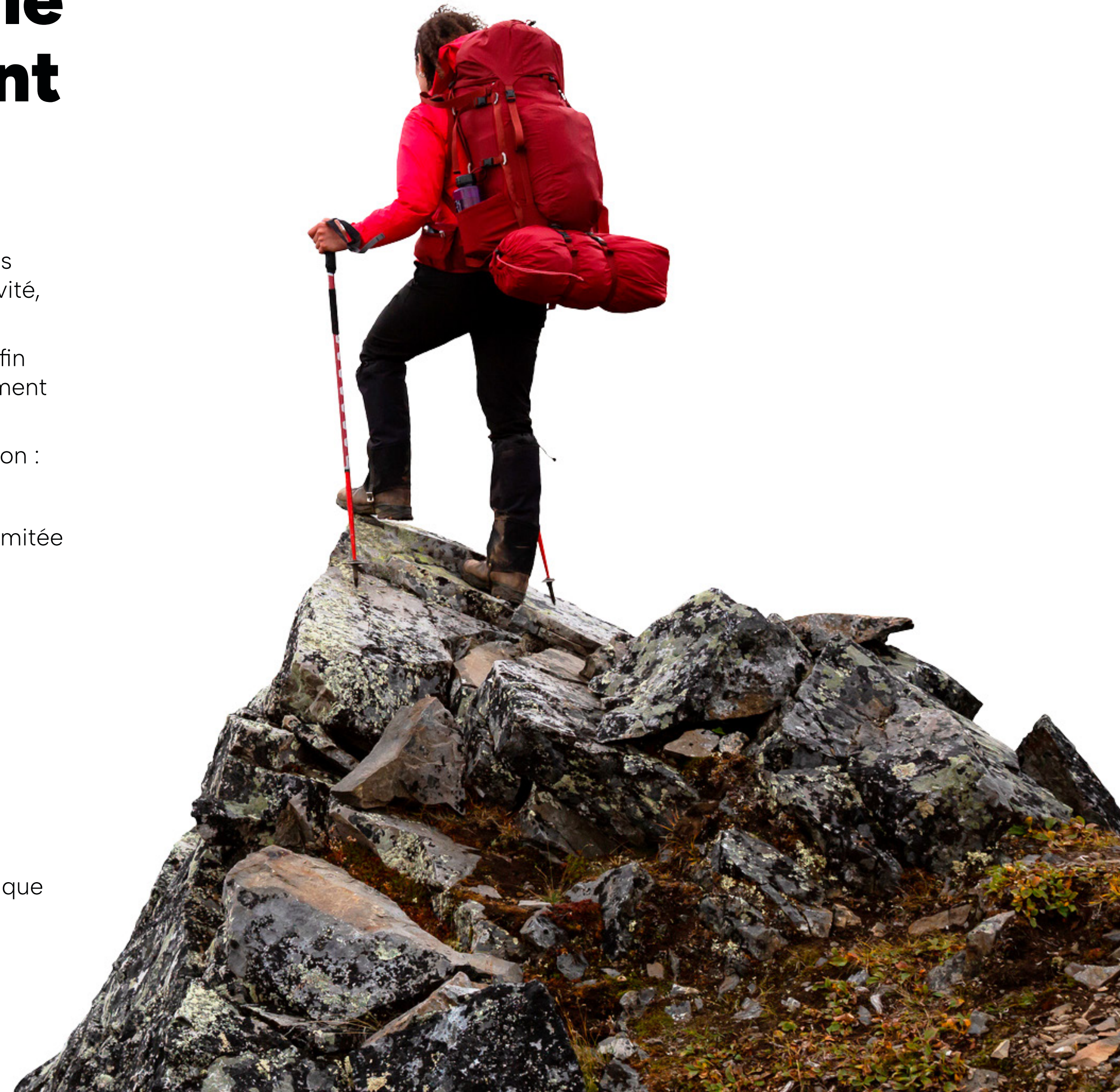
Dans son célèbre rapport intitulé "State of AI in Business 2025", le MIT a constaté que 95 % des entreprises indiquaient que les projets d'IA générative n'avaient pas donné les résultats escomptés.² Une fois le choc initial de ce constat passé, le débat sur les réalités de la mise en œuvre de l'IA a commencé à s'intensifier. Gartner rapporte que si l'IA traditionnelle, comme les réseaux neuronaux et le machine learning, ont effectivement démontré des gains de productivité, c'est la surmédiation de la GenAI, puis aujourd'hui de l'Agentic AI, qui pose problème.

