

Demain, que deviendra le téléphone ?

Connaissez vous la loi de Chaplin ?

Joyce Chaplin, est professeur d'histoire à Harvard. Et, dans un article très intéressant récemment publié par le site en ligne Aeon, elle résume ainsi sa « loi »
« tout appareil portable est l'aboutissement d'un équipement plus ancien qui, autrefois, devait être porté à deux mains et aujourd'hui se doit de tenir dans la paume d'une seule ».

Nous avons aujourd'hui dans la paume de nos mains, un concentré de toutes ces innovations technologiques avec notre téléphone portable. C'est une horloge, un écran de télévision, une radio, un magnétophone, le tout bourré d'intelligence artificielle.

Historiquement, la téléphonie a toujours été le canal dominant de la relation client. Or, on a l'impression que ce canal de communication datant d'il y a presque 150 ans est voie de disparition. En effet, de nouveaux canaux dits digitaux sont nés avec le développement d'internet et des nouvelles technologies de l'information et de la communication et ont commencé à remplacer progressivement le téléphone. L'émergence de ces canaux numériques a remarquablement affecté la téléphonie.

La question qui se pose aujourd'hui est alors la suivante :

Le téléphone a-t-il encore une place dans ce nouveau contexte qui a favorisé de nouveaux vecteurs de communication avec les clients ?

L'évolution de la téléphonie

Malgré l'apparition et le développement de nouveaux canaux digitaux, les statistiques récentes confirment que le téléphone reste le canal le plus utilisé par les clients pour contacter les entreprises. En effet, plus de 60% des français privilégient le téléphone pour contacter un service client. La grande majorité des interactions (80%) dans les centres de contacts continuent de se faire par téléphone, étant le moyen le plus simple à employer, le plus naturel et le plus spontané. En fait, passer par la voix est beaucoup plus pratique et fluide pour le client que de remplir un formulaire en ligne ou d'envoyer un e-mail puisqu'on ne connaît pas le délai pour avoir un retour.

Et pourtant, le paradoxe est qu'au sein des services clients, il existe plusieurs sollicitations improductives, qui sont des appels sans réelle valeur ajoutée. Si on se penche sur les raisons de cette nouvelle tendance, on trouve que le développement d'internet, des outils de communication numériques, tels que l'e-mail, le chat, les FAQ dynamiques et plein de nouveaux canaux qui permettent au client de contacter les entreprises en sont les principales causes. En plus, les clients sont assez appétents pour ces nouveaux canaux. Ils ont envie de s'en servir, de voir se servir du chat et de pouvoir utiliser leur canal de communication favori.

Pour autant, il y a vraiment un besoin d'immédiateté de plus en plus fort chez les consommateurs.

On est tous habitués aujourd'hui à obtenir une réponse tout de suite aux questions que l'on se pose en utilisant simplement notre smartphone ou notre ordinateur. De même, les clients vont avoir recours à ces nouveaux canaux qui sont mis à leur disposition. Mais, s'ils n'obtiennent pas de réponse assez vite, ils vont tester d'autres canaux et finir par prendre leur téléphone et appeler l'entreprise.

Et donc, effectivement la part du téléphone est en déclin au niveau des canaux de la relation client. Mais en contrepartie, les clients vont tester un canal, deux ou trois et puis vont quand-même avoir recours au téléphone.

Paradoxalement, le nombre de sollicitations à traiter n'a jamais été aussi important dans les services clients qu'aujourd'hui.

Cette tendance s'est accélérée aujourd'hui avec le télétravail, depuis la crise sanitaire du covid19 et l'évolution des modes de travail en entreprise. Par conséquent, le téléphone confirme sa place de réflexe numéro 1 des appelants pour joindre une entreprise. Cependant, ce canal a profondément évolué sur les mois qui viennent de s'écouler, marqués par la crise sanitaire du corona virus.

La téléphonie en 2021-2023

Les chamboulements causés par la pandémie survenue depuis fin 2019, ont fait évoluer les modes de travail en entreprise. Cette évolution s'est manifestée par une explosion des demandes sur les services clients et la naissance de nouveaux challenges pour la téléphonie.

Quelles sont alors ces défis et nouvelles tendances de la téléphonie ?

1) Une téléphonie sur-mesure

La relation client telle qu'on la connaît aujourd'hui est complexe, digitale, multicanale et en évolution constante.

