



L'IA Générative
**AU CŒUR DE
L'EXPÉRIENCE
CLIENT**

2024

CHIFFRES CLÉS

Des changements sans précédent ont eu lieu récemment dans le domaine de l'expérience client (CX), obligeant les organisations à repenser profondément leur stratégie pour offrir des expériences client de haute qualité.

81% des entreprises considèrent l'expérience client comme un facteur de différenciation concurrentielle.

(FORBES)

Les clients qui accordent une grande confiance à une marque sont **3** fois plus susceptibles de lui rester fidèles à l'avenir

(HARVARD BUSINESS REVIEW)

Selon une enquête auprès de 15 000 consommateurs, **92 %** des clients abandonneraient complètement une entreprise après 2 ou 3 interactions négatives.

(PWC)

64% des clients souhaitent que les entreprises réagissent plus rapidement et de façon personnalisée pour répondre à l'évolution de leurs besoins.

(ACCENTURE)

Environ **4** consommateurs sur **5** sont prêts à partager leurs données personnelles en échange d'une meilleure expérience client

(PWC)

56% des entreprises préfèrent se concentrer sur la fidélisation des clients plutôt que sur la prospection de nouveaux clients, et les entreprises consacrent désormais **50%** de leurs investissements marketing à l'amélioration de l'expérience client.

(GARTNER DIGITAL MARKETS)

TENDANCES

Konverso analyse les principales tendances qui auront un impact sur l'expérience client dans les années à venir, ainsi que les solutions qui peuvent être mises en œuvre pour soutenir une relation client de premier ordre.

L'IA générative devient incontournable

L'IA générative ouvre la voie à un nouveau modèle économique pour la Relation Client en démultipliant la création de valeur client et la réduction des coûts simultanément. Le service client représente une opportunité économique importante avec des freins à l'adoption moins importants que sur d'autres métiers.

Objectif valeur-ajoutée

Les clients sont prêts à payer plus cher pour une bonne expérience. Pour éviter de se livrer à une course au prix le plus bas, les entreprises rivaliseront pour offrir des expériences plus riches, sans friction et plus gratifiantes.

Des offres plus intelligentes

Les entreprises investiront dans l'exploitation de l'IA et de l'analyse avancée des données afin de créer des offres sur mesure à des prix dynamiques et avec des niveaux de service individualisés.

Des sentiments analysés

L'analyse de sentiments permet aux entreprises d'avoir une compréhension plus profonde et dynamique de l'état émotionnel des clients à chaque étape de leur parcours. Elles peuvent ainsi adapter leurs offres de produits et de services pour construire des relations plus fortes et plus durables.

(Source Forbes 2023)

L'essor du client synthétique

La création de clients synthétiques permet aux entreprises de modéliser leur comportement, de prévoir où les points de friction apparaîtront dans le parcours client et de prédire le meilleur chemin vers un résultat optimal. Les personas clients sont mis à jour en fonction de données en temps réel (données de transaction, analyses de sentiments sur les réseaux sociaux). Ils deviennent encore plus utiles pour développer des connaissances sur les clients réels.

Une omnicanalité évoluée

Le concept consistant à rencontrer les clients là où ils se trouvent devient plus dynamique, offrant aux clients un canal de communication cohérent sans avoir à se répéter ou risquer de divulguer des informations personnelles à plusieurs points de contact. De plus en plus d'entreprises exploiteront l'authentification intelligente et les outils de gestion de la relation client pour suivre les interactions sur le nombre croissant de canaux disponibles.

Des expériences immersives

La création d'expériences immersives et créatives mémorables permet de retenir l'attention des clients. Il peut s'agir de tirer parti d'innovations technologiques de pointe comme la réalité virtuelle et augmentée (VR/AR) ou d'activations de marketing expérientiel. Les clients veulent interagir avec des marques qui leur laissent de bons souvenirs.

Vers une expérience plus durable

Les clients souhaitent traiter avec des entreprises qui peuvent démontrer leur engagement en matière de développement durable. Il devient de plus en plus courant de voir les entreprises donner des informations sur leur empreinte environnementale et sur ce qu'elles font pour compenser ou atténuer leur impact, dans le cadre du parcours client. Les clients seront ainsi rassurés de savoir qu'ils font des choix de consommation éthiques.

La sécurité au cœur

Le vol et la vente des données personnelles sur le dark web sont devenus des dangers bien réels. Les entreprises doivent mettre en œuvre des politiques accessibles et transparentes en matière de données et de protection de la vie privée.



**IA générative et
Automatisation**
pour une meilleure
expérience client

L'IA GÉNÉRATIVE & AUTOMATISATION POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

Selon Gartner et McKinsey, l'expérience client figurera parmi les principaux cas d'usages de l'IA générative.