Avec un taux d'erreur pouvant atteindre 25 %, l'IA générative doit être strictement encadrée afin de garantir l'exactitude de ses résultats, tandis que les agents IA ne sont pas encore suffisamment avancés pour remplacer les humains dans la prise de décision.³

En résumé, de nombreux projets mettant en œuvre l'IA dans le service client échouent en raison :

- de cas d'utilisation mal définis ou à faible valeur ajoutée
- d'un manque de clarté des processus, de qualité des données et de maturité des workflow limitée
- d'un désalignement entre les équipes IT, opérationnelles et en contact avec les clients
- d'une culture d'entreprise basée sur le "on a toujours fait comme ça"
- de collaborateurs insuffisamment formés aux compétences technologiques requises
- d'une adhésion excessive au discours marketing, conduisant à une prolifération de solutions
- d'une focalisation exclusive sur la réduction des coûts
- d'une absence de prise en compte des coûts opérationnels récurrents
- d'une gouvernance insuffisante après la mise en œuvre

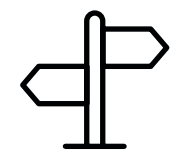
En définitive, l'échec n'est pas (toujours) le résultat de la technologie elle-même, mais du fait que les fondements humains et organisationnels sous-jacents ne sont pas prêts.



Phase de préparation :

Par où commencer pour mener à bien un projet d'implémentation

Heureusement, le chemin est déjà balisé par de nombreux guides, des modèles de roadmap et des points de repère informatifs qui vous aideront à trouver les outils d'IA les mieux adaptés. Vous trouverez une liste plus complète à la fin de cet ebook, mais pour vous lancer dans cette aventure, commencez par classer les use cases du service client en trois catégories :



Sentiers prometteurs

Ces sentiers offrent un équilibre entre faisabilité et valeur : un terrain globalement maîtrisable associé à des perspectives attractives. Avec une faisabilité moyenne à élevée et une valeur moyenne à élevée, ce sont des voies fiables vers le succès dans la plupart des contextes.



Sommets stratégiques

Ces parcours correspondent à des ascensions ambitieuses qui promettent une forte valeur ajoutée, mais sur un terrain plus escarpé et incertain. Ils présentent une valeur moyenne à élevée, mais une faisabilité plus faible, et incarnent des projets plus risqués susceptibles toutefois de déboucher sur des perspectives révolutionnaires.



Parcours progressifs

Il s'agit de chemins plus progressifs, générant des gains plus modestes avec un niveau de difficulté variable. Leur valeur est plus faible et leur faisabilité hétérogène. Ils comportent souvent des détours optionnels qui améliorent l'expérience globale sans être indispensables pour atteindre l'objectif final.



Avancer avec prudence sur la voie d'une intégration réussie de l'IA dans le service client

La véritable boussole pour garantir le succès des projets d'IA dans le service client repose sur une compréhension lucide de ce que l'IA peut et ne peut pas faire. La réussite commence par la sélection de cas d'usage à forte valeur ajoutée et bien cadrés, capables de tracer la voie vers une transformation réelle.

Exemples :

- Les agents d'IA peuvent traiter instantanément les demandes clients récurrentes, libérant ainsi le service client afin qu'il se concentre sur des interactions complexes et empathiques nécessitant une réelle nuance humaine.
- Une base de connaissances intégrée et un accès rapide aux informations clients pertinentes permettent au service client de répondre plus rapidement et avec une plus grande précision.
- Les outils d'analyse de sentiments pilotés par l'IA peuvent détecter lorsqu'une interaction client — par e-mail, par chat ou même par la voix, notamment lorsque des agents d'IA sont déployés — prend une tournure révélant une insatisfaction. L'IA générative peut alors suggérer des réponses appropriées que le service client peut intégrer à la conversation, permettant une intervention proactive avant que les problèmes ne s'aggravent.



Les pièges cachés :