Et les solutions dédiées à équiper les services clients sont de plus en plus nombreuses. A cet effet, choisir des outils de téléphonie pour la relation clients peut devenir un véritable casse-tête. Alors, avant de mettre un projet de téléphonie, il faut d'abord penser au client et à l'expérience de relation par téléphone qu'on souhaite lui offrir. Et puis évaluer les besoins opérationnels de ceux qui vont utiliser la solution au quotidien, des directions métiers qui vont devoir évaluer le ROI de la mise en place d'un nouvel outil et les équipes techniques qui vont valider la faisabilité technique, la compatibilité aux outils métiers utilisés, ou un dimensionnement de réseau, etc.

- La téléphonie a pour objectif de faciliter le contact avec le client et de résoudre rapidement les problèmes qu'il peut rencontrer.

Ainsi, la téléphonie est sur-mesure dans le sens où elle est paramétrable, configurable et évolutive qui peut s'intégrer à d'autres canaux et aux outils métiers utilisés par les opérationnels, dans le but d'offrir une vision 360° des clients.

- La téléphonie doit s'adapter aux besoins des différentes parties prenantes de l'organisation. L'adaptabilité est donc un critère de choix déterminant de son prestataire de téléphonie.

2) L'expertise en téléphonie

Ces dernières années, on a assisté à une multiplication voire une explosion des canaux de la relation client.

Et cette croissance s'est accompagnée de l'apparition de solutions **all in one**. Par solutions all in one, on entend des solutions qui proposent de gérer au sein d'une seule et même plateforme l'ensemble des canaux de contact client.

C'est assez pratique mais ce n'est pas forcément le plus efficace parce que la téléphonie est quand-même un métier complexe qui nécessite beaucoup de compétences techniques. Il est donc indispensable de confier la téléphonie à des experts en la matière.

De ce fait, un spécialiste en téléphonie va pouvoir vous accompagner sur toute la partie de paramétrage, mise en place, de l'automatisation... C'est souvent plus compétitif de s'adresser à des experts qui sont des acteurs dynamiques qui viennent challenger le secteur.

3) Une téléphonie connectée

La téléphonie est aujourd'hui connectée, dans le sens où on voit de plus en plus des entreprises qui construisent un véritable écosystème de solutions, qui ont besoin de se parler entre elles. Cela veut dire qu'il va exister différentes solutions techniques qui permettent de faire communiquer les outils qu'on utilise au quotidien les uns avec les autres. Cette interconnectivité a concrètement trois avantages :

- Augmentation de la productivité des agents des centres de contacts en gagnant du temps et d'être d'autant plus pertinent que lorsqu'on fait intervenir un humain dans l'échange avec le client.

- Optimisation du pilotage parce que l'interconnexion permet de récupérer énormément de données et d'avoir des tableaux de bord disponibles en temps réel, des statistiques détaillées, des KPI de suivi sur-mesure selon le secteur de l'entreprise.

- Amélioration de l'expérience de l'appelant (client) ce qui permet de personnaliser la prise de contact ainsi qu'une fluidité et rapidité du parcours client.

4) La dématérialisation de la téléphonie

La téléphonie devient dématérialisée parce que toutes ces solutions que l'on va faire communiquer entre elles, passent par une infrastructure derrière qui est totalement digitale. Cette dématérialisation se traduit par le mouvement des solutions de centre de contacts vers le cloud.

La téléphonie passe de plus en plus par internet. Le passage vers le cloud de manière générale, va être la manière dont la téléphonie s'est adaptée aux nouvelles contraintes subites actuellement mais plus généralement aux nouveaux modes de travail qui sont en train de s'installer durablement (télétravail, homeshoring...).

5) Une téléphonie sécurisée

Les outils de travail reposent de plus en plus sur le web, et sont ainsi perçus comme vulnérables aux attaques, aux fraudes, aux intrusions, au piratage..

La téléphonie hébergée dans le cloud peut être perçue de la même manière. Néanmoins, le développement massif du cloud, a fait émerger des solutions qui sont de plus en plus sécurisées. Parmi les bonnes pratiques pour protéger et sécuriser sa téléphonie :

- Personnaliser et changer régulièrement ses mots de passe d'accès aux logiciels, à la messagerie vocale...

- Prêter une attention particulière à ses factures et à ses statistiques, puisqu'une des méthodes utilisées pour pirater la téléphonie c'est d'émettre des appels vers des numéros surtaxés ou des appels à l'étranger ou des appels de longue durée.

