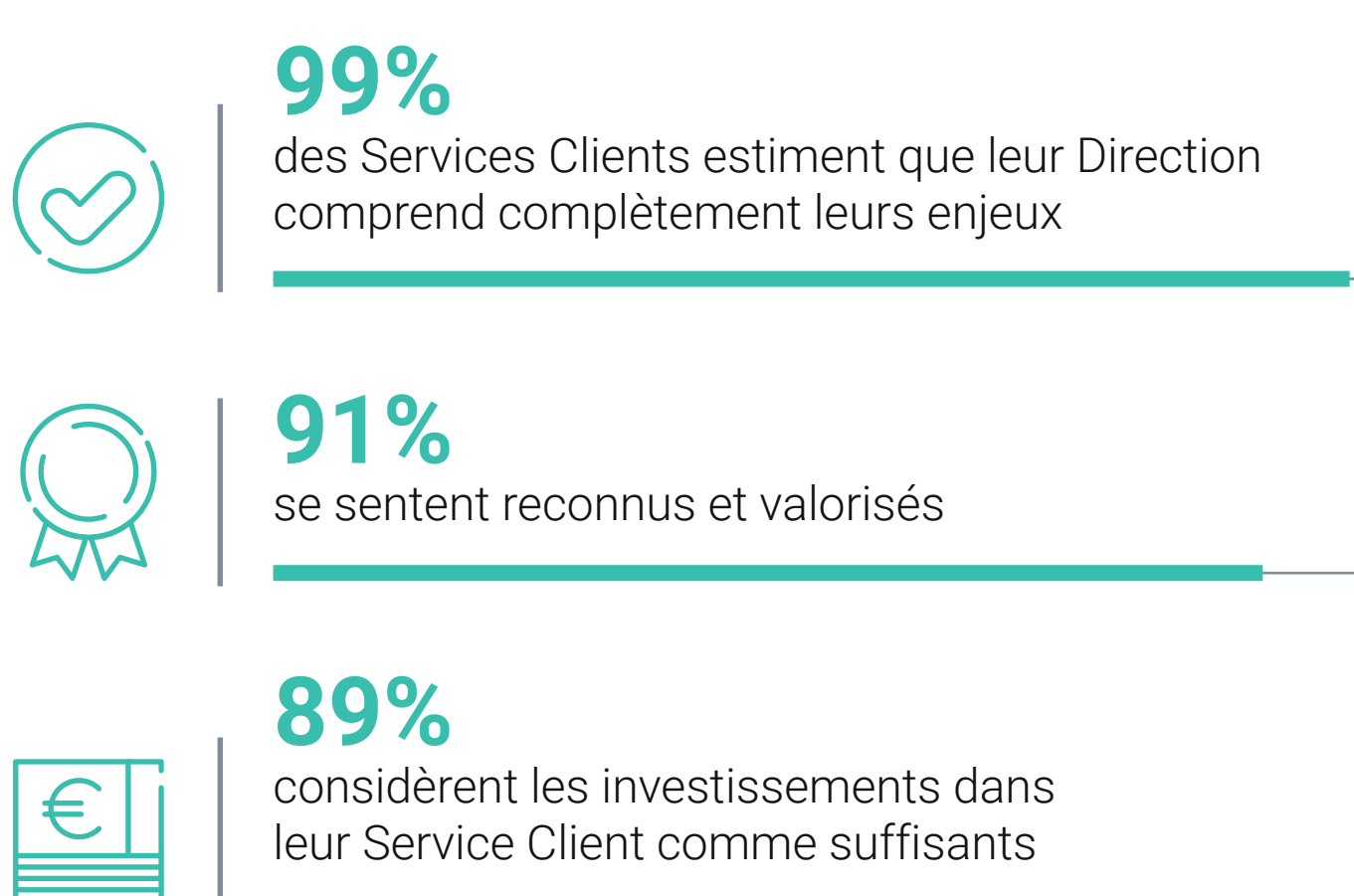


# SERVICE CLIENT & INTELLIGENCE ARTIFICIELLE : Quels enjeux et perspectives ?

## 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%) :



Un métier avec de nombreuses missions :



