

L'avenir des tendances et des innovations numériques CX façonnant l'expérience client



Contenu

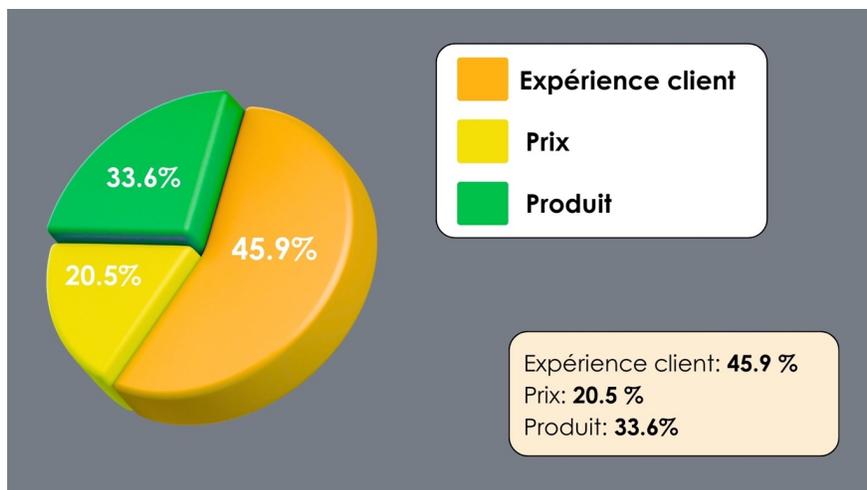
- 1 Introduction** : L'avenir des tendances et des innovations numériques CX façonnant l'expérience client
- 2 Expérience client numérique** (Digital CX)
- 3 Éléments clés de la CX numérique**
- 4 Importance de la CX numérique**
- 5 Principales tendances et innovations qui façonnent l'évolution de la CX**

1 Introduction : L'avenir des tendances et des innovations numériques CX façonnant l'expérience client

À une époque où les interactions numériques font partie intégrante de nos vies, les entreprises subissent un changement transformateur dans la façon dont elles offrent l'expérience client (CX). La convergence de la technologie, de l'analyse des données et des attentes des clients façonne l'avenir du CX numérique d'une manière qui était auparavant inimaginable. Les entreprises qui accordent la priorité à l'expérience client numérique (Digital CX) sont mieux placées pour prospérer en cette ère d'attentes accrues des clients et de progrès technologiques.

On a demandé à 1 920 professionnels du milieu des affaires de faire part de leur priorité numéro un pour les cinq prochaines années.

Quelle est la priorité absolue de votre entreprise au cours des cinq prochaines années ?



D'ici 2023, les dépenses mondiales consacrées aux services et aux technologies qui permettront la transformation numérique sont estimées à 2,3 billions de dollars.

Ce livre électronique explore les principales tendances et innovations qui stimulent l'évolution de l'expérience client à l'ère numérique

2 Expérience client numérique (Digital CX)

L'expérience client numérique désigne la qualité des interactions et des engagements des clients avec une entreprise par l'intermédiaire des canaux numériques, des plateformes et des points de contact. Il englobe toutes les interactions en ligne, de la navigation sur un site Web ou de l'utilisation d'une application mobile à l'interaction avec les robots de clavardage et les plateformes de médias sociaux. Digital CX vise à créer des expériences transparentes, conviviales et personnalisées qui répondent aux besoins et aux préférences des clients dans le domaine numérique.