- Utiliser un réseau IP distinct pour la téléphonie, ce qui permet d'isoler le réseau de la téléphonie des autres réseaux de données.

- Mettre en place des pare-feu sur les solutions de téléphonie et d'utiliser des solutions un peu plus expertes pour protéger certaines conversations.

Et enfin, l'avantage du cloud c'est qu'il permet de mettre en place un contrôle global sur toutes ses installations ce qui ne fait qu'augmenter la sécurité.

6) Une téléphonie analytique

La dématérialisation et la digitalisation de la téléphonie lui ont permis d'entrer dans une ère analytique.

Ainsi, il est possible de suivre avec précision de nombreux indicateurs de performance quantitatives dont le temps d'attente, la durée moyenne de traitement, le taux du décroché, le volume d'appels... et qualitatives dont l'analyse de sentiments, l'analyse de verbatim, ce qui permet de détecter des émotions. Une bonne utilisation de telles données contribue à gagner en productivité et offrir une satisfaction parfaite à ses clients.

7) L'automatisation de la téléphonie

La conséquence directe de l'usage de l'analytique dans le monde de la téléphonie, c'est que la possibilité de mesurer ce qui se passe dans ses centres de contacts, permet de prendre conscience des imperfections de son service client. Et par conséquent, d'avoir des idées d'amélioration pour être plus productif et plus efficace au quotidien. C'est de là qu'on parle du développement de l'automatisation dans la téléphonie. En pratique, il y a plus de 40 à 50% des agents dans les centres de contacts qui sont consacrés à des tâches sans ou à très faible valeur ajoutée. Le cumul de ces tâches cause une perte de productivité et donc des coûts cachés pour l'entreprise qui sont vraiment colossaux. Grâce au développement d'une téléphonie analytique, on peut identifier à quel niveau se trouvent ces pertes de productivité et y apporter des solutions.

L'une des solutions est justement de miser sur l'automatisation des tâches répétitives afin de permettre aux équipes de se concentrer sur les interactions à forte valeur ajoutée. Avec le développement de l'**intelligence artificielle** et l'apparition de nouveaux outils innovants, l'automatisation peut concerner non seulement le backoffice (reporting, les analyses d'appels...) mais également le FrontOffice (Interactions en selfcare) grâce à l'automatisation des processus robotisés (RPA).

8) Une téléphonie Selfcare

Aujourd'hui de plus en plus on se rend compte que l'on peut automatiser des scénarii complexes sur lesquels on va utiliser du langage naturel pour qu'un robot (callboat) soit capable de discuter avec aplomb et comprendre l'objection ou le problème et le traiter de bout en bout.

La mise en place de projets **callboats** est de plus en plus fréquente pour les entreprises qui reçoivent des volumes massifs d'appels souhaitant vraiment augmenter leur productivité et qui ont réalisé que leurs agents passaient beaucoup de temps à traiter des flux d'appels répétitifs et sans réelle valeur ajoutée.

2023 Le Smartphone d'aujourd'hui

Les smartphones jouent un rôle très important pour les utilisateurs. En fait, de nombreuses personnes ne peuvent pas s'en séparer un seul instant. Ils sont utiles pour tout ce que l'on peut imaginer et permettent une communication universelle.

De plus, ces appareils sont aujourd'hui radicalement différents de ce qu'ils étaient il y a 15 ans. En l'espace d'une quinzaine d'années, l'industrie du smartphone a mis au point de nombreuses technologies innovantes qui ont transformé le téléphone portable d'un appareil de communication en un ordinateur de poche. Il ne fait aucun doute que les téléphones portables deviendront plus intelligents au cours des prochaines années. De nombreuses rumeurs et théories circulent sur ce à quoi ils ressembleront à l'avenir : transparents, presque en apesanteur, intégrés à votre poignet, dotés d'une batterie d'une capacité exceptionnelle, etc. Il est indéniable que les attentes sont élevées.

Aujourd'hui, vous pouvez utiliser votre téléphone portable pour commander de la nourriture, trouver un appartement ou même acheter une voiture.

Les changements ne font que commencer : que nous réserve l'avenir ?

L'avenir du smartphone : en 2030

Imaginez avoir un téléphone portable qui se fixe à vos globes oculaires ou se transforme en tablette. Nous analysons les tendances futures .

