

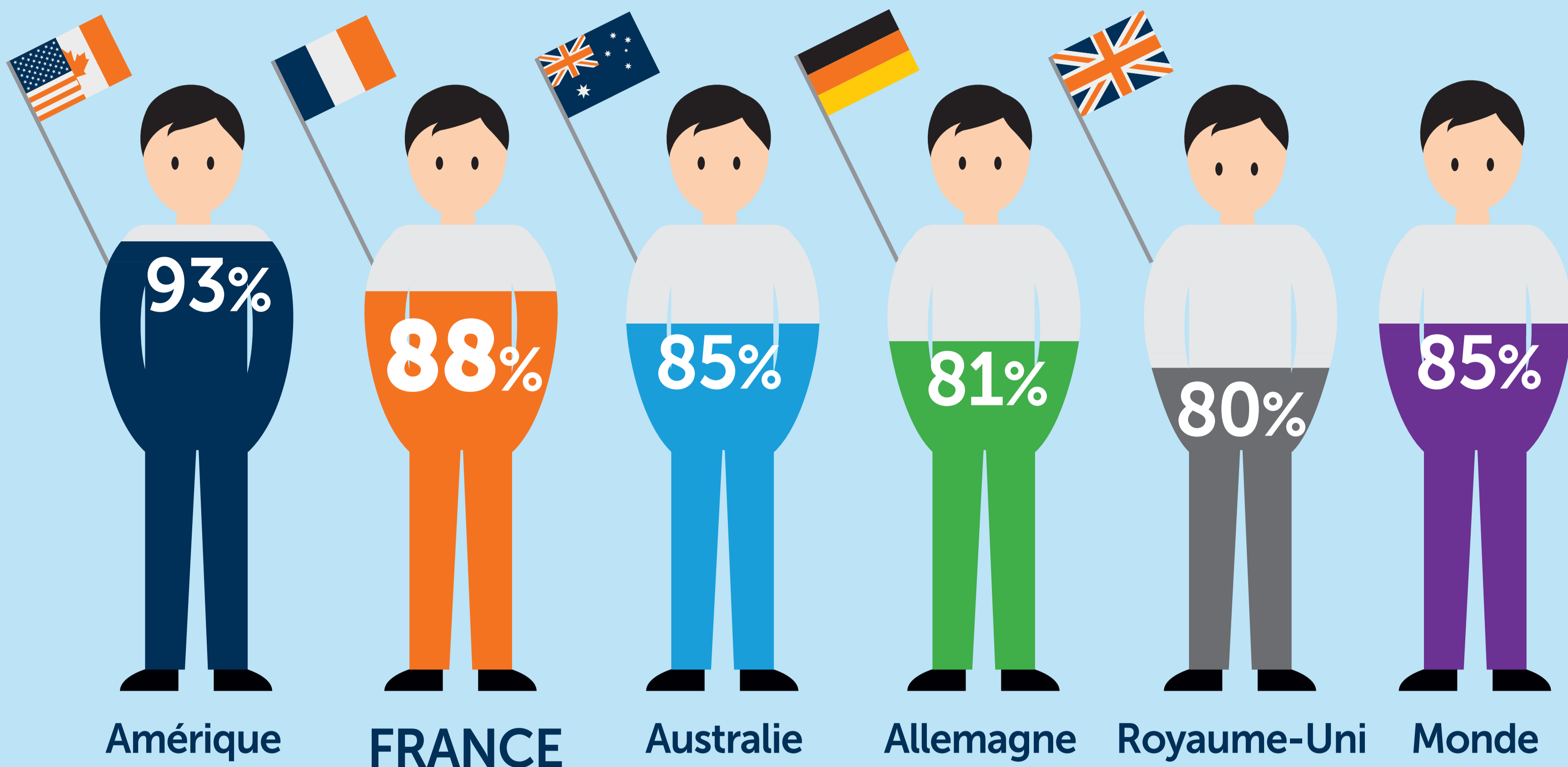
# Give Machines a Voice

## Transformer l'Expérience Client

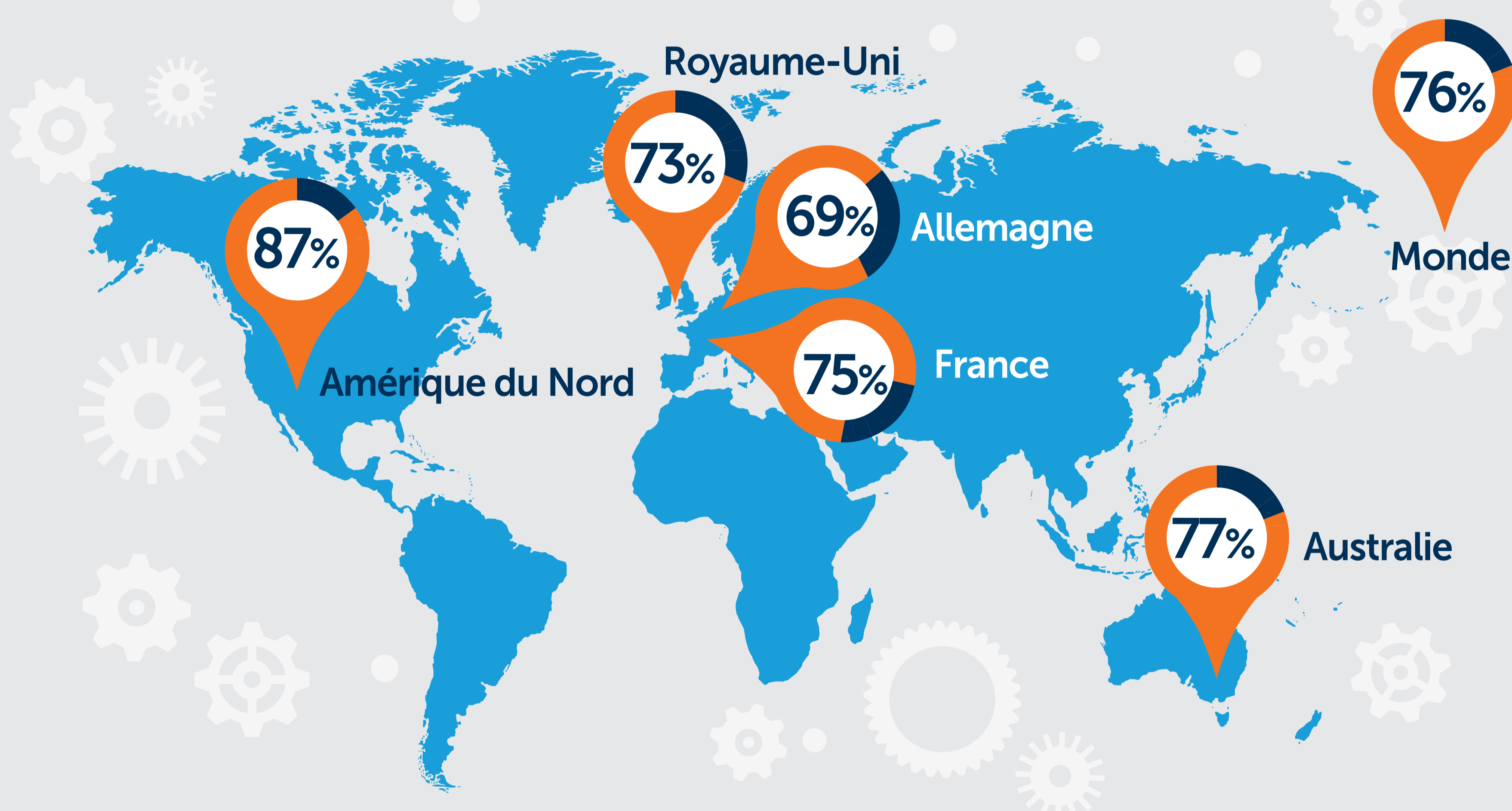
Mitel  
Powering connections

88%

des décideurs informatiques français pensent que les interactions homme-machine transformeront positivement l'Expérience Client.



D'ici moins de 2 ans, **75%** des entreprises françaises permettront aux machines d'interagir avec l'Homme.



### Les domaines clés

dans lesquels les interactions homme-machine sont précieuses pour améliorer l'Expérience Client en France.....