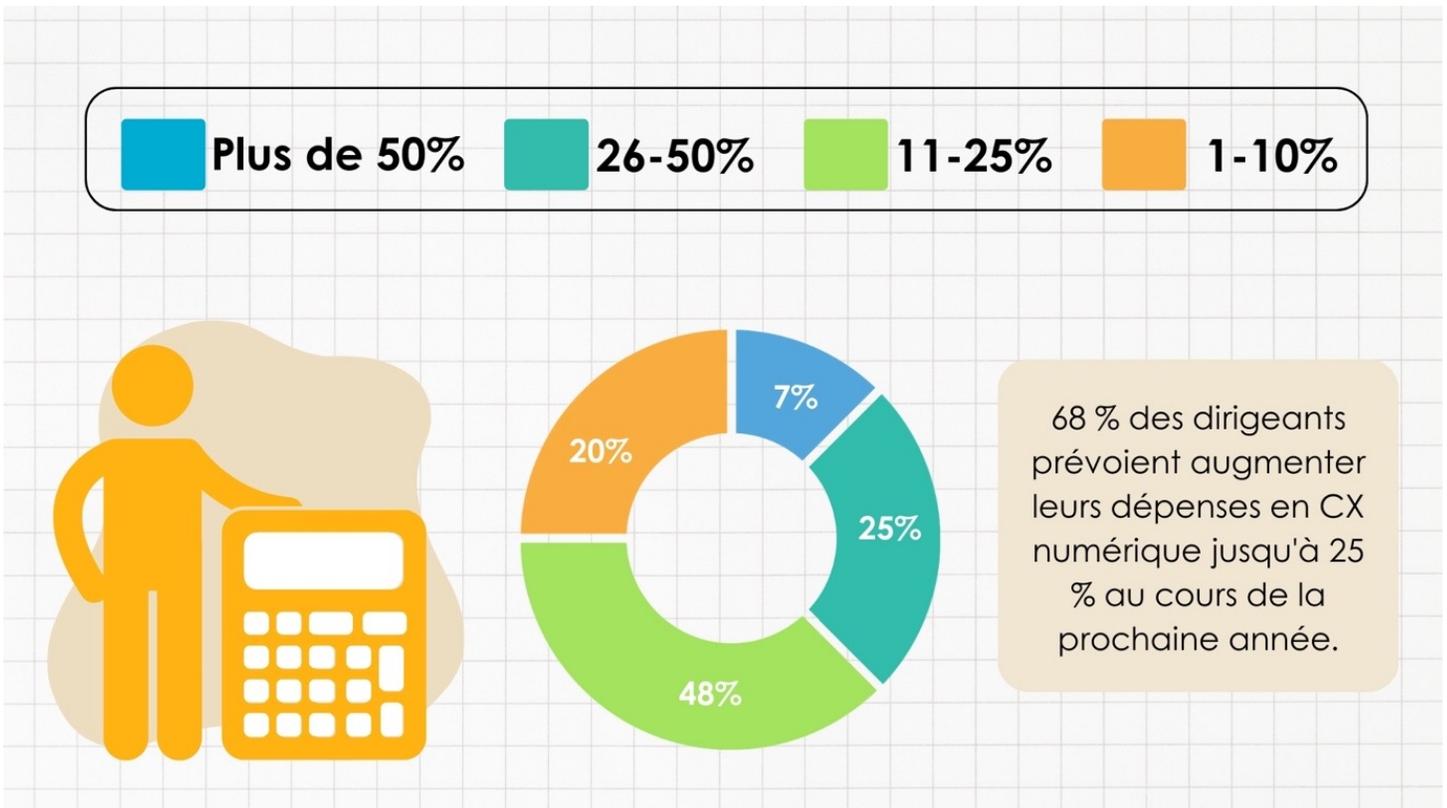
3 Raisons pour lesquelles les entreprises investissent dans l'expérience client



3 Éléments clés de la CX numérique

Près du tiers des répondants augmenteront leurs budgets CX numériques de plus de 25 % au cours de l'année à venir

