



[Tribune] Tendances 2024 dans la Relation Client : L'IA Générative en Avant-Garde



AccueilTechno & UXVeille & Tribune

Publié par Jérôme Pouponnot le 25 janv. 2024 - mis à jour à 09:00

Les évolutions rapides dans le domaine de la relation client façonnent de nouvelles dynamiques pour les entreprises en 2024. Parmi les tendances émergentes, l'Intelligence Artificielle (IA) générative se démarque, promettant des avancées significatives dans l'efficacité opérationnelle et la personnalisation de l'expérience client. Retour sur les défis et enjeux 2024 pour le secteur de la Relation Client.

Par Elisabeth de Longeaux - Directrice Marketing et Communication **d'Eloquent**
Quelles tendances technologiques en 2024 ? IA générative, sécurité renforcée face à l'IA et sensibilité RSE

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 central 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 attentes clients en 2024 ? Personnalisation à l'extrême, besoin d'instantanéité. L'IA au service de la connaissance et des attentes client

Les attentes des clients en matière de personnalisation continuent de croître toujours plus. **L'IA, déployée massivement, contribue à une connaissance approfondie du client**, incluant ses préférences, son contexte, son intention, son profil et habitudes de consommation, facilitant ensuite la prise en charge par le conseiller. L'objectif étant de fournir une expérience toujours plus personnalisée et humaine, anticipant les besoins du client grâce à une analyse rapide et précise du profil.

Le besoin d'instantanéité, devient une exigence fondamentale de la part des consommateurs qui ne souhaite pas attendre avant d'avoir une réponse. Les outils d'IA générative, tels que ChatGPT, qui fournissent des réponses en quelques secondes, ont renforcés cette exigence d'avoir des solutions immédiates. **Le taux de résolution au 1^{er} contact devient un indicateur encore plus clé**, reflétant ainsi le désir du client d'obtenir des réponses sans attendre, relatif à celui d'un besoin de notre tendre enfance...

Pour parfaire cette expérience, les entreprises devront également garantir une transition fluide entre tous les canaux qu'elle propose. En effet, les nouvelles générations, « digital native », attendent ou même exigent une expérience homogène entre tous les moyens de contact qui sont regroupées dans un seul « device » le smartphone, que ce soit par téléphone, par e-mail, les réseaux sociaux ou les applications de messagerie.

Quelles solutions pour 2024 ? L'IA au service du conseiller, l'analyse prédictive et 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 coeur 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.