Gartner prévoit que d'ici 2025, 80 % des organisations de service et d'assistance à la clientèle appliqueront la technologie de l'IA générative sous une forme ou une autre pour améliorer la productivité des agents et ainsi offrir des expériences client hautement personnalisées quel que soit le secteur d'activité.

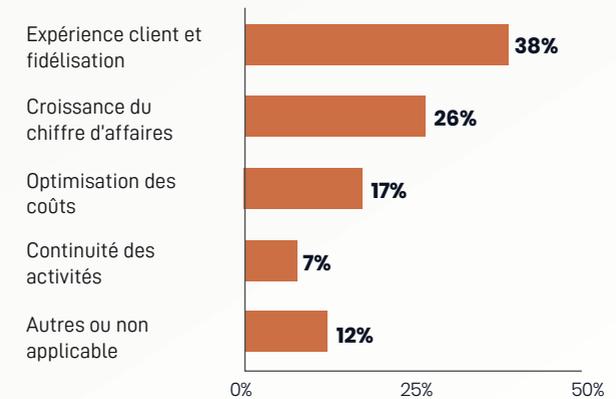
Selon un récent sondage de Gartner, 38 % des dirigeants considèrent que l'amélioration de l'expérience et de la fidélisation des clients est l'objectif principal des initiatives visant à déployer des applications formées sur de grands modèles de langage.

Pour sa part, Mc Kinsey, dans une étude réalisée en juin 2023, indique que l'IA générative a le potentiel de transformer les relations client en améliorant l'expérience, en stimulant la productivité des agents et en automatisant les interactions. L'application de l'IA générative aux fonctions d'assistance à la clientèle pourrait accroître la productivité pour une valeur comprise entre 30 et 45 % des coûts actuels de la fonction.

L'IA générative est particulièrement efficace pour le libre-service client grâce aux chatbots, à la récupération instantanée des données pour résoudre les problèmes, à la réduction du temps de réponse et à l'augmentation des ventes grâce à des suggestions de produits sur mesure.

L'IA générative pourrait potentiellement automatiser jusqu'à 50 % des contacts avec les humains dans des secteurs tels que la banque, les télécommunications et les services publics.

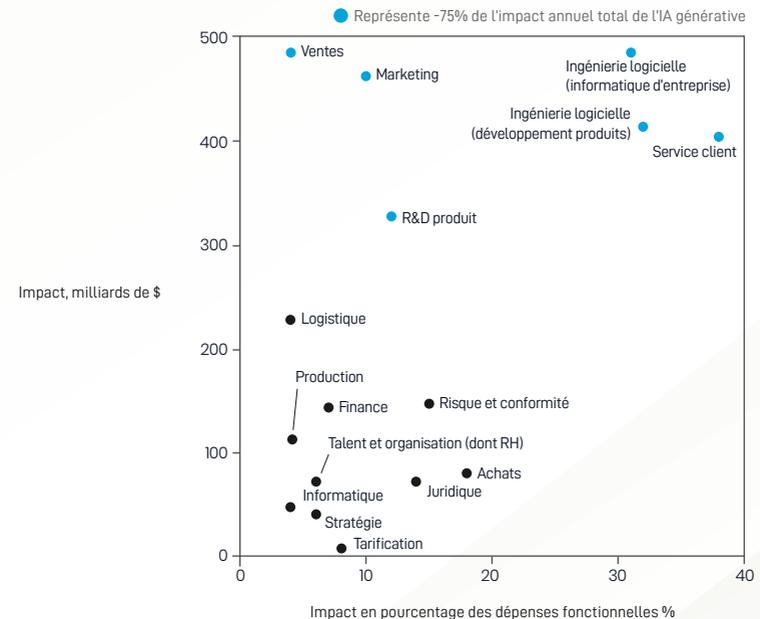
Objectifs principaux des initiatives d'IA générative



gartner.com

Source: Gartner 2023

Gartner.



Source: McKinsey & Company, 2023

CHIFFRES CLÉS

+47% des entreprises explorent
ou utilisent déjà l'IA générative
pour la Relation Client.

(BAIN, PWC)

77% des Directeurs Marketing et
Relation Client perçoivent la
valeur de l'IA générative dans le
gain d'efficacité opérationnelle

(PWC)

63% des organisations de vente
au détail déclarent utiliser l'IA
générative pour améliorer leur
service client actuel.

(CAP GEMINI)

44% des chefs d'entreprise ont
déclaré que leur société prévoyait
de mettre en œuvre des efforts de
modernisation des données en
2024 pour mieux tirer parti de l'IA
générative.

