

À quoi ressemblera la technologie en 2025 ?

2025 est encore loin. Personne ne peut prédire exactement à quoi ressemblera l'avenir, mais il est certain que **de plus en plus de communications seront acheminées par le biais de nouveaux appareils**. Les experts en communications clients peuvent tabler sur l'envoi de milliers de messages contextuels et ultra-personnalisés pour joindre les destinataires précisément au moment où ils doivent l'être. De nombreuses [communications clients](#) seront intégrées aux voitures, aux vêtements, aux lunettes et autres objets présentant un intérêt. Ces appareils utiliseront de nouveaux types de processeurs quantiques et de nouvelles mémoires qui relègueront les technologies actuelles les plus rapides au rang des PDA (assistant numérique personnel) des années 1990.

Un changement radical dans les technologies des communications clients

Les appareils intelligents actuels sont équipés d'écrans, de haut-parleurs, de microphones, de fonctionnalités NFC (Near Field Communication), de lecteurs d'empreinte digitale, de réseaux Wi-Fi et Bluetooth, de voyants, de détecteurs de localisation, d'humidité, de lumière, de mouvements et autres. Ces capteurs étant de plus en plus abordables, puissants et résistants aux conditions environnementales extrêmes, de nouveaux appareils capables d'envoyer de nouveaux types d'informations verront le jour. En 2025, ces informations pourront servir, par exemple, à partager des expériences avec ses amis avec un réalisme saisissant. Et elles généreront un grand volume de [données](#) que les entreprises devront stocker, gérer et extraire pour communiquer avec leurs clients de manière inédite et leur offrir une nouvelle valeur ajoutée.

De nouvelles formes de communication numérique pour les entreprises

Aujourd'hui, nous communiquons en utilisant le courrier postal mais aussi des services tiers, des réseaux sociaux et professionnels sur les smartphones, les tablettes, les PC et les ordinateurs portables. Les consommateurs portent des montres connectées depuis quelques années. Les premiers adeptes partagent déjà leurs expériences 3D immersives. Nombre d'entre nous utilisent Snapchat, Instagram ou Periscope et communiquent en image et en vidéo. En 2025, il y aura de nouveaux réseaux sociaux et encore plus d'[applications](#) et d'appareils connectés. Les informations échangées s'adapteront à ces canaux et au contexte dans lequel elles sont utilisées.

De nouveaux services pour relier les consommateurs, les appareils et les données des consommateurs

Si nous envisageons l'avenir des communications, il n'est pas insensé d'imaginer que le consommateur moyen possèdera au moins cinq appareils personnels connectés. Plusieurs de ces appareils seront disponibles en permanence. Et l'Internet des objets (IdO) donnera probablement naissance à de nouveaux capteurs qui communiqueront avec ces appareils. De nouveaux services regrouperont les personnes, les appareils et les données sur de nouveaux médias. Le format et les fonctionnalités des appareils que nous utiliserons auront une influence sur la façon dont les individus communiqueront et sur ce qu'ils jugeront

important. Pour imaginer où vous serez en 2025, il vous faut imaginer une [entreprise compatible avec ces nouveaux types de technologie](#). Il est impossible d'échapper aux questions de confidentialité et de sécurité, mais vous ne survivrez pas avec des politiques restrictives qui ralentissent leur adoption. La technologie évolue plus rapidement qu'un cycle de planification budgétaire de 12 mois. Alors, il vous faut une entreprise capable d'absorber ces nouvelles technologies dès leur commercialisation.

Une faible tolérance à la surinformation

Nous serons toujours des consommateurs d'eau et d'électricité en 2025, mais aucun de nous n'aura envie de recevoir une notification chaque fois que quelqu'un allume la lumière ou ouvre le robinet. Pour la plupart des consommateurs, une facture mensuelle suffira. Et alors que les réfrigérateurs connectés vont se multiplier, qui aura envie d'être informé chaque fois qu'un yaourt a atteint sa date de péremption ? Un consommateur pourrait apprécier d'être averti qu'une chaussette rouge s'est glissée au milieu du linge blanc à laver, mais il n'aura pas envie de savoir quand le cycle essorage de son lave-linge a débuté. En 2025, la surinformation ne sera plus tolérée. Certains services ne gagneront pas à être connus.

Les clients partageront leur mécontentement encore plus rapidement

Les particuliers ont des attentes très différentes en matière de communications. Ils ont la possibilité d'indiquer leurs préférences quant au volume d'informations qui doit figurer sur leurs factures et autres relevés. Certains usagers bancaires sont rassurés de recevoir une confirmation à chaque transaction. D'autres préfèrent de longues listes de transactions qu'ils peuvent trier. D'autres encore préfèrent une présentation plus graphique. En 2025, les clients mécontents partageront leurs mauvaises expériences encore plus rapidement. Ils répandront les problèmes de communication d'une entreprise sur des centaines de réseaux sociaux, comptant plusieurs milliards de clients potentiels, simplement à l'aide de leur nouvel appareil de vidéodiffusion 3D à 360 degrés.

Les bonnes communications au bon client et dans la bonne quantité

Lorsque vous créez vos communications lors de la prochaine décennie, pensez à la fréquence, à l'intensité et au style de vos messages. La technologie sera là pour que vous puissiez toujours communiquer sur tous les canaux, mais **les entreprises bienveillantes qui résistent à la tentation de communiquer à outrance sont celles qui créeront les liens les plus forts avec leurs clients.**

Source : <https://www.neopost.com/fr/a-quoi-ressemblera-la-technologie-en-2025>