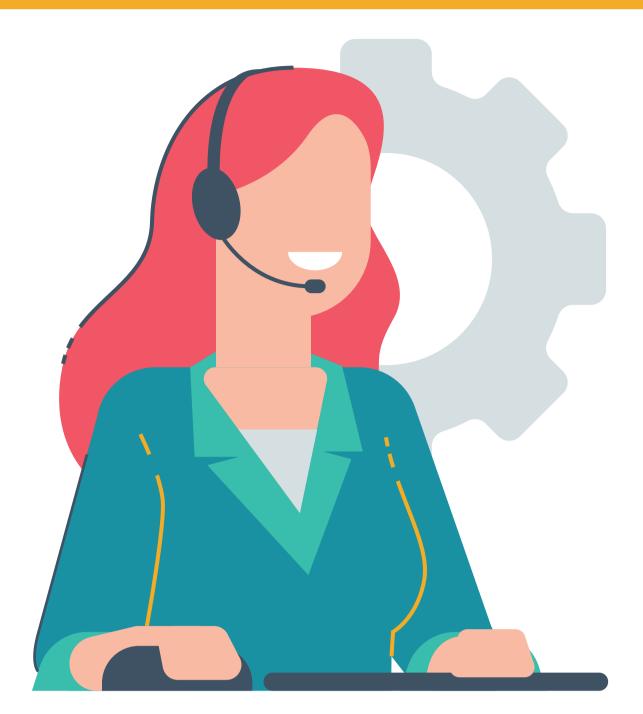
## SERVICE CLIENT & INTELLIGENCE ARTIFICIELLE:

Quels enjeux et perspectives?

## LE SERVICE CLIENT : UN PILIER STRATÉGIQUE AUX MISSIONS VARIÉES



**9 Responsables Service Client sur 10** considèrent leur rôle comme central dans la stratégie de l'entreprise (**92**%) :



99%

des Services Clients estiment que leur Direction comprend complètement leurs enjeux



♥ I /o se sentent

se sentent reconnus et valorisés



**89%** 

considèrent les investissements dans leur Service Client comme suffisants

Un métier avec de nombreuses missions :





99% Réponse aux demandes clients



95% Gestion des réclamations





clients







86% Gestion des informations clients

## L'IA AU SEIN DU SERVICE CLIENT: UN POTENTIEL À EXPLOITER

L'utilisation de l'IA est croissante avec la taille de l'entreprise : 32% des entreprises + de 250 salariés en font usage, contre seulement 18% des entreprises de 50 à 99 salariés

des Responsables du Service Client voient l'IA comme une opportunité pour faire évoluer le Service Client de leur entreprise

97% des Responsables Service Client identifient au moins une tâche sur laquelle l'IA pourrait les aider pour :

Une meilleure **efficacité** :



68% Une réallocation du temps gagné sur des missions à plus forte valeur ajoutée



56% Une réduction des erreurs dans la gestion des commandes et de la facturation



**52%**Une réduction des coûts

Une meilleure **satisfaction** :



54% Une augmentation de la satisfaction clients



46% Une amélioration de la satisfaction collaborateurs



## DES FREINS À L'UTILISATION DE L'IA DANS LE SERVICE CLIENT, NOTAMMENT ORGANISATIONNELS



Intégrer un nouvel

outil au système existant



domaine du Service Client.

35% Mettre en place une

politique de conduite du changement



**5** / **7** Prioriser le projet d'intégration

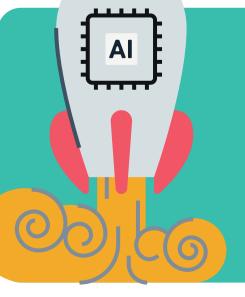
de l'IA auprès de leur Direction d'un point de vue budgétaire



CATI (Computer Assisted Telephone Interview) du 5 juin au 12 juillet 2024

évaluer le retour sur investissement de ce type de projet

4 Responsables Service Client sur 10 ont du mal à







Facteur clé de compétitivité, l'IA représente un levier incontournable pour améliorer la satisfaction clients & collaborateurs : les entreprises auront donc intérêt à faciliter sa mise en œuvre pour exploiter pleinement son potentiel.

L'adoption de l'IA au sein des organisations s'accélère, notamment dans le