(PWC)

70% des consommateurs
pensent que l'IA générative permet
une assistance plus personnalisée
et **64%** d'entre eux sont ouverts à
l'achat de produits recommandés
par une IA.

(RELATIONCLIENT MAG)

+30 à 45% de gains de
productivité estimés en déployant
l'IA générative au Service Client.

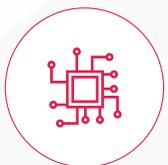
(BAIN, PWC)

PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ UTILISANT L'IA ET L'AUTOMATISATION



Banque, assurance

Ce secteur tirera profit de l'IA générative pour offrir une expérience client plus personnalisée et pour automatiser les processus internes.



Technologies à croissance rapide

Le segment Technologies à croissance rapide, composé de marques de la nouvelle économie met rapidement en œuvre des solutions d'automatisation intelligentes pour offrir aux clients et aux employés une expérience numérique fluide.



Voyages et logistique

Les investissements liés à l'IA générative dans ce secteur permettent de réduire les coûts, d'apporter un gain d'efficacité et d'améliorer le niveau de service à la clientèle.



Soins de santé

Les acteurs de la Santé vont utiliser l'IA générative et l'appliquer au volume considérable de documentation existant à toutes les étapes de leurs process d'entreprise.



Commerce de détail

L'IA générative permet à ce secteur d'activité de réaliser des économies significatives. Elle aide à accélérer le temps de réponse des agents en leur offrant un soutien en temps réel. Elle permet également de créer des contenus et descriptions de produits plus engageants.



Secteur public

Les services publics ont récemment intégré l'IA générative dans leurs plateformes afin de faciliter les échanges entre leurs agents et les contribuables. Les agents épaulés par l'IA ont divisé leur temps de réponse par 2.

L'IA GÉNÉRATIVE DONNE DES SUPER POUVOIRS À VOTRE BUSINESS

IA générative et automatisation pour
une meilleure expérience client

SOLUTIONS

L'IA générative permet aux entreprises d'absorber les pics de demandes clients, d'augmenter la disponibilité de leur support, d'accélérer l'internationalisation de leurs services, d'améliorer l'onboarding et la rétention de leurs conseillers.

Conseiller augmenté



AUTOMATISEZ
votre Support Client

40%

ChatBot



RÉDUISEZ
le turnover de vos conseillers

-30%

Moteur de recherche



MULTIPLIEZ
la productivité de vos équipes

X3

Conseiller augmenté

Le Conseiller Augmenté de Konverso, alimenté par l'IA générative, offre un soutien en temps réel aux agents des centres de contact.

Il permet d'optimiser les processus d'assistance, de garantir des interactions rapides et précises avec les clients et ainsi d'accroître leur satisfaction.

Chatbot

L'IA générative révolutionne les chatbots de Konverso en leur permettant d'atteindre de nouveaux sommets de performance et d'efficacité. En exploitant la puissance de l'intelligence artificielle avancée, les chatbots s'appuient sur les LLMs pour générer des réponses dynamiques et contextuelles.

Moteur de recherche

L'IA générative révolutionne l'expérience de recherche en apportant, sur l'ensemble de vos contenus, des réponses précises, des résumés et des synthèses. L'IA générative renforce l'impact de votre self service client.

Mailbot

Les Mailbots analysent automatiquement les emails reçus par les services clients, qualifient les demandes et suggèrent des éléments de réponse, voire même répondent directement. Ils permettent d'automatiser les demandes récurrentes et de libérer du temps pour que les agents puissent s'occuper des requêtes à plus forte valeur ajoutée.

Copilote RFP

En exploitant le potentiel de l'IA générative et les données d'entreprise, le Copilote RFP accélère les processus de réponse aux appels d'offres en automatisant environ 80 % des réponses.

CLIENTS



RECONNU PAR LES ANALYSTES TECH.

FORRESTER

Konverso figure parmi les principaux
acteurs dans le rapport
ChatBot Q3 2023

Everest Group
From insight to action.

Konverso figure parmi les principaux
acteurs de l'IA conversationnelle
dans le dernier rapport Q3 2023

ENVIE D'UNE DÉMONSTRATION ? CONTACTEZ NOTRE ÉQUIPE



Bertrand Lafforgue
CEO co-founder

06 64 40 52 64
bertrand.lafforgue@konverso.ai



Julien Baudet
Account Executive

06 95 58 79 77
julien.baudet@konverso.ai



Guillaume Brichant
Senior Account Executive

06 60 51 33 99
guillaume.brichant@konverso.ai



Hadrien Loustalet
Senior Account Executive

06 49 18 86 57
hadrien.loustalet@konverso.ai



www.konverso.ai