Questions de conformité, enjeux de sécurité et coûts dissimulés

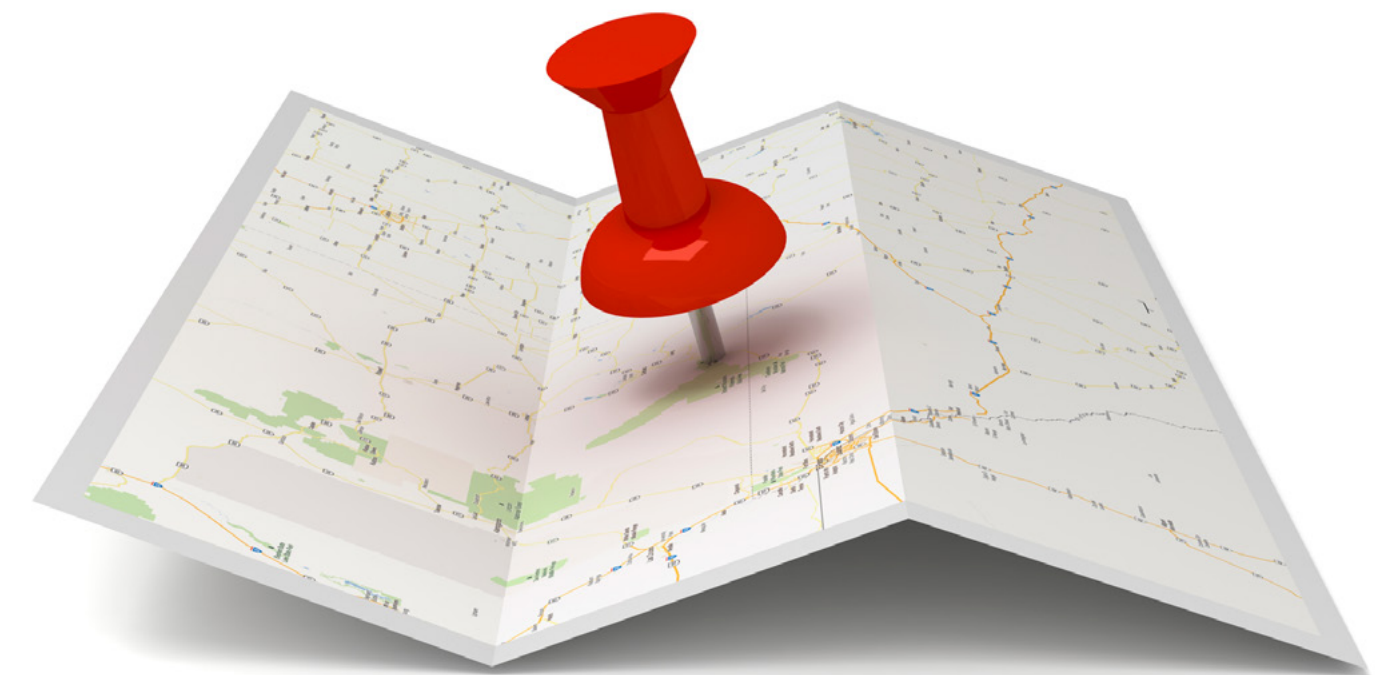
Avant même d'aborder la phase d'implémentation d'un projet d'IA — et son risque potentiel d'échec — il faut se poser quelques questions difficiles :

- Comment la solution proposée traite-t-elle la sécurité et l'exactitude des données, tant en interne qu'en externe ?
- Comment la conformité aux cadres réglementaires tels que le RGPD, SOC 2 ou ISO 27001 est-elle garantie ?
- Quels coûts l'entreprise devra-t-elle assumer au-delà de l'implémentation initiale, notamment les coûts cachés et les coûts d'exploitation futurs ?
- À quoi ressemblera le cadre de gouvernance de l'IA ?

La réussite d'un projet d'implémentation de l'IA repose sur une planification pragmatique : une feuille de route solide plutôt que la poursuite des panoramas les plus "instagrammés". Il s'agit de bâtir un programme stratégique intégrant la préparation (c'est-à-dire la formation), les tests en conditions réelles (vérification des outils et allègement des charges), ainsi que des journées "zéro" (pauses planifiées pour évaluer l'avancement). Concrètement, cela signifie investir dans la formation, la qualité des données et des cycles d'amélioration itératifs, afin d'adapter les outils d'IA aux besoins évolutifs des clients comme des équipes service client.

Qu'est-ce qui caractérise un cadre de gouvernance de l'IA solide ? Les meilleurs outils d'IA doivent :

- Être intégrés aux processus métiers clés sans reléguer les agents humains au second plan
- Être alignés sur les objectifs business afin de garantir que la technologie reste sur la bonne trajectoire
- Donner la priorité à la satisfaction client et à l'efficacité opérationnelle plutôt qu'à des fonctionnalités tape-à-l'œil mais peu exploitables
- Favoriser la transparence en montrant clairement comment (et grâce à quelles composantes !) l'IA contribue réellement à l'amélioration du service
- Intégrer une réflexion avancée sur les domaines où des investissements supplémentaires ou une refonte des processus sont pertinents



Comment les solutions Esker dédiées au service client intègrent l'IA

Imaginez une solution dédiée au service client si parfaitement intégrée qu'elle donne l'impression d'une promenade fluide en terrain familier : une extension naturelle de l'équipe service client, sans outils compliqués ni repères déroutants. Plutôt qu'un chatbot générique, les solutions Customer Service d'Esker constituent une suite soigneusement conçue, spécifiquement adaptée aux exigences des environnements B2B : accès rapide à des connaissances spécialisées, gestion de relations clients sur le long terme et coordination de multiples parties prenantes.

Cependant, cette complexité ouvre également la voie à des opportunités de partenariats plus profonds et à une croissance durable de l'activité grâce à un service d'exception. Intégrées directement aux workflows, les capacités d'IA d'Esker évoluent en phase avec les processus clients, aidant votre entreprise à progresser avec assurance et à s'adapter à des environnements en constante évolution. En coulisses, la suite de solutions Customer Service d'Esker repose sur des technologies transparentes et parfaitement maîtrisées, conformes aux exigences strictes des environnements d'entreprise, garantissant à chaque étape contrôle et visibilité.