Il y a environ 10 ans, l'évolution des smartphones semblait impensable. Cependant, ce qui semblait impossible est devenu une réalité : la technologie des smartphones s'est accélérée à un rythme si effréné que les premiers smartphones ont l'air primitifs.

Aujourd'hui, le smartphone transcende les frontières de la communication et est devenu la principale plateforme d'accès à l'information. Il y a quelques années, nous utilisions une myriade d'appareils pour consulter la météo, éditer des photos ou accéder à notre courrier électronique ou à notre calendrier, pour ne citer que quelques exemples. Aujourd'hui, cependant, nous trouvons tout sur nos smartphones.

De nos jours, on peut dire que les téléphones mobiles sont devenus une extension de nous-mêmes et qu'ils ont changé nos vies à jamais. Quatre-vingt pour cent de la population possède un téléphone portable et plus d'un milliard d'entre eux sont des smartphones.

Nous consultons notre téléphone portable en moyenne 150 fois par jour ; en fait, certaines personnes éprouvent un sentiment d'anxiété intense lorsqu'elles l'oublient.

- La cartes SIM virtuelles ?

- La durée de vie de la batterie

C'est le point le plus faible de nos smartphones, la première cause de plainte des utilisateurs : la durée de vie de la batterie du téléphone. Les fabricants sont obsédés par des designs plus fins, des performances plus étendues, et des écrans plus impressionnants, mais tout cela est gourmand en énergie, ce qui pèse sur la charge et la durée de vie de la batterie. Fini le temps où les téléphones duraient plusieurs jours avec une seule charge. Certes, la vitesse de chargement des batteries récentes s'accélère, mais beaucoup d'utilisateurs rêvent d'une charge qui tienne 24 heures... Avant que l'**utilisation de nano-batteries** ne vienne enfin prolonger la durée de vie de la batterie, les utilisateurs se tourneront vers des coques-batteries pour prolonger la durée d'usage de leur téléphone.

- Remplacer l'ordinateur portable

Ce n'est pas nouveau, mais c'est encore embryonnaire : la performance des smartphones de dernière génération en fait de sérieux clients pour remplacer l'ordinateur portable. D'ici 2030, deux types de fonctionnalités seront intégrées dans nos téléphones, soit la possibilité de les relier à un écran plus grand et à un clavier, soit celle de les intégrer dans une coque d'ordinateur portable. Ou les deux...

- **Les écrans** devraient également devenir plus lumineux et se plier de différentes manières ; les appareils photo deviendront si perfectionnés qu'ils menaceront de catapulter les reflex haut de gamme et les assistants numériques qu'ils renferment deviendront, au mieux, encore plus connectés.

En outre, on parle déjà de téléphones capables de s'étirer. L'idée à l'avenir est de pouvoir prendre un téléphone portable normal et d'étirer la taille de l'écran pour le faire ressembler davantage à une tablette. Il reste à voir si cette idée est techniquement réalisable, mais il s'agit d'un développement intéressant qui aiderait les smartphones à se développer au-delà de leur forme actuelle.

Des travaux sont déjà en cours pour faire des écrans extensibles une réalité. Samsung, par exemple, a créé un écran de démonstration capable de s'étirer de plus de 12 mm sans se briser.

- **Le hargement à l'air libre** : adieu aux chargeurs filaires. Imaginez que vous soyez à court de batterie et que vous n'ayez pas de chargeur avec vous. Ce ne sera plus un problème dans les prochaines années, car les prochains appareils connectés devraient pouvoir être rechargés à l'aide de solutions sans fil en direct. La technologie utilisée serait celle des ondes radio, qui serait également plus respectueuse de l'environnement.

- **La 6G**, comme son nom l'indique, est la sixième génération de connectivité mobile. Bien que la 5G n'ait pas encore pu atteindre tous les territoires, Samsung, en collaboration avec l'Université de Californie, teste déjà le prototype de communication sans fil 6G, ce qui signifierait que le débit maximal de données pourrait être 50 fois plus rapide que la 5G.

Il s'agit d'un défi technique, car il faudrait étendre le spectre à 3000 GHz, construire de nouvelles antennes et poursuivre les recherches de haute technologie.

Récemment, un groupe de chercheurs chinois a réussi à envoyer 1 To de données en une seconde sur une distance de 1 km. L'école d'ingénierie spatiale de Tsinghua, à Pékin, a réussi à diffuser simultanément plus de 10 000 vidéos haute définition. Ainsi, pour l'instant, la Chine semble être en tête de ce type de technologie, avec plus de 40 % des brevets dans ce domaine provenant de l'Empire du Milieu.

