

# 7 Tendances Digitales Révolutionnant l'Expérience Client



# Omnicanal



Identifier les canaux digitaux préférés par vos clients pour diversifier les points de contact est nécessaire pour créer une expérience cohérente et unifiée tout au long du parcours.





## Authentification Biométrique

Utiliser les données biométriques (empreinte digitale, reconnaissance faciale, l'iris) dans une expérience client assure un niveau de sécurité informatique élevé et est un gage de confiance pour le client.



# Intelligence Artificielle (AI)

Du ciblage, à l'automatisation des interactions, la robotisation et le self-service, l'analyse de données clients, l'intelligence artificielle rend l'expérience client plus efficace.





## Internet des Objets (IoT)

L'usage des dispositifs numériques connectés permet aux entreprises de collecter des données en temps réel dont le traitement optimise l'expérience client et permet de développer des produits et des services numériques.



# Expérience Vocale

La voix sera le futur de l'expérience client digitale.  
Une expérience conversationnelle crée plus de  
proximité avec le client, facilite l'interaction  
avec lui et stimule son engagement.





## Réalité Virtuelle (VR) et Réalité Augmentée (AR)

Ces deux technologies créent une expérience client immersive grâce à l'intégration d'éléments virtuels 2D / 3D visuels et interactifs pour rapprocher l'utilisateur du réel.



# Transparence et Protection de Données



Les clients sont de plus en plus conscients de leurs droits en acceptant de partager leurs données digitales. Être transparent quant à l'usage de leurs données améliore la crédibilité des marques.







# Discutons votre transformation



contact@forcinet.ma



+212 6 70 67 26 20

**forcinet**

Think Beyond e-Solutions

[www.forcinet.ma](http://www.forcinet.ma)

