



5 nouvelles technologies clés et leur impact sur l'expérience client

D'après Gartner : « La technologie est en train de devenir une composante essentielle des initiatives d'expérience client. D'ici 2020, elle fera partie de plus des deux tiers des projets d'expérience client. En plus des technologies CRM éprouvées comme la gestion des dossiers, les organisations doivent aussi se tenir au courant des nouvelles technologies pour savoir comment améliorer leur expérience client. Par nature, les nouvelles technologies sont déstabilisantes, mais l'avantage concurrentiel qu'elles fournissent n'est pas encore connu ni prouvé. Pour la plupart, il faut 5 à 10 ans pour atteindre le plateau de productivité du Hype Cycle (cycle de battage publicitaire) de Gartner. Les organisations leaders les implémenteront en sachant que les retours financiers pourront prendre des années, même quand ces technologies affectent et améliorent l'expérience client. »



Selon nous, ce rapport souligne un défi auquel sont confrontées de nombreuses entreprises : s'adapter aux attentes des consommateurs modernes, à savoir des interactions personnalisées sur plusieurs canaux, tout en investissant dans la bonne solution, capable d'accroître les revenus. Zendesk propose des solutions d'expérience client ainsi qu'une plateforme CRM, Zendesk Sunshine, pour aider les entreprises à fournir des expériences client supérieures, avec une efficacité et un retour sur investissement accrus.

« Aller à la rencontre des clients quand et là où ils le souhaitent. Les clients utilisent de nombreux canaux pour communiquer avec les organisations. Il sera impossible d'offrir une expérience client personnalisée sans comprendre comment les clients utilisent et perçoivent ces différents canaux. Les technologies d'engagement client multicanal peuvent vous fournir les bases nécessaires pour y parvenir. »

Gartner, 5 nouvelles technologies clés et leur impact sur l'expérience client

Les points forts du rapport :

- Une analyse des nouvelles technologies qui auront l'impact le plus fort sur l'avenir de l'expérience client et la façon dont elles affecteront le secteur
- Les étapes suivantes pour l'implémentation stratégique des principales nouvelles technologies à vos objectifs commerciaux
- Une description détaillée des 5 nouvelles technologies clés, notamment l'IA, les assistants virtuels et les chatbots, l'engagement client omnicanal et l'IdO
- Les études conseillées pour comprendre comment continuer à fournir une expérience client moderne

Plus de 150 000 clients (et ce n'est que le début)

Zendesk est une société de gestion de la relation client axée sur les services proposant des logiciels d'assistance, de ventes et de communication avec les clients conçus pour améliorer les relations avec les clients. Des grandes entreprises aux start-ups, nous sommes convaincus qu'une expérience client performante et innovante doit être accessible à toutes les entreprises, quel que soit sa taille, son secteur ou son ambition. Zendesk fournit plus de 150 000 clients dans des centaines de secteurs et dans plus de 30 langues. Le siège social de Zendesk se trouve à San Francisco et nous avons des bureaux partout dans le monde. Pour en savoir plus, consultez www.zendesk.fr.

Pour un exemplaire gratuit de l'intégralité du rapport, cliquez [ici](#).
En savoir plus au sujet de [Zendesk](#).

Gartner, 5 nouvelles technologies clés et leur impact sur l'expérience client, Don Scheibenreif, 8 août 2019

Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service dépeint dans ses publications. Leur présence dans ces publications ne signifie pas que Gartner conseille aux utilisateurs de choisir uniquement les fournisseurs avec les meilleures notes ou tout autre critère. Les publications de Gartner expriment les opinions de l'organisme de recherche Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des représentations factuelles. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, en ce qui concerne ces recherches, notamment les garanties de valeur commerciale et d'adéquation à une fin spécifique.