

L'IA et l'expérience client : un duo dynamique

De nouvelles études indiquent que les professionnels de l'expérience client prennent réellement en compte l'IA : ce qui fonctionne, ce qui est préoccupant et l'avenir du secteur.

Une réponse personnalisée



L'IA va au-delà d'une simple mode...



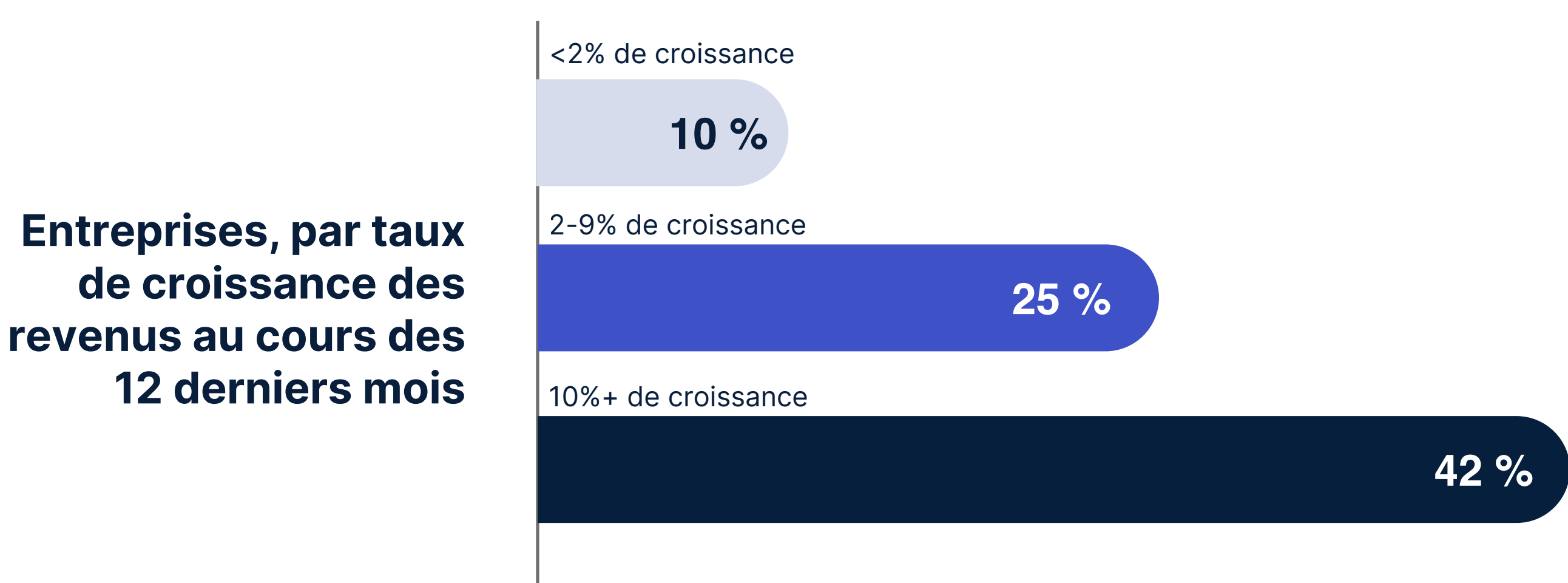
86%

estiment que l'IA modifiera les objectifs que leur organisation peut atteindre du point de vue de l'expérience client

...et façonnera le futur de l'expérience client.

Pas surprenant que les entreprises à croissance rapide soient les plus importants investisseurs dans l'IA.

% qui indiquent que l'investissement dans l'IA sera « très élevé » au cours des 12 prochains mois par type d'entreprise