Cela dit, à toutes fins utiles, que signifierait l'arrivée de la 6G pour nos vies ?

Une navigation beaucoup plus rapide, une latence plus faible, la possibilité de télécharger un film en quelques secondes, une plus grande efficacité énergétique, une réalité étendue véritablement immersive, y compris des communications holographiques, et une intelligence artificielle automatisée et interconnectée.

La technologie 6G, dont la commercialisation devrait commencer vers 2030, aurait la capacité de se connecter à des appareils beaucoup plus complexes, tels que les voitures autonomes, les véhicules volants et les drones, entre autres.

“Plus la vitesse et la bande passante seront élevées, plus les intelligences artificielles pourront s'entraîner rapidement et plus l'internet des objets se démocratisera avec de plus en plus d'appareils et d'améliorations d'appareils”

- LesTéléphones pliables : deviendront-ils populaires ?

Un téléphone mobile pliable pourrait changer la façon dont le contenu est consommé. Il s'agit d'un appareil mobile qui s'adapte à la bonne taille pour effectuer une tâche spécifique. Ainsi, par exemple, notre smartphone pourrait se déplier pour passer d'un petit smartphone à une tablette, si nécessaire. Mobile et tablette se confondent donc.

Pour l'instant, le secteur des appareils pliables ne concurrence pas les téléphones mobiles "normaux", et il faudra attendre quelques années avant que ce type d'appareils ne réduisent encore leurs prix et puissent pénétrer le marché avec plus de force. Les téléphones pliables devraient représenter près de 10 % de toutes les ventes de smartphones d'ici 2030.

- Une intelligence artificielle (IA) encore plus intelligente

L'intelligence artificielle deviendra encore plus puissante dans les dix quinze prochaines années et jouera un rôle majeur dans nos vies. Si d'ores et déjà l'IA est un élément des smartphones d'aujourd'hui, dans des fonctions telles que les assistants vocaux, la photographie, la réalité augmentée ou la traduction linguistique en temps réel, les futurs appareils seront dotés d'une multitude de nouvelles fonctions.

L'intelligence artificielle du futur pourrait prendre des décisions plus complexes et plus humaines. Elle pourrait être au centre d'une suite d'appareils connectés, tels que les divertissements, la voiture connectée ou la domotique, faire des réservations de restaurant pour vous, recommander de nouvelles expériences, raconter une histoire aux enfants, gérer votre emploi du temps ou organiser vos courses.

Dans un avenir pas si lointain, l'intelligence artificielle aurait même la capacité de comprendre nos émotions. Huawei y travaille déjà. Votre appareil pourrait même faire office de psychologue : il vous remonterait le moral si vous êtes triste, vous donnerait des conseils si vous vous sentez dépassé... Il pourrait même devenir votre ami ou votre confident.

Pour l'instant, les commandes vocales sont utilisées, mais il n'y a aucune raison de ne pas utiliser simplement quelque chose dans les cerveaux qui permet de communiquer avec des appareils en utilisant la puissance des ondes cérébrales. "Il est possible que de telles interfaces humaines hybrides soient développées pour remplacer certains types d'écrans, tels que les écrans projetés, les écrans intégrés dans des lunettes de réalité augmentée ou les écrans projetés entièrement sur des surfaces".

- Écrans holographiques : ce n'est plus de la science-fiction

Ces dernières années, les hologrammes ont fait partie de certains films de science-fiction et de fantaisie futuriste. Star Wars, Blade Runner 2049 ou Iron Man en sont des exemples. Les smartphones de 2030 seront également dotés de technologies d'affichage holographique.

Les écrans holographiques pourraient représenter des images ou des vidéos en 3D qui flotteraient au-dessus de l'appareil et pourraient être visionnées sous n'importe quel angle sans avoir besoin de lunettes 3D.

- Smartphones sans ports ni boutons

Une autre tendance pour les années à venir consiste à créer des appareils mobiles sans ports ni boutons, uniquement des écrans. En fait, de nombreux smartphones actuels ont déjà éliminé la prise casque de 3,5 mm et utilisent des écouteurs sans fil compatibles Bluetooth.

- Le port USB des appareils mobiles devrait également disparaître complètement.

Vivo et Meizu sont les marques qui ont déjà développé les premiers prototypes conformes à ces prémisses, et une fois de plus, la Chine mise beaucoup sur cette technologie.