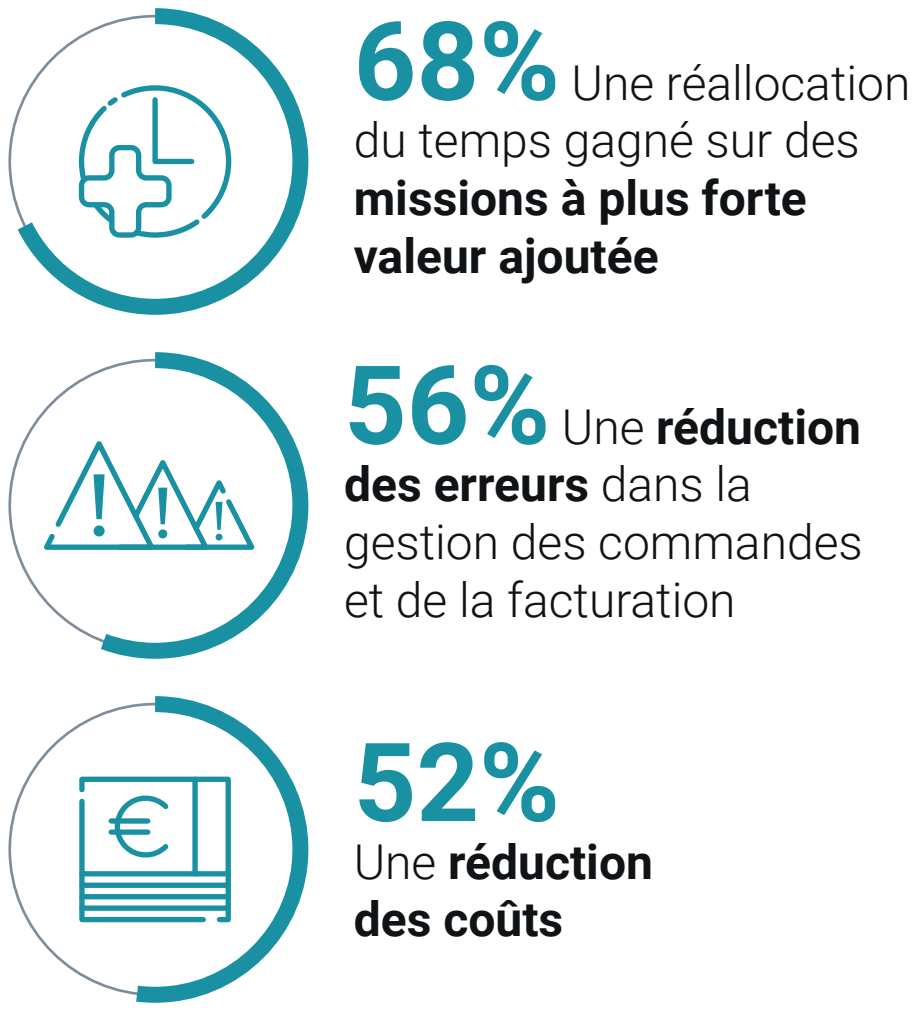
## L'IA AU SEIN DU SERVICE CLIENT : UN POTENTIEL À EXPLOITER

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

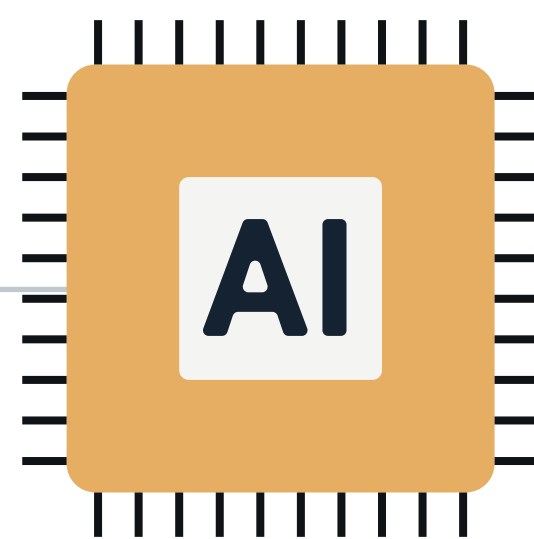
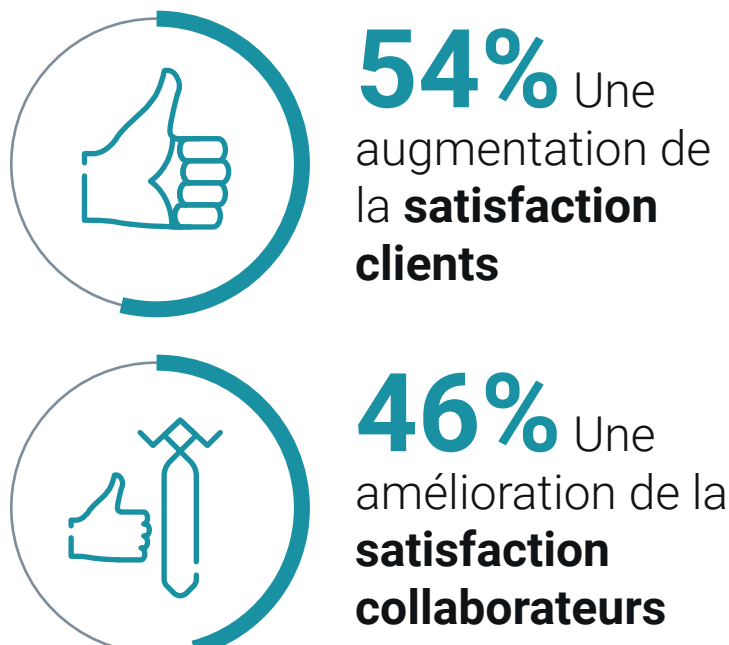
**56%** des Responsables du Service Client voient l'IA comme une opportunité pour faire évoluer le Service Client de leur entreprise

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

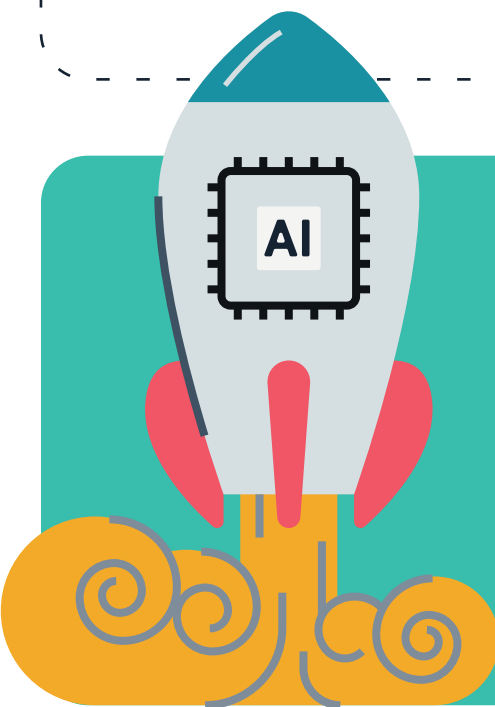
Une meilleure **efficacité** :



Une meilleure **satisfaction** :



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



L'adoption de l'IA au sein des organisations s'accélère, notamment dans le domaine du Service Client.

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.