“Pour la réunion mensuelle visant à discuter de l'activité de recouvrement sur certains comptes clés, la capacité d'Esker à extraire instantanément les informations nécessaires aux rapports a été une véritable révolution pour nous. Tout est disponible immédiatement.”

Amber Twarek
Responsable Crédit, Palmer Holland

Choisissez votre équipement :

Cas d'usage de l'IA dans la suite de solutions Esker Customer Service



Cas d'usage 1

Répondre aux questions des clients (par exemple, le statut de commande) dans Esker Customer Inquiry Management

- Les LLMs traduisent le langage naturel en requêtes techniques (et inversement).
- Le RAG (Retrieval-Augmented Generation) interroge les bases de connaissances, puis s'appuie sur les LLMs pour formuler la réponse en langage naturel.
- L'IA agentique identifie quel outil (agentique) est le plus adapté pour fournir la réponse correcte et déclenche l'agent d'IA autonome approprié.



Cas d'usage 2

Reconnaissance des données sur les documents clients dans Esker Order Management

- Esker Synergy Transformer est un réseau de neurones de deep learning, particulièrement adapté aux formats de documents semi-structurés.
- Le NLP (Natural Language Processing / traitement du langage naturel) permet d'identifier les données présentes dans des documents non structurés, contenant du texte libre.



Cas d'usage 3

Servir les clients en leur offrant un accès simplifié et plus rapide à l'information

- Les agents Esker Synergy de la suite Esker Customer Service sont intégrés directement au portail client et peuvent répondre aux questions ou assister les clients lors du passage de commandes.
- Comme dans le cas d'usage 1, les LLMs, le RAG et l'IA agentique collaborent pour fournir les informations requises ou exécuter des tâches. Toutefois, l'accès est strictement limité par les droits utilisateurs, garantissant que chaque client ne peut consulter que les informations qui le concernent, et non celles d'autres clients.

Quand l'IA s'engage sur les mauvais sentiers



Cas d'usage mal définis ou à faible valeur

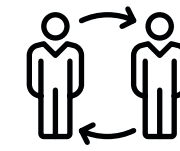
Des solutions dédiées au service client telles que Esker Customer Inquiry Management et Esker Order Management constituent des points de départ idéaux pour lancer des projets d'IA, en s'appuyant notamment sur :

- Une capture précise des données sur les commandes entrantes, quel que soit leur format
- Un assistant/agent donnant accès à la base de connaissances
- La synthèse automatique des dossiers
- La gestion et la personnalisation des correspondances avec les clients
- Des analyses dédiées au service client
- L'entraînement de l'IA avec validation humaine (Human-in-the-loop)
- L'analyse des sentiments
- Le routage intelligent des documents et des demandes entrantes.



Manque de clarté des processus, de qualité des données et de maturité des workflows

- Lors de la mise en œuvre d'une nouvelle solution d'automatisation, c'est généralement le bon moment pour réévaluer les processus existants, puis les clarifier et les harmoniser entre les différentes équipes ou entités.
- Les solutions Esker ne modifient pas la manière dont les données sont structurées, mais vous aident à les comprendre et à les exploiter grâce à la détection des écarts, à des tableaux de bord offrant une meilleure visibilité et à des rapports facilitant l'analyse.
- Esker facilite l'accès aux bases de connaissances pour des informations telles que les caractéristiques produits, que les demandes soient traitées par le service client ou par des agents IA. Les données n'ont même pas besoin d'être formatées de manière spécifique : l'une des forces de l'IA réside précisément dans sa capacité à identifier l'information pertinente, quel que soit le format.



Désalignement entre les équipes IT, les opérations et les équipes en contact avec les clients

- Lorsqu'une solution Esker est nouvellement déployée au sein d'une entreprise, Esker travaille conjointement avec vos équipes métiers et vos équipes IT afin d'assurer l'adhésion et l'alignement de l'ensemble des parties prenantes.
- Les outils de communication interne et la visibilité sur les processus contribuent à réduire les silos et à fluidifier les workflows.
- Les portails clients et les outils de communication apportent davantage de clarté et de transparence aux clients.
- Fort de plus de 40 ans d'expérience, Esker dispose de nombreux "proofs of concept" concrets pour dépasser les objections du type : "on a toujours fait comme ça".



Gestion du changement ou formation des utilisateurs insuffisantes

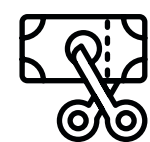
- La facilité d'utilisation a toujours été un principe directeur dans le développement des solutions Esker. Concrètement, cela signifie que de nombreuses fonctionnalités sont nativement intégrées aux solutions, plutôt que proposées sous forme d'extensions. Par exemple, les LLMs intégrés aux solutions Esker sont mis à niveau automatiquement, sans coût supplémentaire ni charge administrative côté client.
- Des équipes Esker dédiées accompagnent l'ensemble des parties prenantes avant, pendant et après l'implémentation, afin de garantir la réussite du projet à tous les niveaux.



