AI + Human Touch = blended AI

Combinée à la data, mais aussi à l'humain, l'IA permet « d'augmenter » la relation client. Elle peut notamment améliorer la connaissance client, personnaliser la relation, prédire des comportements...

1 Les applications de l'IA en entreprise

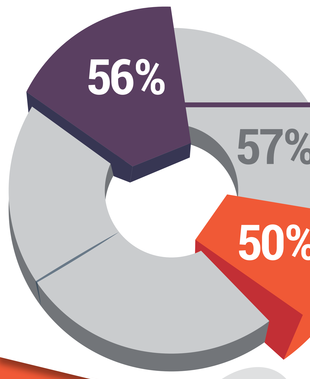
42% adoptent des SOLUTIONS de SELF-SERVICE AUTOMATISÉ

42% adoptent des ASSISTANTS VIRTUELS

42% adoptent des SOLUTIONS D'ANALYSE PRÉDICTIVE AVANCÉE

34% adoptent des CHATBOTS

2 Les attentes des décideurs en matière d'IA



56% des décideurs soulignent que l'IA est plus efficace pour les tâches simples

57% estiment que l'IA est plus performante pour planifier les RV

50% pensent que l'AI est plus efficace dans la compréhension du flux de conversations automatisées

3 Les entreprises qui utilisent le blended AI indiquent

Une amélioration de la satisfaction de leurs agents **69 %**

Une plus grande productivité agent **66%**

Une meilleure efficacité opérationnelle **68%**

Plus de satisfaction client **61%**

4 Les entreprises reconnaissent la valeur de l'assistance humaine pour compléter les limites de l'IA

30% précisent que l'IA est capable uniquement de réaliser des tâches simples

37% indiquent que l'IA est incapable de reproduire le contact humain

30% déclarent avoir besoin d'un personnel formé pour mettre en œuvre l'IA

Source : *étude Forrester / Genesys « Artificial Intelligence with the human touch », 2017.*

GENESYS

Plus d'infos sur genesys.com/fr Tél : +33 (0)1 84 88 49 52

Réalisé par BRAND CONTENT