Augmentation prévue des dépenses



Éléments clés de la CX numérique

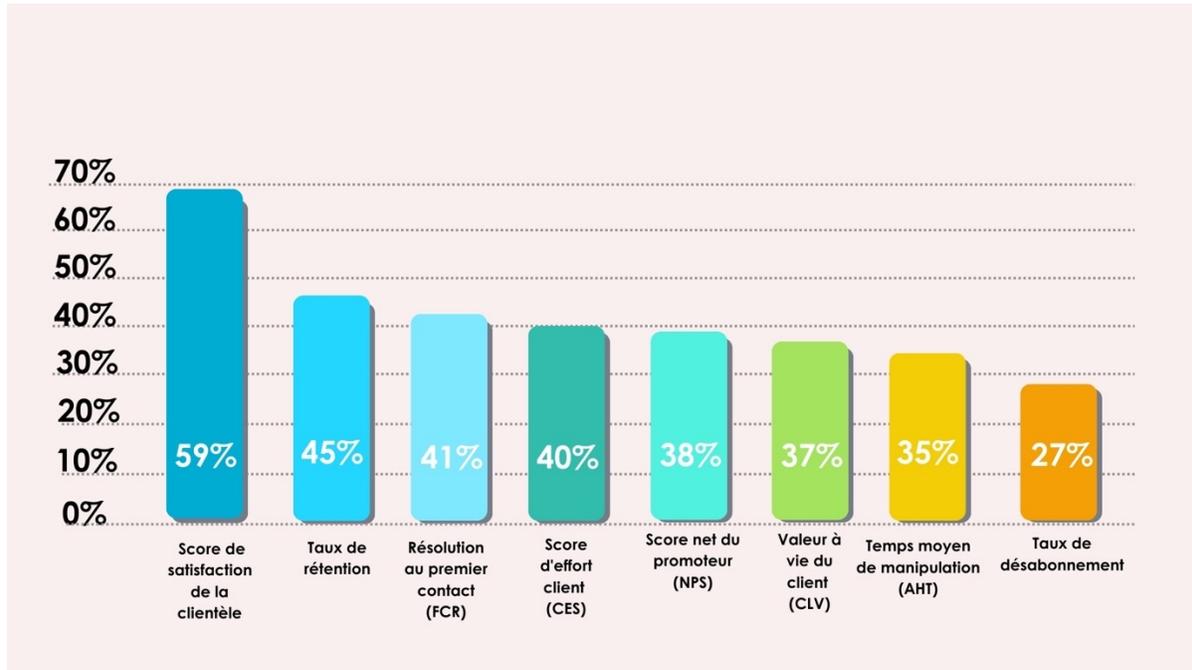
Interface utilisateur (UI) et expérience utilisateur (UX) : La conception et la convivialité des plateformes numériques, afin de s'assurer qu'elles sont intuitives et attrayantes.

55 % des clients, y compris 68 % de la génération Y et de la génération Z, préfèrent les canaux numériques aux canaux traditionnels.

3. Telus International conducted A survey with 250 enterprise leaders across the US and Europe in partnership with Statista. The survey aimed to know where the leaders want to invest in digital CX technology in 2023 and the key factors behind the decision.

4. https://c1.sfdcstatic.com/content/dam/web/en_us/www/assets/pdf/salesforce-state-of-the-onnectedcustomerreport-2019.pdf

