

# Le bouton connecté : une nouvelle tendance en matière de relation client

La relation client connaît depuis quelques années de nombreuses évolutions qui l'amènent à se réinventer et à intégrer de nombreuses innovations : gestion omnicanale, intelligence artificielle, Bots. Dans cette mouvance, une nouvelle tendance semble émerger et se positionner comme un must have au sein des magasins et des entreprises : le bouton connecté.

Mais pourquoi une telle évolution ?

Un premier élément de réponse tient à la volonté des entreprises et des services clients de proposer des dispositifs attractifs et générateurs de bonne expérience clients. À ce stade, il s'agit de créer un effet générateur d'engagements et de gestion harmonieuse des relations avec ses clients. Concrètement, ce dispositif s'inscrit dans la mouvance IoT et mobilité qui vient faire évoluer les usages que nous connaissons et créer de nouveaux réflexes.

Qu'est-ce qu'un bouton connecté ?

Connecté au réseau d'un opérateur mobile via une carte SIM ou au WiFi, ce type de bouton envoie un message d'intervention aux équipes concernées. Les cas d'usages sont alors multiples. Nous pouvons notamment évoquer une demande client en point de ventes ou une alerte médicale pour assister un patient dans sa chambre d'hôpital. À travers ce type d'initiatives, on note que nombre d'entreprises recherchent désormais à réduire les circuits et temps de traitement des demandes formulées par leurs clients pour gagner en fluidité. Cette tendance durable a notamment été influencée par l'approche orientée « instantanéité » à laquelle nous sommes désormais habitués. Le bouton connecté en est une parfaite illustration et met en avant un mode « urgence » adapté à la relation client.

Au-delà de l'évolution des usages, sa forte croissance et son déploiement dans de nombreux sites s'expliquent également par la robustesse des infrastructures réseaux et télécoms et par l'approche industrielle des technologies IoT que nous utilisons au quotidien dans notre vie. En ce sens, les boutons connectés s'inscrivent dans le prolongement de nos habitudes et occupent une place naturelle dans les entreprises.

Instantanéité, attractivité, expériences clients engageantes et qualité de service sont donc les leviers qui ont permis aux dispositifs connectés de se positionner comme les nouveaux projets des entreprises souhaitant dynamiser leur relation client.

Largement déployés dans différents secteurs à l'image de celui de la distribution et du retail, les boutons connectés apparaissent désormais dans de nouveaux secteurs à l'image du médical et devraient continuer leur percée. La relation client continue donc sa mutation en s'appuyant sur la digitalisation. Cette tendance en est une bonne illustration.

Par Thierry Davigny, fondateur de DIGITIM

---

*This announcement is distributed by Nasdaq Corporate Solutions on behalf of Nasdaq Corporate Solutions clients.*

The issuer of this announcement warrants that they are solely responsible for the content, accuracy and originality of the information contained therein.

Source: Digitim via GlobeNewswire

HUG#2174692