Adhésion à des technologies "à la mode", entraînant une multitude de solutions

- Bien qu'Esker développe et utilise des technologies «tendance» comme l'Agentic et la GenAI, celles-ci constituent des extensions naturelles des technologies d'automatisation existantes et de l'IA traditionnelle qui font partie de la boîte à outils Esker depuis plus de 15 ans.
- Une réflexion approfondie est menée afin de déployer uniquement la technologie la plus appropriée à chaque cas d'usage.
- Une plateforme unifiée, couvrant à la fois les cycles Order-to-Cash (O2C) et Source-to-Pay (S2P), garantit une interconnexion fluide des solutions, des données et des communications.

“Pour Fuchs Lubricants, la solution Esker Customer Inquiry classe automatiquement 84 % de toutes les demandes entrantes.”



Faire des économies comme seul facteur

Ce n'est pas que ce ne soit pas un facteur important. Cependant, l'objectif de toute entreprise est de se développer. Et le véritable levier pour y parvenir, c'est de satisfaire ses clients.

- Cela passe généralement par la une expérience client d'excellence, en délivrant des informations précises rapidement et en exécutant les commandes de manière correcte et rapide.
- En réduisant les tâches répétitives et chronophages des équipes services clients, ces dernières sont dans de meilleures conditions pour assurer des échanges cordiaux avec les clients et peuvent consacrer davantage d'énergie aux situations clients complexes.
- Plutôt que de remplacer des effectifs, toute solution d'automatisation devrait être conçue pour évoluer au rythme de l'entreprise, permettant ainsi aux équipes de développer leurs compétences et de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée.



Ne pas prendre en compte les coûts opérationnels continus

- Les solutions Esker sont conçues pour s'adapter à l'évolution des besoins. Cela signifie que les ressources informatiques nécessaires pour traiter un volume croissant de demandes sont toujours disponibles.
- Notre plateforme unifiée regroupant l'ensemble des fonctionnalités nécessaires à une gestion efficace du service client, les contrats supplémentaires pour des solutions ponctuelles appartiennent désormais au passé.
- La maîtrise des coûts est assurée grâce à un abonnement forfaitaire fixe tout compris, basé sur les volumes prévisionnels. Cela permet d'éviter le piège des “proof of concept” avec des coûts d'entrée faibles, suivis rapidement par une accumulation de frais liés aux options additionnelles, à des couches technologiques supplémentaires et à des dépenses imprévues telles que la formation et la maintenance.

“Cela ne prend désormais qu'une seconde ou deux pour valider une demande client. Le gain de temps est l'un des principaux avantages de la solution Esker.”

Aiza Toor

Responsable service client, Palmer Holland



Mauvaise gouvernance post-implémentation

Avec Esker, la gouvernance est intégrée dès le départ, puisque les capacités d'IA sont imbriquées dans les workflows plutôt que de fonctionner de manière indépendante ou d'être ajoutées a posteriori à un processus.

- Les fonctionnalités d'IA utilisées dans les solutions Esker sont rattachées à des cas d'usage spécifiques, ce qui signifie que la solution intègre ses propres garde-fous. Par exemple, l'utilisation de la GenAI est limitée à des tâches contextualisées, et non à un usage générique sans cadre.
- Loin d'être des "boîtes noires", l'IA reste toujours transparente et explicable pour les utilisateurs, ce qui permet de maintenir les humains dans la boucle en permanence. Plutôt que de positionner les utilisateurs comme simple filet de sécurité pour vérifier l'IA, la logique est inversée : ce sont les humains qui assurent en continu la supervision et le contrôle.
- Avec un fort accent mis sur l'expérience client, avant et après l'implémentation, Esker offre à ses clients une pleine maîtrise, une gouvernance claire ainsi qu'un suivi continu des KPI, afin de garantir que la solution génère de la valeur.

Un parcours guidé vers une mise en œuvre réussie d'un projet d'IA pour le service client



Etape 1

Identifier les cas d'usage avec le plus fort potentiel de ROI

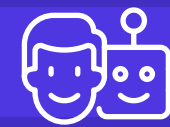
- Commencez par cibler précisément les problématiques du service client ayant le plus d'impact, telles que les tâches chronophages, sources d'erreurs ou qui ralentissent le flux de travail des équipes :
 - > Demandes liées aux commandes
 - > Réclamations
 - > Questions liées au prix
 - > Routage des documents
- Appuyez-vous sur les données ainsi que sur les retours directs des équipes pour identifier les domaines où l'IA et l'automatisation généreront le meilleur retour sur investissement (ROI).