Mesures CX numériques utilisées pour mesurer le rendement

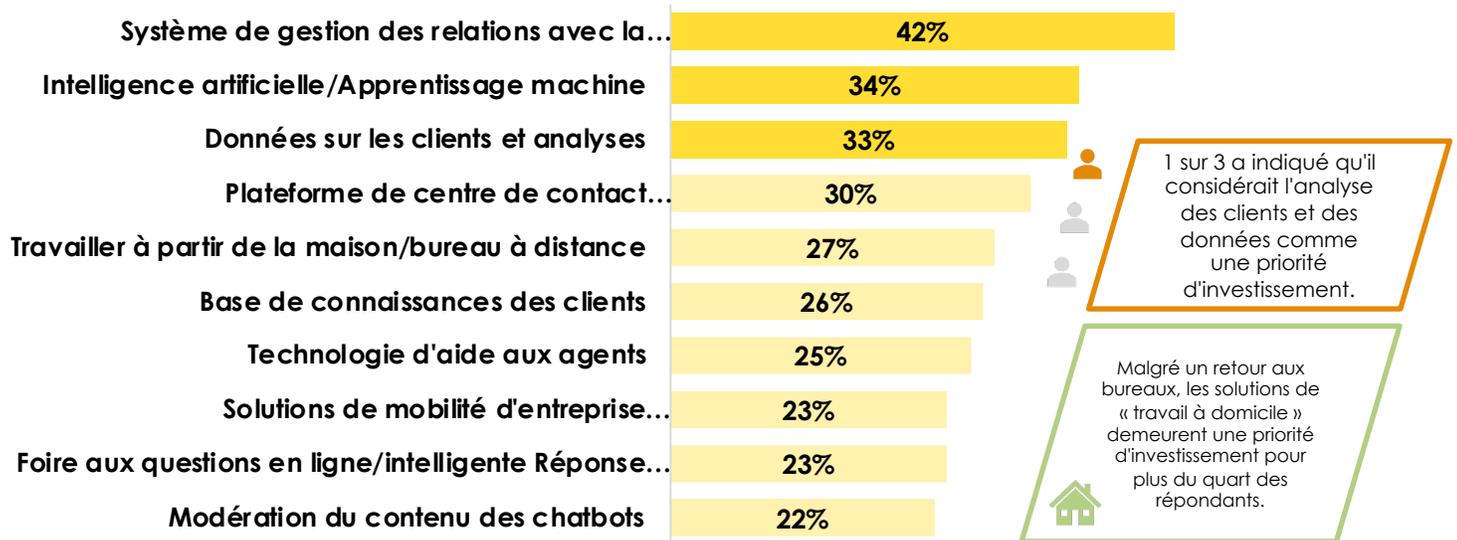


- **Personnalisation** : adapter les interactions en fonction des données des clients afin de créer des expériences très pertinentes.
- **Engagement multicanal** : Offrir une expérience uniforme sur divers canaux et points de contact numériques.
- **Vitesse et accessibilité** : Assurer des temps de chargement rapides et un accès facile à l'information.
- **Sécurité et confidentialité des données** : Protéger les données des clients et respecter les règlements sur la protection des renseignements personnels.

Les systèmes CRM, l'IA et l'analytique client sont les investissements CX numériques les plus populaires pour 2023



Priorités d'investissement CX numérique



4 Importance de la CX numérique

Importance de la CX numérique

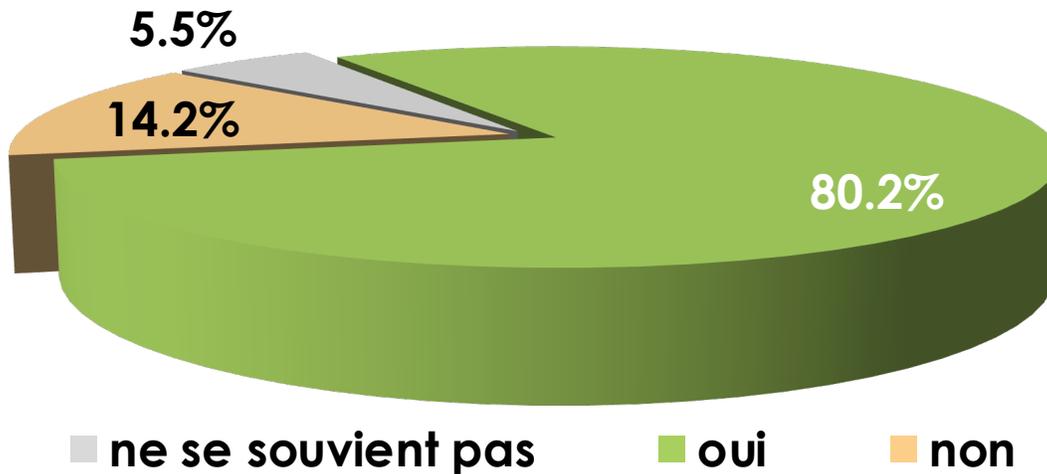
- **Attentes des clients** : À mesure que les interactions numériques font partie intégrante de la vie quotidienne, les clients s'attendent à ce que les entreprises offrent une expérience numérique transparente et pratique.
- **Avantage concurrentiel** : Le CX numérique supérieur peut différencier une entreprise de ses concurrents et attirer des clients avertis en technologie.
- **Personnalisation** : Le Digital CX permet d'adapter les expériences en fonction des données des clients, ce qui améliore l'engagement et la satisfaction.
- **Portée mondiale** : Les entreprises peuvent communiquer avec un public plus large à l'échelle mondiale grâce aux canaux numériques.

- Efficacité et automatisation : Automatisation des processus grâce au numérique les plateformes peuvent améliorer l'efficacité et réduire les coûts d'exploitation.

5 Principales tendances et innovations qui façonnent l'évolution de la CX

- **Personnalisation et hyper-personnalisation** : La personnalisation des expériences numériques pour les clients était une tendance importante. En tirant parti de l'analyse des données et de l'IA, les entreprises pourraient adapter leurs interactions en fonction des préférences individuelles, des comportements et des interactions passées, créant ainsi une expérience client plus pertinente et plus attrayante.
- **44 % des clients qui vivent des expériences d'achat personnalisées disent qu'ils deviendront des acheteurs réguliers.**
- **Intégration omnicanale** : Les clients s'attendaient de plus en plus à une expérience transparente sur divers points de contact, y compris les sites Web, les médias sociaux, les applications mobiles, les chatbots et les interactions en magasin. Les entreprises s'efforcent d'intégrer ces canaux de façon efficace afin d'assurer un CX uniforme et cohérent.
- **Adobe a récemment découvert que les entreprises dotées des stratégies omnicanales d'engagement client les plus robustes atteignent une croissance de 10 % pour les années à venir, une augmentation de 10 % de la valeur moyenne des commandes et une augmentation de 25 % des taux de fermeture**
- **IA et chatbots** : L'intelligence artificielle est de plus en plus sophistiquée, en particulier dans les chatbots et les assistants virtuels. Ces outils alimentés par l'IA fournissent un soutien client instantané, répondent aux questions, proposent des recommandations de produits et facilitent même les transactions.