Transmettre les bonnes informations vers les bonnes personnes au sein de l'organisation

75%



73%

Contacter directement un membre du service client en cas d'incident détecté

Contacter directement le client en cas d'incident détecté en utilisant son mode de communication favori

70%

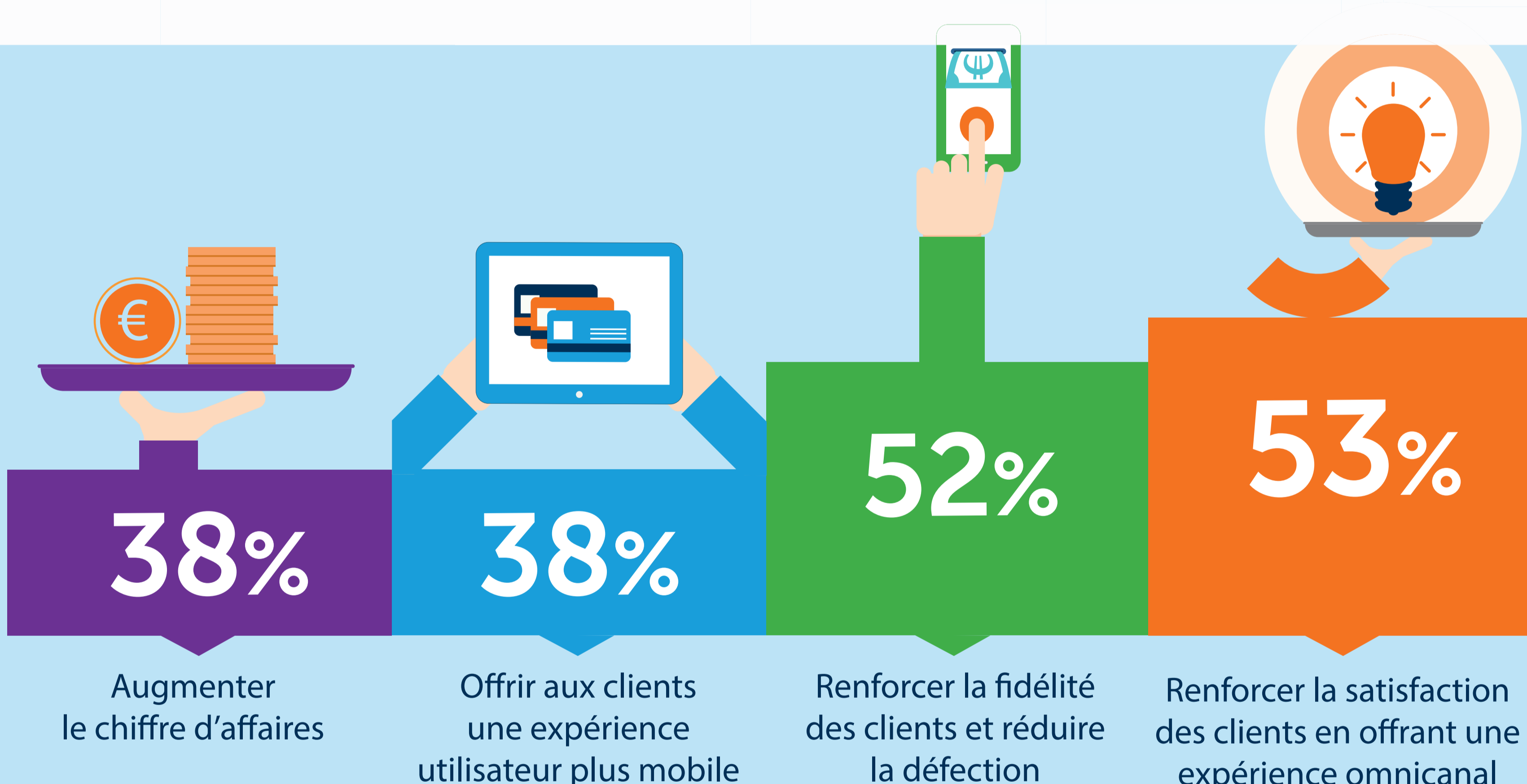


68%

Contacter directement les clients lorsqu'un incident est détecté

Résultats respectifs à l'échelle mondiale :

