

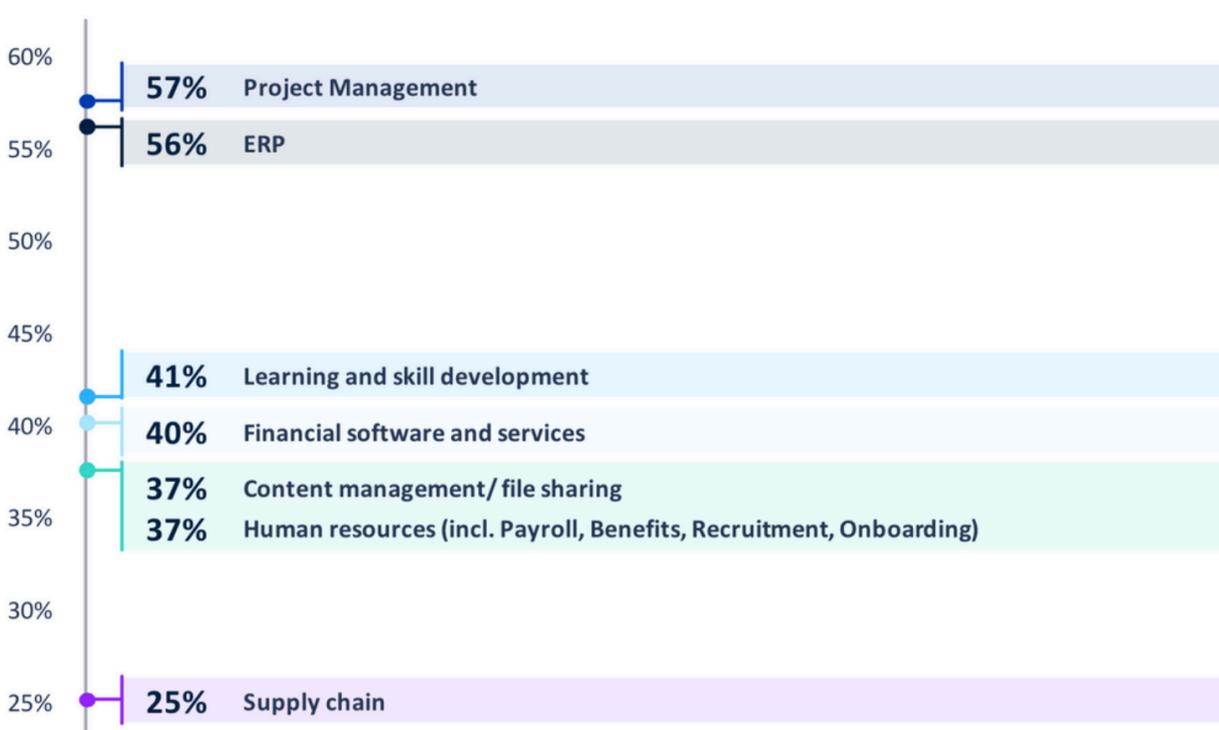
Applications métiers & expérience client : où vont les budgets IT cette année ?

Priorités IT 2025

Cette année, les entreprises concentrent leurs investissements IT sur la gestion de projet, l'ERP et l'amélioration de l'expérience client. L'IA s'impose dans les outils métiers, tandis que les priorités marketing évoluent vers l'automatisation, le support client et les analytics. Cette infographie vous donne une vue rapide des tendances à suivre pour ajuster vos offres et anticiper les besoins du marché.

Les priorités d'investissement en applications métier en un clin d'œil

La gestion de projet sera au premier plan des priorités des entreprises cette année.



Aujourd'hui, l'IA est principalement intégrée à la gestion de projet par le biais d'outils conçus pour assister les tâches existantes, tels que :

La prise de notes et la synthèse

L'estimation des coûts

L'analyse prédictive

La planification de projet

L'allocation des ressources

La gestion des risques

La planification des tâches

La modélisation

L'automatisation

La hiérarchisation et la planification des priorités

L'adaptation des projets à différentes méthodologies de livraison

Où les organisations prévoient d'investir pour améliorer l'expérience client ?

Top tier

48% CRM and sales management

46% Customer service/ support (incl. helpdesk and ticketing systems)

43% Customer analytics

Mid tier

38% Customer data management (incl. customer data platforms (CDP))

33% Customer success management

25% Contact center/call center
25% Product analytics

Low tier

23% Digital experience platforms (DXP)

19% Marketing automation software
19% E-commerce

18% Unified communication and collaboration

17% RevOps

Comprendre ce que veulent réellement les clients est plus crucial que jamais – et cela alimente un intérêt croissant pour les plateformes d'analytique client.

Avec des données clients désormais à portée de main dans les organisations, le besoin en outils de gestion et d'analyse de données se renforce. Ces solutions permettent d'améliorer l'expérience client (CX), de personnaliser les interactions, de faciliter la prise de décision et, au final, de bâtir des relations plus solides avec les clients.

Les priorités en hausse cette année par rapport à 2024 :

- Analytique client
- Service et support client (y compris helpdesk et systèmes de ticketing)
- Logiciels d'automatisation marketing

À retenir

L'analytique client progresse : priorité en forte hausse cette année, signe d'un besoin accru de compréhension fine des comportements.