Etape 2

Déterminer les processus pour lesquels l'intégration de l'IA serait pertinente

- Définissez les workflows de bout en bout autour des cas d'usages sélectionnés. L'objectif n'est pas simplement d'ajouter l'IA par-dessus, mais de déterminer où elle peut être intégrée de manière fluide.
- Parmi les axes prioritaires, on trouve l'automatisation des étapes répétitives telles que la classification, le routage ou les réponses suggérées.



Etape 3

Configurer, piloter et implémenter

- Placez la gouvernance au cœur de vos préoccupations lors de la mise en place d'outils d'IA et d'automatisation.
- Choisissez des outils qui :
 - > Sont compréhensibles
 - > Sont faciles à gérer
 - > Définissent clairement les responsabilités de chacun
 - > Mettent en place des KPI liés à des résultats commerciaux concrets
- Mettez en place des processus de suivi et des interventions humaines afin de garantir transparence et amélioration continue.



Etape 4

Mettre l'accent sur le suivi des résultats opérationnels

- Après le lancement, évaluez comment les workflows basés sur l'IA impactent la rapidité, la fiabilité, le backlog et la satisfaction client.
- Utilisez ces informations pour affiner votre stratégie et démontrer la valeur de cet investissement.



Etape 5

Déployer au niveau des opérations

- Une fois que tout fonctionne bien, commencez à identifier d'autres processus dans lesquels l'IA pourrait s'avérer utile.
- N'oubliez pas que les meilleurs résultats arrivent lorsque l'IA est parfaitement intégrée aux opérations et s'aligne sur la maturité opérationnelle.
- Une mise à l'échelle progressive permet une adoption en douceur et rend le retour sur investissement mesurable.

Esker Synergy: Envisager l'IA autrement

Fruit de plus de 15 ans de recherche et développement, Esker Synergy AI est un ensemble de technologies performantes conçues pour répondre aux questions en constante évolution concernant l'ergonomie, la sécurité et la durabilité de l'IA. Voici pourquoi Esker se démarque parmi la multitude de fournisseurs d'IA :

Vos données restent les vôtres.

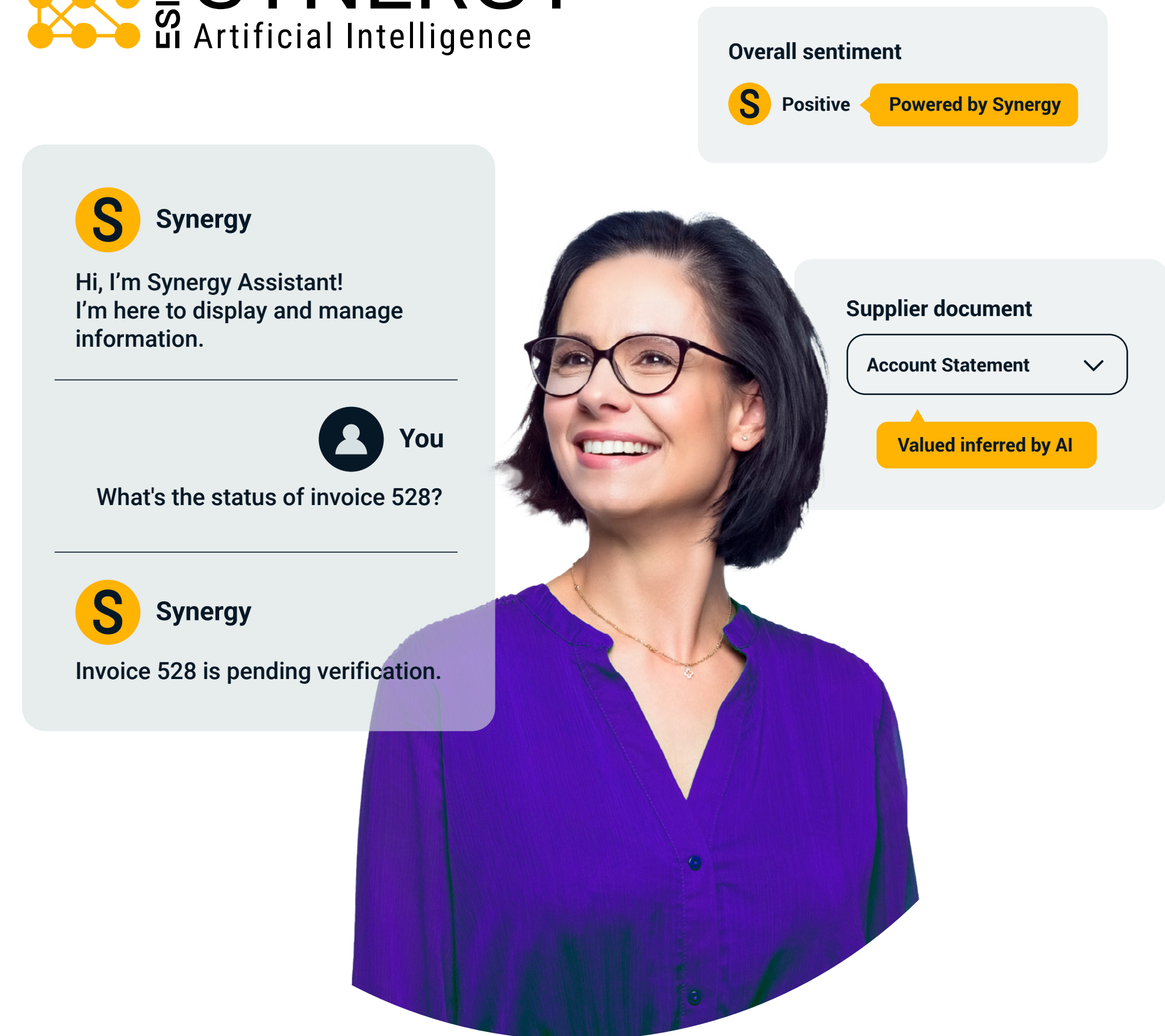
Toutes les solutions Esker et toutes les fonctionnalités de Synergy GPT sont conçues pour garantir la sécurité et la confidentialité des données, afin que celles-ci ne puissent être ni utilisées, ni enregistrées, ni partagées par des tiers.