### Top 4 des résultats attendus par les entreprises françaises en améliorant l'Expérience Client

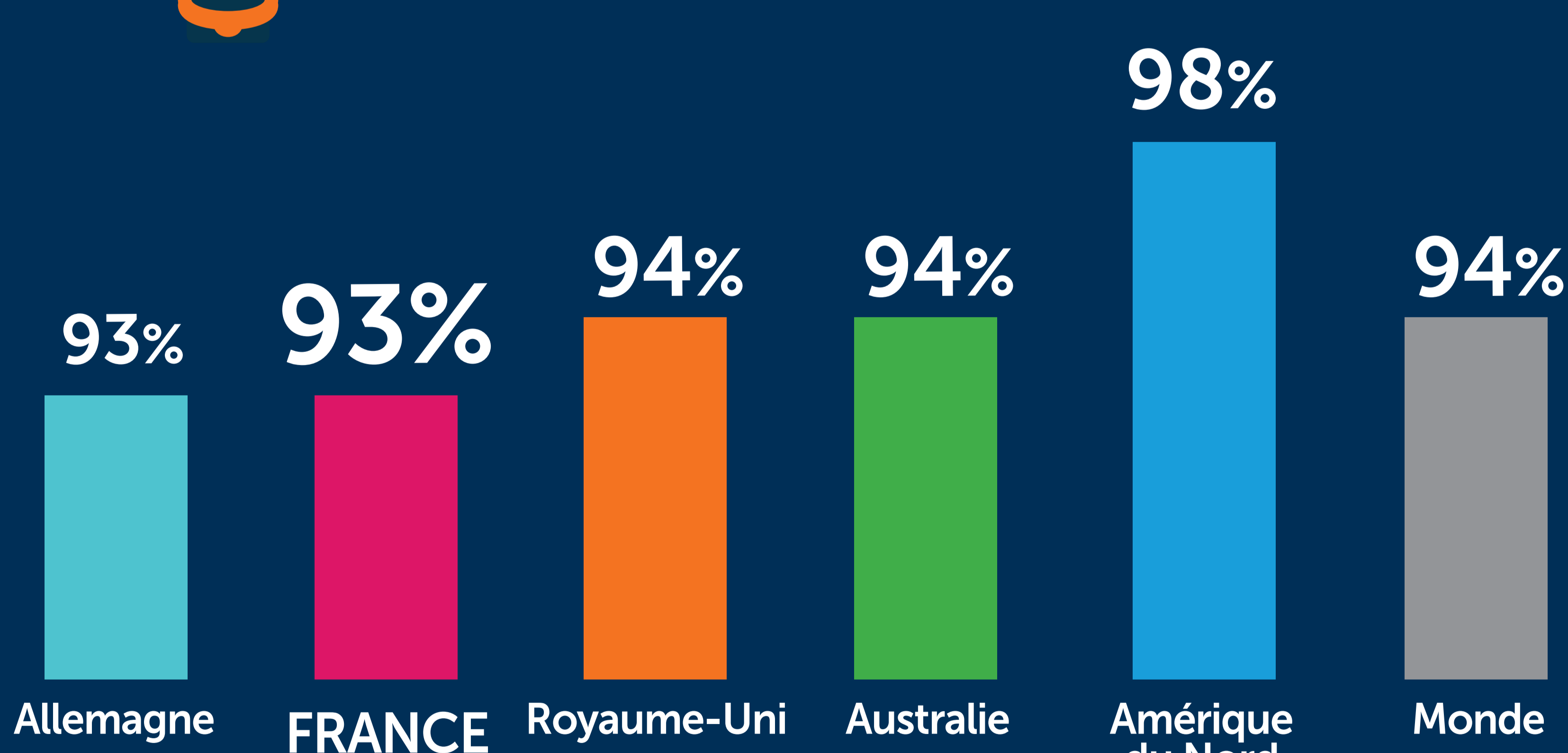


Résultats respectifs à l'échelle mondiale : 39%, 39%, 50% et 52

**13%** des entreprises françaises (**28%** à l'échelle mondiale) espèrent atteindre une augmentation du chiffre d'affaires de plus de **15%**.