Avez-vous déjà conversé avec un chatbot ?



Recherche vocale et visuelle : La recherche vocale et visuelle est devenue de nouvelles façons pour les clients d'interagir avec les plateformes numériques. Les assistants vocaux comme Alexa d'Amazon et les technologies de recherche visuelle ont permis aux clients de rechercher des produits et services à l'aide d'images de leur téléphone intelligent ou d'autres appareils.

Confidentialité et sécurité des données : Avec l'augmentation des interactions numériques, les préoccupations relatives à la protection des données et à la sécurité étaient de plus en plus nombreuses. Les clients sont devenus plus conscients de leurs droits en matière de données, ce qui a incité les entreprises à améliorer leurs mesures de sécurité et leurs pratiques de traitement des données transparentes.

Expériences de RA et de RV : La réalité augmentée (RA) et la réalité virtuelle (RV) offrent des expériences immersives, comme des essais virtuels d'articles de mode ou l'utilisation de la RA pour visualiser des meubles dans un espace réel.

Modèles d'abonnement et programmes d'adhésion : Les modèles d'abonnement et les modèles de programmes d'adhésion offrent aux clients une valeur continue, un contenu exclusif et des expériences personnalisées en échange de paiements récurrents.

Commerce social : Les plateformes de médias sociaux sont de plus en plus intégrées au commerce électronique. Les clients pouvaient découvrir et acheter des produits directement sur des plateformes comme Instagram et Pinterest, brouillant les frontières entre l'interaction sociale et le magasinage.

Analyses et connaissances en temps réel : Les outils d'analyse avancés permettent aux entreprises d'obtenir des renseignements en temps réel sur les comportements et les tendances des clients. Ces données ont permis aux entreprises de prendre des décisions éclairées et d'adapter leurs stratégies en conséquence.

Les méthodologies d'expérience client en temps réel permettent de retenir 55 % plus de clients que les autres.

CX éthique et durable : Au fur et à mesure que les valeurs sociétales changeaient, les clients se penchaient de plus en plus sur l'impact éthique et environnemental de leurs achats. Les marques qui accordent la priorité à la durabilité et à la transparence dans leurs activités ont eu un plus grand écho auprès des consommateurs conscients.

Main-d'œuvre à distance et hybride : La pandémie a mis en évidence l'importance du travail à distance et des outils de collaboration numérique. Les entreprises repensaient leurs stratégies en matière de main-d'œuvre pour s'adapter aux modèles à distance et hybrides, ce qui a eu une incidence sur la façon dont elles fournissaient CX.

AI émotionnelle et analyse des sentiments : L'IA a analysé les sentiments et les émotions des clients. Cela a aidé les entreprises à évaluer la satisfaction de leurs clients, à cerner les problèmes et à résoudre les problèmes de façon proactive.

Synthèse

En résumé, le Digital CX et le CX sont des aspects cruciaux de la stratégie d'affaires moderne. Digital CX met l'accent sur la création d'expériences exceptionnelles dans le domaine numérique, tandis que CX englobe l'ensemble des interactions avec les clients, tant numériques que traditionnelles. Ces deux éléments sont essentiels à l'établissement de relations solides avec la clientèle, à la promotion de la loyauté et à la réussite commerciale.

L'avenir du CX numérique est dynamique et prometteur. En comprenant les tendances et les innovations discutées dans ce livre électronique, les entreprises peuvent se positionner pour prospérer dans le paysage en constante évolution des interactions numériques. Il sera essentiel d'adopter les nouvelles technologies, les connaissances axées sur les données et les stratégies axées sur le client pour offrir un CX numérique exceptionnel qui capte les cœurs, les esprits et la fidélité des clients dans les années à venir.

