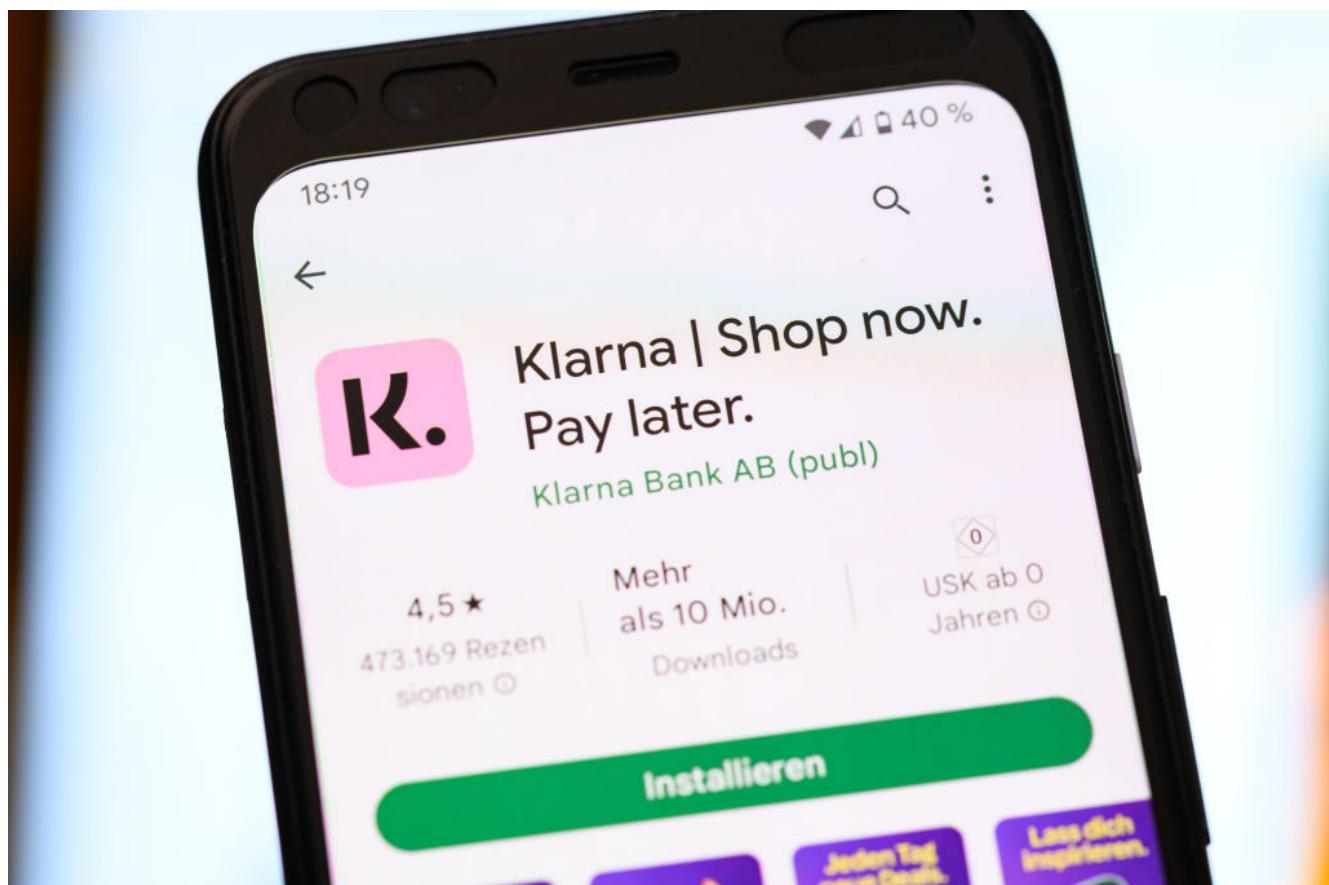


Klarna transforme son service d'assistance avec ChatGPT Enterprise et perturbe le marché de la relation client

L'évolution de l'IA dans le soutien client



L'évolution de l'IA dans le

soutien client

Le domaine de l'externalisation de l'aide client est en plein changement avec l'intégration d'assistants basés sur l'IA. C'est le cas de la société suédoise Klarna, qui a récemment lancé un assistant IA novateur alimenté par OpenAI.

Cet assistant a eu un impact significatif sur la compagnie, entraînant une baisse de 25 % de la valeur boursière de son principal rival, Teleperformance. Klarna a signalé que son assistant IA avait géré 2,3 millions de discussions en un mois, représentant les deux tiers des interactions avec les clients. Celui-ci a non seulement amélioré considérablement la satisfaction client, mais a également réduit de 25 % les demandes redondantes.

L'assistant IA de Klarna est accessible sur 23 marchés, communique dans plus de 35 langues et est disponible 24h/24 et 7j/7. Les projections suggèrent qu'il contribuera à une augmentation des profits de 40 millions de dollars pour l'entreprise d'ici 2024.

Ce déploiement marque une avancée majeure dans le champ de l'IA, avec de nouvelles caractéristiques en préparation visant à améliorer encore l'expérience client. Klarna, dans des pourparlers pour une entrée en bourse valorisée à 20 milliards de dollars, est à la pointe de l'adoption et de l'application pratique de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'assistance client.

Parallèlement, Teleperformance utilise également l'IA dans ses solutions, mais avec un but distinct. Alors que Klarna se concentre sur l'autonomisation des employés et l'optimisation des procédures, Teleperformance exploite l'IA pour gérer des missions simples pour le compte de ses clients.

La rivalité entre ces deux approches illustre bien l'importance grandissante de l'intelligence artificielle dans

l'assistance client et prédit un avenir brillant pour l'automatisation et l'efficacité des échanges client-entreprise.

Il est incontestable que l'intelligence artificielle transforme le secteur du service client, proposant des perspectives novatrices et des solutions originales pour améliorer l'expérience client et les performances des sociétés.