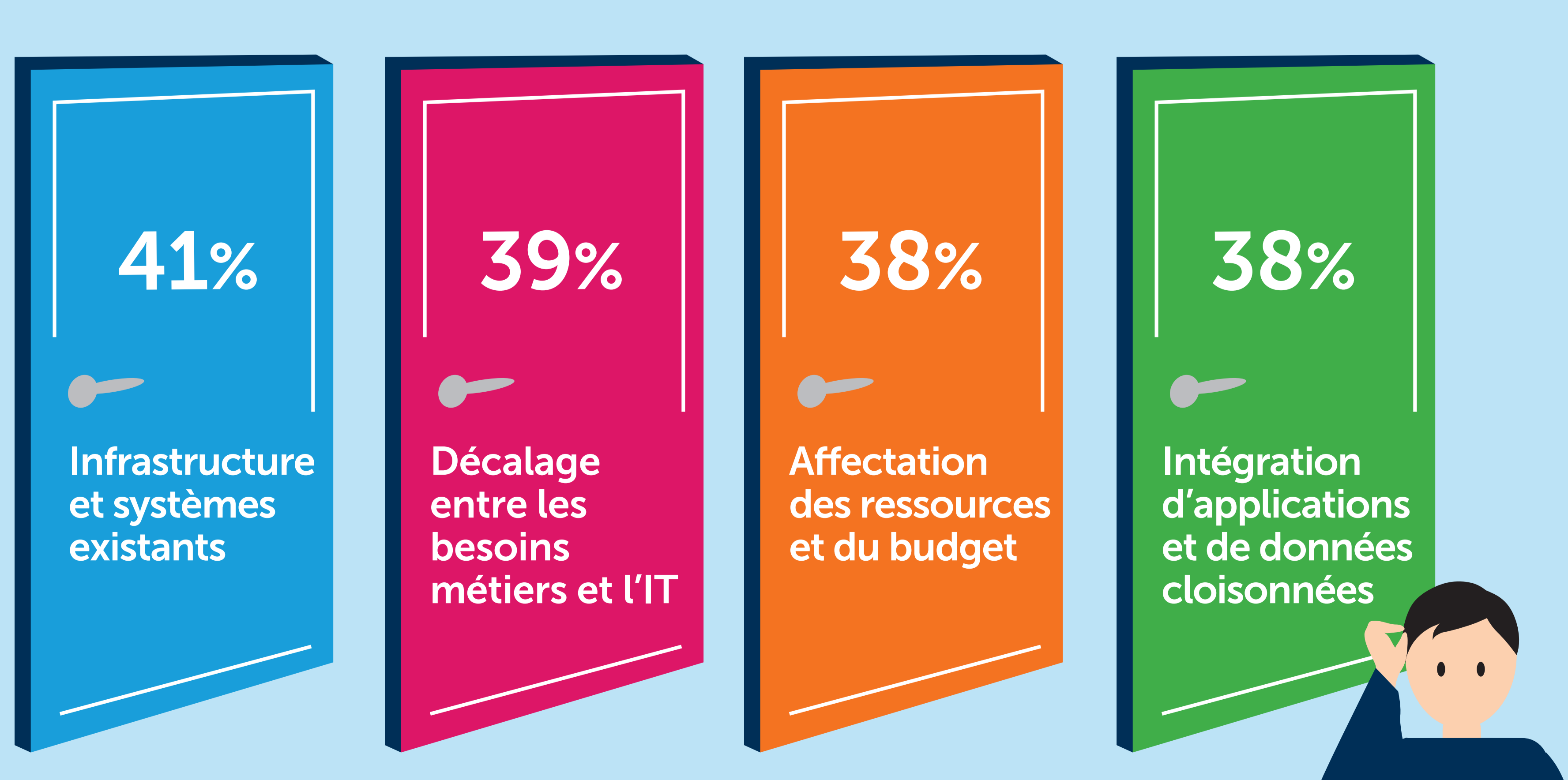
93%

considèrent l'accélération des workflows comme un impératif métier pour améliorer l'Expérience Client.



### Les principaux obstacles

à l'amélioration de l'Expérience Client



Résultats respectifs à l'échelle mondiale : 43%, 46%, 40% et 40%

Pour télécharger le livre blanc : <http://www.mitel.com/giving-machines-a-voice-cx>

Sondage réalisé par Opinium Research pour Mitel au cours de l'été 2017, mené auprès de plus de 2 500 décideurs informatiques en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Amérique du Nord et en Australie.