Notre IA est réfléchie et fiable.

Nous entraînons notre propre modèle de langage (LLM) pour une utilisation ciblée, pertinente et à forte valeur ajoutée, tandis que les modèles plus volumineux tournent sur des serveurs partagés. Notre IA générative (GenAI) fait l'objet d'une optimisation continue en termes de performances et de durabilité.

Nous proposons une LLM "as-a-Service".

Esker Synergy GenAI s'intègre parfaitement à nos solutions ; vous n'avez donc pas besoin de faire appel à un fournisseur de LLM distinct. Nous nous chargeons de la conception des prompts, des mises à jour et de la mise à l'échelle sécurisée, ce qui réduit votre coût total de possession.





**Pourquoi la stratégie gagnante réside
dans la progression constante d'une**

IA pragmatique associée à l'intégration opérationnelle

Pour conclure cette analyse sur le rôle de l'IA dans le service client B2B, il convient de retenir que le succès ne s'obtient ni ne se mesure en recherchant les technologies les plus spectaculaires ou en empruntant des raccourcis. Adopter une approche pragmatique, choisir les bons outils et les considérer comme un élément à part entière des opérations quotidiennes, plutôt que comme un frein, contribuera grandement à garantir un bon retour sur investissement.

De notre point de vue, en tant que plateforme d'automatisation du cycle O2C, la véritable force réside dans la combinaison d'outils d'IA soigneusement sélectionnés, de processus clairement définis et d'une gestion rigoureuse. Cette combinaison ouvre la voie à une stratégie robuste et évolutive qui permettra à l'entreprise de se renforcer à chaque étape. Plutôt que de se lancer dans des changements précipités, adopter un rythme régulier et réfléchi est la clé pour mettre en place des opérations liées au service client efficaces et couronnées de succès.

“Les équipes service client disposent désormais de plus de temps pour échanger avec les clients et établir une relation de confiance. Cela leur permet de consacrer davantage de temps au suivi des prospects, à la formation sur d'autres programmes, au développement de leurs connaissances sur les produits et à d'autres activités qui apportent une réelle valeur ajoutée.”

Deborah Buck

Directrice Service Client, MCR Safety

Sources

¹[Lindsey Wilkinson: Businesses average 21 AI projects in production](#), 20 juin 2025, CIO Dive

²[Sheryl Estrada: MIT report: 95% of generative AI pilots at companies are failing](#), 18 août 2025, Fortune.com

³[Opening Keynote: The Golden Path to AI Value, 2025](#), Gartner IT Symposium/Xpo

**Vous souhaitez en savoir plus sur la manière de mettre en œuvre avec succès l'IA dans les processus du service client ?
Voici quelques ressources pour vous aider à vous lancer :**

[Démonstration de la solution Gestion des demandes clients](#)

[Cet article de blog sur la mise en œuvre de l'IA, rédigé par Laura Ramos de Forrester \(en anglais\)](#)

[Ou encore cet article sur l'IA dans le service client B2B, également rédigé par Laura Ramos \(en anglais\)](#)

[Gartner propose un guide d'évaluation des cas d'usage de l'IA \(en anglais\)](#)

[et voici ce que dit Gartner à propos de l'IA dans le service client \(en anglais\)](#)

1,2,3 sources en anglais

Qui sommes-nous ?