- Les caméras : Dans les prochaines années, les appareils photo des téléphones portables devraient avoir une qualité d'image tellement élevée qu'ils pourraient même remplacer les appareils photo professionnels. Le plus grand changement est attendu dans le nombre de mégapixels.

- Tatouages électroniques, fusion des humains et des machines... Et si le smartphone disparaissait à jamais ?

Nous ne pouvons pas prédire exactement quels changements technologiques les appareils mobiles apporteront dans les dix prochaines années, mais ce que nous savons, c'est que les smartphones sont devenus un élément indispensable de nos vies.

Nous nous demandons quelle sera la prochaine technologie qui remplacera les smartphones, d'autant que Bill Gates a récemment déclaré que les tatouages électroniques seront le nouveau dispositif utilisé pour inaugurer la prochaine génération de technologie. Cette technologie, qui reste à développer, consisterait à imprimer des puces sur la peau afin de surveiller et de collecter des informations personnelles, telles que des données médicales ou sportives.

Des études approfondies sont actuellement menées sur de possibles tatouages électroniques avec la collaboration d'entreprises telles que Google et Chaotic Moon Studios, une société américaine dans laquelle le magnat investit en raison du potentiel qu'il voit dans le développement de cette technologie.

- Elon Musk, quant à lui, assure que dans un certain temps nous fusionnerons avec les machines, de sorte que nous pourrions changer de corps lorsque le nôtre ne sera plus utile ou transplanter nos souvenirs dans le cas où notre tête cesserait de fonctionner. Selon ses propres termes, "si nous ne le faisons pas, l'intelligence artificielle nous rendra inutiles". De plus, cette technologie est déjà en cours de développement dans les universités du Michigan, de Pennsylvanie et de Washington. Incroyable, n'est-ce pas ?

Beaucoup de ces prédictions ne sont que cela : des prédictions. Et d'ici 2030, nous pourrions voir des technologies très différentes de celles que nous imaginons aujourd'hui. Je me demande si tout cela finira par arriver et si les humains seront prêts à le faire.

2024 Après la mort des téléphones portables et l'avènement des smartphones, les ordinateurs de poche qui nous accompagnent au quotidien pour communiquer, travailler et nous divertir sont-ils déjà voués à disparaître ?

Cinq spécialistes tech ont accepté de laisser le champ libre à leur imagination et de nous partager leur vision (réaliste) du téléphone de 2030. La Bonne nouvelle, c'est qu'on n'est pas bien loin des films de science-fiction.

Imaginez qu'il y a à peine quinze ans, on s'extasiait à l'idée de pouvoir changer la coque bleu marine de notre Nokia 3310 et de posséder un jour un "GSM compact à clapet", modèle à la pointe de la technologie mobile de l'époque. À l'heure de l'iPhone 7 et de ses écouteurs sans fil, du Samsung Galaxy Note 7 à la batterie tellement puissante qu'elle en prend feu, ou encore des honorables smartphones low-cost, on a de quoi largement fantasmer l'aspect et les fonctionnalités de ceux qu'on utilisera dans les quinze prochaines années, soit aux alentours de 2030.

Surtout si l'on compile nos projections aux technologies les plus prometteuses, comme la réalité virtuelle – déjà disponible auprès du grand public –, et surtout la réalité augmentée, encore en développement. Et même si ces dernières sont encore largement balbutiantes, on peut tout de même facilement supposer, à défaut de l'affirmer, qu'elles sauront trouver leur place dans nos quotidiens d'une manière ou d'une autre.

Évidemment, la futurologie est une science à part entière, et il n'était pas question de faire deviner à nos interlocuteurs à quoi ressemblera avec exactitude le téléphone de demain. En réalité, on a surtout eu envie de mettre en parallèle les visions respectives qu'ils en ont et de constater à quel point celles-ci peuvent diverger, ou, plus intéressant encore, converger. Car tous sont d'accord sur un point : l'intelligence artificielle sera au cœur de tout.

2030 Le PDG de **Nokia** a récemment déclaré que les smartphones, tels que nous les connaissons aujourd'hui, n'existeront plus en 2030.

Ce qu'il a voulu dire, c'est que nous aurons alors d'autres appareils qui seront connectés à notre corps et qui communiqueront directement avec d'autres personnes. À la place de nos anciens smartphones, Nokia prédit l'émergence des appareils dédiés à la réalité virtuelle et augmentée.