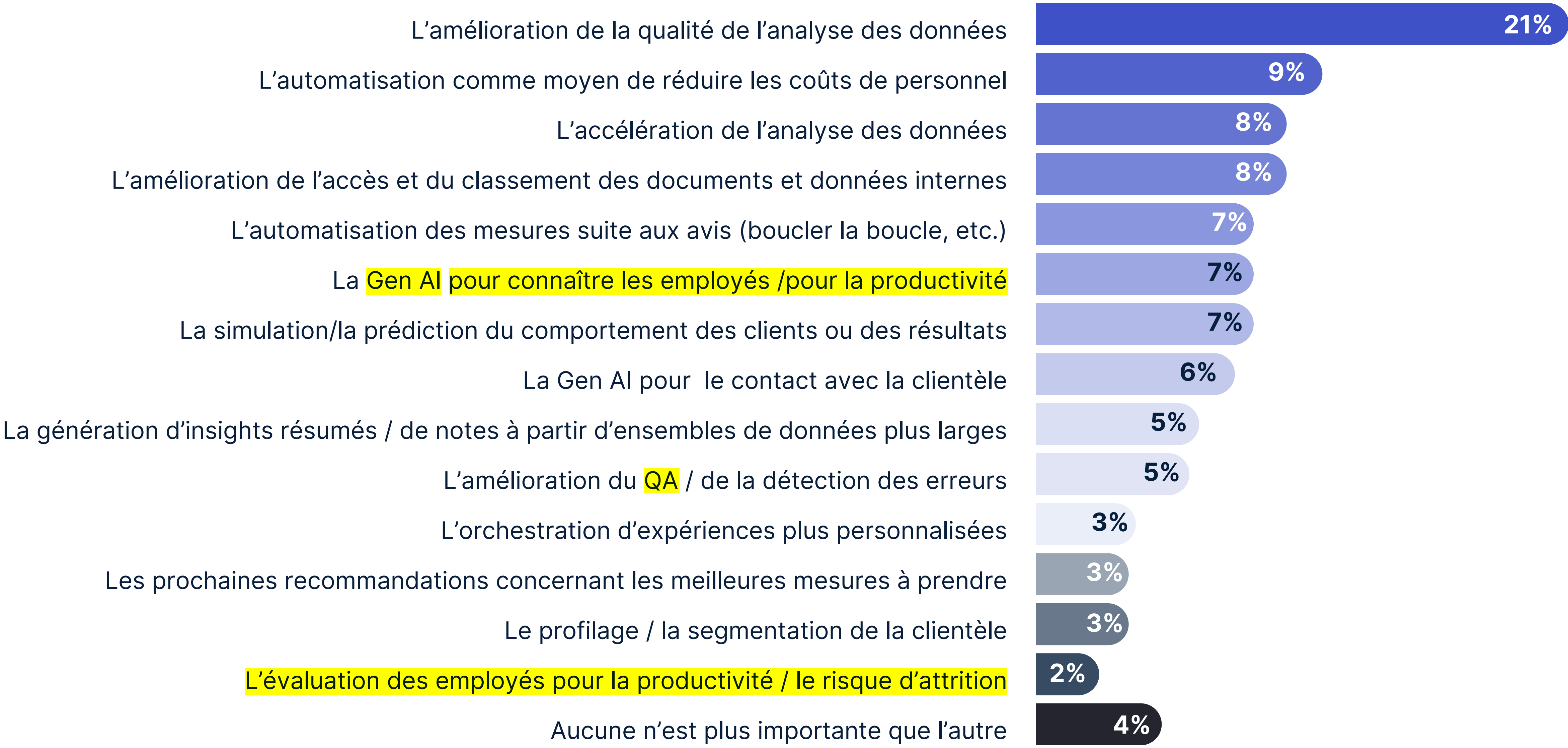
Les organisations n'improvisent pas...

3 praticiens sur 4

de l'expérience client estiment que leur entreprise possède une stratégie de l'IA bien définie

...elles ont établi un plan précis pour maîtriser toute sa puissance et profiter de tous ses avantages.

Principales utilisations individuelles de l'IA, % des entreprises qui citent :



Mais il existe toujours des questions réelles qui se posent.

Selon eux, les préoccupations des praticiens de l'expérience client concernant l'IA sont...

- 1

La précision
- 2

La perte d'emplois
- 3

La protection des données
- 4

Les biais
- 5

L'éthique
- 6

Les coûts

Ne manquez pas cette occasion !

Téléchargez le rapport complet, **Au-delà de la simple mode : ce que les praticiens de l'expérience client pensent vraiment de l'IA** pour des insights d'experts et des conclusions basées sur les données pour orienter vos prochaines actions concernant l'IA.

Obtenir le rapport complet



À propos de Medallia

Medallia est le leader du marché et se trouve à l'avant-garde de l'expérience client, employé, citoyen et patient. Principale plateforme de l'expérience entreprise, Medallia Experience Cloud constitue le système d'enregistrement crucial qui informe toutes les autres applications de l'importance de l'expérience client et employé. La plateforme capture des milliards de signaux d'expérience au cours d'interactions variées et notamment vocales ou vidéo, numériques, de l'IoT, des réseaux sociaux, et des outils de messagerie d'entreprise. Medallia utilise les technologies brevetées d'intelligence artificielle et de machine learning pour découvrir automatiquement les insights prédictifs qui stimulent des actions puissantes et les résultats des entreprises. Les clients de Medallia réduisent l'attrition, font des détracteurs des promoteurs et des acheteurs, créent instantanément des opportunités de ventes croisées et supérieures, et accroissent leurs revenus en stimulant les décisions commerciales, offrant des retours sur investissement puissants et transparents. Pour en savoir plus, visitez www.medallia.com/fr