

Transformation numérique : quand l'expérience client achoppe

Les grands comptes ont pour la plupart initié leur [transformation numérique](#). Mais les investissements engagés ont encore peu d'impact sur l'amélioration de l'expérience client.

C'est ce qui ressort d'un [rapport](#)* international promu par le fournisseur « [low code](#) » Kony. 1600 professionnels et utilisateurs de l'IT ont été interrogés. La banque, le commerce de détail (retail), les soins de santé et les services publics sont les secteurs étudiés.

Le retail (pour 59% du panel) et la banque (54%) sont les plus susceptibles de numériser leurs services à un rythme qui corresponde aux attentes des clients/utilisateurs.

Moins bien orientés sur ce plan, les services publics parviennent à convaincre un répondant sur deux (51%). Ce qui n'est pas le cas du secteur des soins de santé (48%).

Malgré les milliards de dollars investis chaque année dans le numérique, aucun des secteurs étudiés ne livre une expérience client qui satisfasse la grande majorité.

Processus d'affaires et expérience client

Ainsi, seuls 19% des répondants considèrent que la numérisation d'entreprises et administrations se concrétise par une amélioration significative de l'expérience utilisateur.

Et pour cause ! 68% des initiatives de transformation numérique sont centrées sur l'amélioration des processus d'affaires, 28% sur l'expérience client et 4% seulement sur l'expérience employé(e).

Selon une autre [étude \(IDC\)](#), en Europe, les dépenses en solutions d'expérience client (CX) sont portées par la numérisation des entreprises et la forte demande du commerce de détail.

Ces dépenses devraient franchir les 100 milliards de dollars en 2019 et atteindre 128 milliards de dollars d'ici 2022.

*Pour le « Kony Digital Experience 2019 Index Survey », 1600 personnes ont été interrogées, dont 800 professionnels en charge de la transformation numérique d'entreprises de plus de 500 collaborateurs. Où ? En Amérique du Nord, en Europe et en Asie.