Le concept existe déjà depuis quelques années, mais il est encore balbutiant. D'ici la prochaine décennie, l'entreprise estime pourtant que les casques auront remplacé nos téléphones. Connectés, sans fil et sans doute plus accessibles en termes de prix, ces derniers permettront de communiquer, de s'orienter ou encore de travailler, tout en gardant les mains libres.

Seule obligation rappelle Nishant Batra : pour se démocratiser, les casques VR et AR devront bénéficier du soutien des consommateurs et des entreprises. Cela passera notamment par la baisse du prix de ce type d'appareils, pour le moment toujours réservé à une élite restreinte.

De même **Mark Zuckerberg** prédit la fin des téléphones portables d'ici 2030 avec l'essor des lunettes intelligentes. Il estime que les smartphones seront relégués au second plan, remplacés par des dispositifs de réalité augmentée et connectés comme les lunettes Ray-Ban Stories de Meta.

Ces dernières, lancées en 2022, sont dotées d'un appareil photo de 5 mégapixels, de haut-parleurs et de microphones intégrés, en plus de leur design soigné. Zuckerberg voit en ces lunettes la « prochaine grande plate-forme informatique ».

Le succès des Ray-Ban Meta, la version plus récente des Ray-Ban Stories, a confirmé cette vision. En Europe, ces lunettes intelligentes sont devenues les best-sellers de 60 % des magasins Ray-Ban dans la région EMEA. « Nous assistons au début d'une transition vers une technologie plus immersive et portable ».

Alors que d'autres géants de la technologie, comme Apple, explorent également le marché des lunettes intelligentes, le futur du smartphone pourrait bien être en jeu.

Pas d'écrans ou de smartphones de plus en plus grands donc, mais une technologie ancrée dans la réalité, omniprésente pour nous accompagner. On aura certainement juste des lunettes ou éventuellement des lentilles de contact. On sera en mesure de regarder autour de nous, de voir des choses différentes et d'interagir avec nos mains pour saisir des choses. Les démonstrations de Microsoft avec HoloLens laissent entrevoir quelques images de l'avenir du smartphone. Des hologrammes, des écrans souples, des interfaces en trois dimensions... Ils seront nos interfaces de tous les jours."

Le moins que l'on puisse dire, c'est que pour l'instant l'industrie n'est pas encore prête. Meta a beau tout miser sur les mondes virtuels, ses premières lunettes dédiées à la VR ne seront lancées qu'en 2026, tandis que ses casques Oculus sont pour l'instant réservés à un marché de niche. Plus récemment, c'est Sony qui a lancé son nouveau casque PS VR 2 dédié au gaming, pour un prix avoisinant les 600€. De son côté, Apple prépare déjà l'arrivée de ses Apple Glass et d'un casque de réalité mixte.

On peut imaginer une sorte de casque fin, qui pourrait presque s'agrémenter de capteurs liés à notre cerveau. D'un point de vue fonctionnel, le dispositif pourra peut-être générer des écrans au mur ou même sur notre main, et sera totalement pilotable par le langage oral et naturel, grâce à son intelligence artificielle intégrée.

Avant tout, quel que soit le terminal, devra être beaucoup plus durable que ce qu'il n'est aujourd'hui. Il devra – du moins j'espère que les pouvoirs publics l'imposeront – présenter un minimum de réparabilité, voire se soucier des matériaux qu'il utilise.

L'avenir du smartphone : en 2030, il pourrait se charger par l'air. Imaginez avoir un téléphone portable qui se fixe à vos globes oculaires ou se transforme en tablette.

Les écrans devraient également devenir plus lumineux et se plier de différentes manières ; les appareils photo deviendront si perfectionnés qu'ils menaceront de catapulter les reflex haut de gamme et les assistants numériques qu'ils renferment deviendront, au mieux, encore plus connectés.

...

Loin de s'arrêter dans leur développement, les smartphones vont continuer à évoluer dans les années à venir.

Certains prédisent qu'ils deviendront de véritables télécommandes pour nos vies, d'autres pensent qu'ils pourraient disparaître dans des dispositifs portables tels que des lunettes ou des montres.

Cela dit, regardons de plus près à quoi pourraient ressembler nos téléphones portables dans les dix prochaines années.

Essayons de deviner.

Pour conclure, la téléphonie de demain c'est véritablement un atout stratégique pour les services clients des entreprises et un levier de différenciation par rapport aux concurrents.