Fondée en 1985, Esker est le leader mondial des solutions d'automatisation des processus métiers pour la Finance, les Achats et le Service Client («Office of the CFO»). Grâce à des agents IA et aux dernières technologies d'automatisation, les suites Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker optimisent le fonds de roulement et les flux de trésorerie, améliorent la prise de décision, favorisent une meilleure collaboration et des relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.



+ 40

années d'expérience dont plus de 20 ans consacrés aux solutions cloud



+ 1 200

employé.e.s au service de plus de 1 120 000 utilisateurs et de plus de 3 000 clients dans le monde



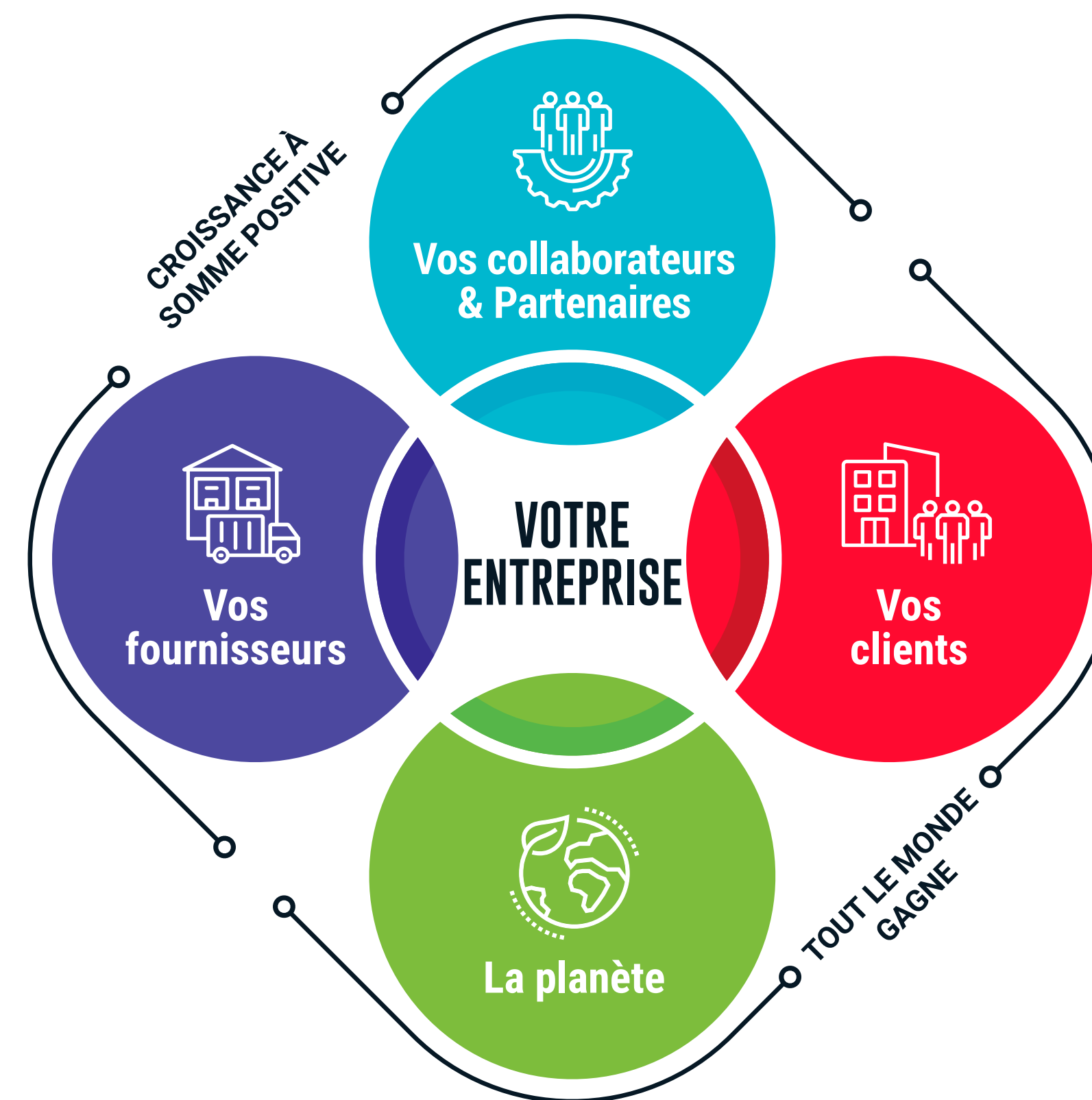
15

sites dans le monde avec un siège social à Lyon, en France



~250€

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2025



Le succès est meilleur lorsqu'il est partagé. Chez Esker, nous pensons que la seule façon de créer un changement réel et significatif est de viser une croissance à somme positive. Cela signifie atteindre le succès sans que cela se fasse au détriment d'un individu, d'un service ou d'une entreprise — tout le monde y gagne ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour donner du pouvoir à chaque partie prenante tout en favorisant la création de valeur à long terme.

