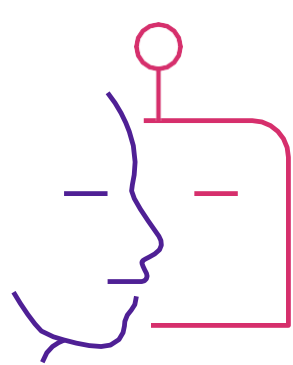


# IA : l'avenir de l'expérience client

Des modes d'interaction totalement innovants avec les clients



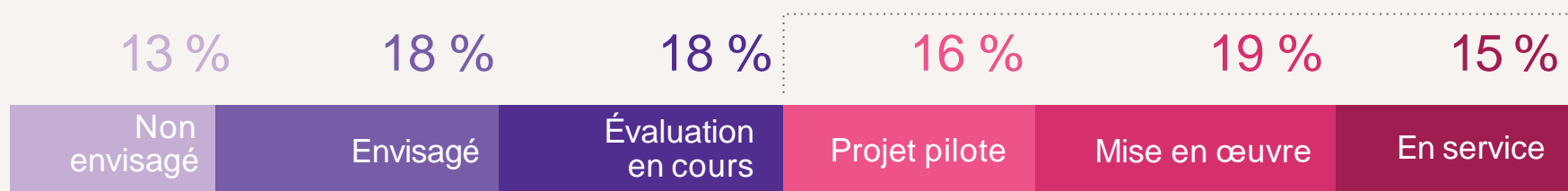
**74 %** des cadres interrogés déclarent que l'Intelligence Artificielle (IA) va modifier radicalement leur conception de l'expérience client (CX)

*“Avec l'IA, nous pourrions prédire ce que souhaitent les clients avant qu'ils ne le sachent eux-mêmes”*

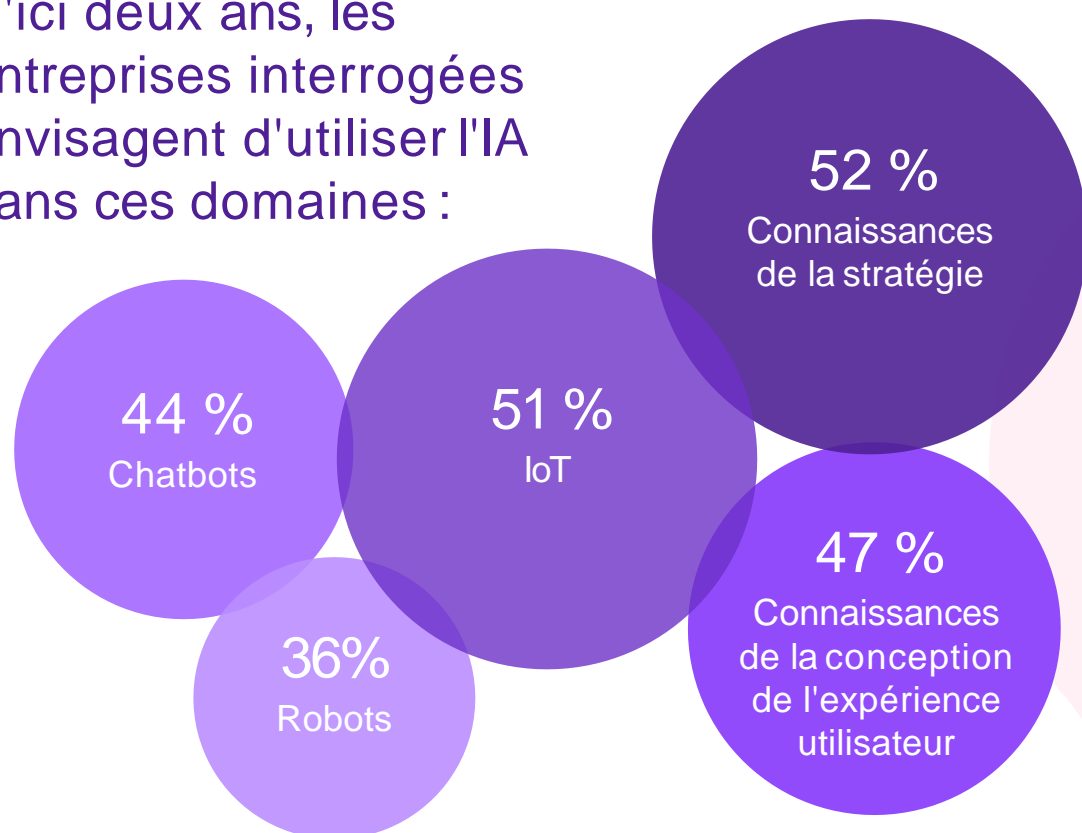
Directeur Marketing,  
Commerce de détail, États-Unis

50% des entreprises interrogées sont déjà passés à l'action

**50 %**



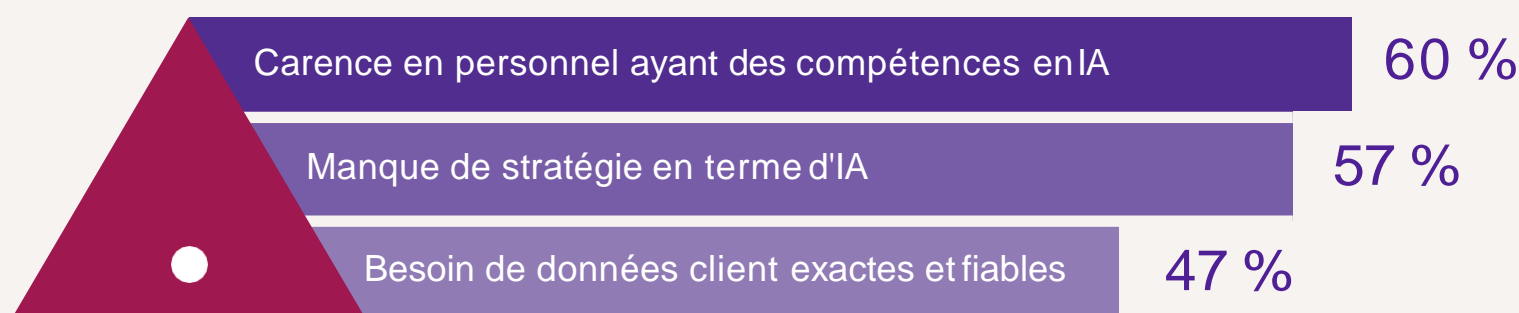
D'ici deux ans, les entreprises interrogées envisagent d'utiliser l'IA dans ces domaines :



**De grandes attentes et des résultats prometteurs**

- 57% des personnes interrogées déclarent que leur entreprise mise sur un retour sur investissement (ROI) de 5 à 15% en mettant l'IA au service de l'expérience client
- Près de 50% pensent atteindre ce résultat dans un délai de 2 à 3 ans
- 61% disent être dans les temps

Certaines entreprises ne sont pas forcément bien préparées



Êtes-vous prêts ?

- Quelles compétences requises ?
- Quels principaux avantages attendus ?
- Quelles difficultés majeures rencontrées ?

Téléchargez le rapport IBM :  
**L'IA, l'avenir de l'expérience client**

[ibm.biz/EtudeIBV\\_CX](https://ibm.biz/EtudeIBV_CX)