

# L'intelligence artificielle transforme le service client : vers une relation augmentée, plus fluide et plus humaine



La rédaction 24 novembre 2025 Dernière mise à jour : 27 novembre 2025



À l'occasion d'une table ronde orchestrée par Synolia, des marques emblématiques et des experts ont partagé leurs expériences et leurs convictions : comment l'IA réinvente les interactions, accélère les processus et redonne du sens à la relation humaine. Découvrez les enseignements clés.

L'intelligence artificielle (IA) s'impose comme un levier stratégique dans la transformation des services client. Elle ne se limite plus à l'automatisation de tâches : elle redéfinit les parcours, enrichit les interactions et renforce le rôle des conseillers. En combinant technologies conversationnelles, automatisations intelligentes et pilotage par la donnée, les entreprises construisent une nouvelle expérience client, à la fois plus rapide, plus personnalisée et plus humaine.

## Une mutation portée par des résultats concrets

Les entreprises qui ont franchi le pas en témoignent : l'IA n'est plus une promesse, mais une réalité opérationnelle. Chez Lafuma Mobilier, la croissance du e-commerce a imposé une refonte rapide du service client. « *Nous sommes rentrés chez Zendesk par un besoin urgent d'organiser et structurer notre service client quand nos ventes e-commerce ont fortement augmenté. Aujourd'hui, il s'agit de "scaler"* », explique Edward Grospiron, Head of Digital & e-Commerce.

Cette transformation s'appuie sur des outils intelligents : « *Le bot répond à plus de 30 000 sollicitations et nos FAQ cumulent plus de 50 000 pages lues* », ajoute-t-il.

Ces chiffres illustrent une tendance forte : le selfcare intelligent absorbe les demandes récurrentes, libérant les équipes pour des interactions à forte valeur ajoutée.