

TENDANCES 2024 : L'IA générative en avant-garde

L'intelligence artificielle (IA) générative se démarque, promettant des avancées significatives dans l'efficacité opérationnelle et la personnalisation de l'expérience client.

ELISABETH DE LONGEAUX,
directrice
marketing et
communication
d'Eloquent



L'année 2024 voit l'éclosion de l'IA générative dans les produits. Les entreprises ont intensément travaillé depuis ces deux dernières années pour intégrer cette technologie. D'ici 2026, environ 80%* des éditeurs utiliseront cette innovation, prédit notamment Gartner. L'IA générative, appliquée à différents cas d'usages, s'impose comme une révolution incontournable, un catalyseur pour le gain de temps, la productivité, et l'autonomie des agents. De plus, l'IA n'est plus simplement au service du client final, mais également des agents, des superviseurs et des analystes de données, offrant ainsi un éventail complet de bénéfices. Les aspects sécuritaires, particulièrement liés au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), deviennent de plus en plus centraux dans la stratégie des éditeurs avec l'intégration de l'IA. Les réglementations se renforcent, les entreprises doivent obtenir les certifications nécessaires, et cette IA doit devenir une "IA responsable" au service d'abord de la protection des données, mais également alignée avec une logique de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) dans son utilisation. Avec cette prise de conscience, les entreprises s'orienteront désormais vers des solutions d'IA qui consomment le moins d'énergie possible, contribuant ainsi à une approche plus durable.

Quelles solutions pour 2024 ?

L'IA au service du conseiller, l'analyse prédictive et un nouveau départ pour les parcours conversationnels automatisés. Encore plus depuis la pandémie de 2019, les centres de contact ont évolué, offrant des nouvelles frontières avec des modes de travail personnalisés, notamment avec le télétravail, nécessitant des outils adaptés pour les conseillers, afin qu'ils soient à la maison comme au bureau. La collaboration entre les équipes, la formation continue avec des outils de gestion de la qualité et l'orchestration omnicanale pour assurer la joignabilité deviennent alors essentielles pour maintenir la qualité du service. Également, pour parfaire l'expérience client et



anticiper ses besoins et attentes, les outils d'analyse des conversations, soutenus par l'IA prédictive, sont de plus en plus attendus. Prédire les besoins futurs des clients, notamment au travers des analyses de conversations (speech analytics) et de l'analyse de la satisfaction à chaud et à froid via des enquêtes, devient clé pour comprendre, anticiper et affiner une stratégie au service des clients. L'expérience de l'automatisation des conversations avec les bots, décevante il y a quelques années, fait aujourd'hui peau neuve grâce à toutes les avancées technologiques. Les entreprises réinvestissent donc dans des solutions automatisées plus performantes basées sur l'IA générative, visant à améliorer l'efficacité des interactions automatisées (chatbot ou callbot). En somme, l'année 2024 marque une transition majeure vers une relation client plus intelligente, personnalisée et axée sur la responsabilité sociale, plaçant l'IA générative au cœur de cette révolution technologique toujours au service de l'Humain : les clients, les conseillers et les analystes. Ils auront alors toutes les données pour affiner la meilleure stratégie d'expérience client. Les entreprises qui sauront tirer parti de ces tendances en matière de solutions d'expérience client seront les leaders de demain dans le domaine de la relation client. ■