

Mots clés : Relation Client, IA, industrie, Forterro, ERP,...

Communiqué de Presse

L'IA, est-elle réellement le nouveau chef d'orchestre de la Relation Client ?

Paris, le 20 juin 2024

Selon un rapport Zendesk¹, **48 % des entreprises françaises consacrent entre 10 et 24 % de leur budget informatique à l'implémentation de technologies d'intelligence artificielle** afin d'améliorer leur service client. Cependant, si son intégration progressive dans la gestion de la relation client est perçue comme une avancée opérationnelle majeure, elle suscite également des interrogations essentielles. En effet, **derrière la promesse d'une efficacité renforcée et d'une disponibilité ininterrompue, se dissimule souvent le risque de déshumanisation**, menaçant ainsi les principes fondamentaux du service client. Face à ce dilemme, **Forterro se distingue par une approche hybride intégrant les innovations technologiques tout en conservant la valeur de la relation humaine, au cœur de l'expérience client.**

L'IA à la conquête de la relation client

Les entreprises tirent progressivement de nombreux bénéfices de l'Intelligence Artificielle (IA) dans divers domaines de développement. Par exemple, les chatbots basés sur l'IA permettent une assistance client instantanée sur des questions simples et récurrentes, les systèmes de recommandation personnalisée améliorent les ventes en ligne, et l'analyse prédictive aide à anticiper les besoins et comportements des clients.

Selon une étude de *Cision*² publiée en mars 2024, 70 % des entreprises prévoient d'utiliser l'IA pour améliorer leur expérience client dans les années à venir. Perçue comme très efficace opérationnellement, l'IA peut traiter un grand volume de données clients. De plus, celle-ci offre une disponibilité continue, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7... une opportunité séduisante dans un monde où les clients s'attendent à des réponses immédiates à leurs questions et préoccupations.

Bien que l'Intelligence Artificielle offre de nombreux avantages pour la gestion de la relation client, les Français restent méfiants quant à son intégration. L'automatisation peut, en effet, entraîner des conséquences néfastes, telles que la perte du caractère personnel des interactions, la déshumanisation progressive de la relation client, et une dégradation possible de la qualité de service.

Forterro, une approche hybride entre innovation et engagement humain

Face à ces nouveaux enjeux, l'éditeur Forterro adopte une approche mixte en intégrant l'IA dans certains domaines d'expertise tout en réaffirmant son engagement envers des interactions humaines de qualité.

« Notre position d'éditeur-intégrateur révèle un fort niveau d'engagement auprès de nos clients puisque nous les guidons à chaque étape de leur projet : de l'intégration à l'évolution de leur système d'information, en passant par la formation ou encore le support. Ainsi, nous leur offrons un accompagnement de tous les instants pour une entière compréhension de leurs attentes, un meilleur

¹ Rapport CX Trends 2022 édité par Zendesk

² Etude Cision mars 2024

suivi et une efficacité opérationnelle plus agile. Une relation directe qui nous oblige à l'excellence puisque nous sommes en première ligne, ce qui constitue un défi permanent ! » précise Laurent Delorme, Vice-Président Professional Services – Forterro Europe de l'ouest.

« Bien que suscitant des appréhensions, l'Intelligence Artificielle (IA) constituera un levier significatif d'amélioration dans la gestion des projets avec nos clients. En agissant comme un « copilote », l'IA assimilera les données des projets actuels et passés, analysera des paramètres variés (temps, durée des tâches, gestion des ressources, risques) et permettra ainsi aux responsables de projets en charge de l'intégration de nos logiciels, d'identifier les risques, de hiérarchiser les tâches et d'anticiper les décisions stratégiques. »

« L'IA propose également des recommandations pertinentes grâce aux enseignements tirés de ces expériences (REX). Au niveau européen, nous travaillons actuellement sur l'utilisation de l'IA dans l'amélioration de notre réponse client au niveau du Support produit. L'IA pourrait notamment nous permettre d'augmenter la qualité et la rapidité de nos réponses clients, via le triage automatisé des tickets et donc d'accélérer la résolution des problèmes clients. » poursuit Laurent Delorme.

Forterro va intégrer ces avancées technologiques tout en restant fidèle à sa philosophie initiale, qui place les relations humaines au cœur de sa relation client. L'IA viendra donc compléter les services et engagements concrets existants : équipes locales dédiées, sessions de formation personnalisées, implication des clients pilotes dans la roadmap produits, et organisation de webinaires experts.

« Pour fidéliser nos clients, nous nous devons de leur proposer des produits et services toujours plus innovants, car le socle technologique nous incombe pleinement, c'est pourquoi nous faisons des choix d'avenir dont notre orientation stratégique vers le Cloud et nous travaillons d'ailleurs actuellement sur un projet d'envergure qui va dans ce sens : la Forterro Cloud Suite. » conclut Laurent Delorme.

A propos de Forterro

Forterro est le partenaire de plus de 13 000 entreprises manufacturières de taille moyenne. Depuis sa création en 2012, Forterro s'est développé régulièrement pour devenir l'un des principaux fournisseurs de logiciels en Europe, avec des bastions dans chacune des principales économies industrielles du continent. Basé à Londres, Forterro abrite une gamme diversifiée de solutions sectorielles locales et verticales, chacune d'entre elles étant développée de manière unique pour le marché intermédiaire. Forterro regroupe en France les solutions ERP Abas, Clipper, Fortee, Helios, Silog et Sylob, reconnues sur le marché pour leur expertise et leur savoir-faire en matière de pilotage et de gestion des activités industrielles.

www.forterro.com/fr

Contact presse Forterro France



forterro@escalconsulting.com

Hugo Perroud

hugo@escalconsulting.com

01 44 94 95 62 / 06 13 49 11 49

Maja Tailleux

majat@escalconsulting.com

01 44 94 95 65 / 07 66 79 41 20