

Service client et surcharge d'outils

5 *coûts
cachés*

*qui impactent votre
collaboration*



Sommaire

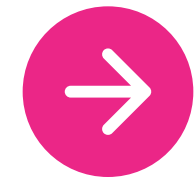
1. Les coûts financiers et humains	3
2. Un manque constant de contexte et d'alignement	6
3. La surcouche d'outils IA	9
4. Une fragmentation de la collaboration transversale	12
5. Des enjeux de sécurité croissants	15
6. Vers un système plus unifié et intégré	18

1 Les coûts financiers et humains

Trop d'outils, vraiment ?



Depuis plusieurs années, la surcharge d'outils est devenue un problème bien connu des entreprises. Pourtant, peu s'y attaquent réellement et finissent par en payer le prix, tant financièrement que humainement.



À l'origine, une intention louable : mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Mais si cette personnalisation des outils est poussée à l'extrême, l'entreprise risque de basculer dans l'excès inverse : un fonctionnement trop complexe et une multiplication d'outils au-delà des besoins réels.



79 %

**des employées estiment
que leur entreprise ne met
pas en place les solutions
nécessaires pour réduire la
surcharge d'outils internes.**

(Lokalise, 2025)

La triple facture



Financièrement, les modèles de prix, la diversité des types d'abonnements, l'absence de comparaison et les réglementations à prendre en compte sont autant de facteurs qui compliquent l'achat de logiciels et pèsent sur le budget.



En termes de temps et d'efficacité, l'impact est tout aussi important. Plus il y a d'outils, plus les équipes passent de temps à les comprendre, à jongler entre les interfaces et à retrouver l'information, souvent sans formation adaptée.



Enfin, humainement, cette complexité permanente génère de la frustration, un sentiment de non-maîtrise et de fatigue numérique (*digital tool fatigue*), et affecte l'engagement des équipes... et donc leur rétention à long terme.



1370 \$

C'est le coût moyen annuel des licences SaaS par employé en 2024 (soit une hausse de 55 % par rapport à 2021).

(Gartner, 2024)

2 Un manque constant de contexte et d'alignement

Des frictions qui ralentissent la collaboration



Dans un environnement saturé d'outils, la collaboration devient vite épuisante. Changer sans cesse d'interface, de logique et de notifications alourdit la charge cognitive : chaque interaction demande plus d'efforts, au point de devoir collaborer de manière plus superficielle.



Ces mêmes micro-frictions reviennent constamment tout au long d'un projet : accès manquants, liens introuvables... Finalement, la prise de décision est ralentie car il faut sans cesse surmonter ces petits blocages.



17 %

**des employés estiment
alterner entre différentes
interfaces, outils et
plateformes dans leur
travail plus de 100 fois par
jour.**

([Lokalise](#), 2025)

À la pêche aux infos



Trop d'outils en parallèle empêchent les équipes d'avoir une vision claire et coordonnée des sujets. Les informations se dispersent entre processus, chats, mails, outils de gestion de projet... où elles ne sont pas toujours accessibles ni à jour.



Résultat ? Plus de temps passé à retrouver le bon contexte, des malentendus et des réunions de réalignement qui se multiplient. Certaines contributions passent même inaperçues, donnant à certains le sentiment de ne pas être entendus.



48 %

des employés ont du mal à retrouver rapidement un document précis dans les outils de leur entreprise.

(Adobe, 2023)

3 La surcouche d'outils IA

L'IA en plus du reste ?



Aux outils traditionnels déjà nombreux viennent désormais s'ajouter les outils d'IA. Or, quand ils ne sont pas directement intégrés aux outils du quotidien, ils peuvent générer une couche supplémentaire de complexité et une nécessité d'adaptation pour les équipes.



Pourtant, la pression des entreprises pour maîtriser rapidement les outils d'IA ne s'accompagne pas toujours d'une formation adaptée. Les équipes peuvent alors développer un usage superficiel de ces outils.



95 %

des entreprises peinent à mesurer le retour sur investissement de leurs outils d'IA.

(Forbes, 2025)

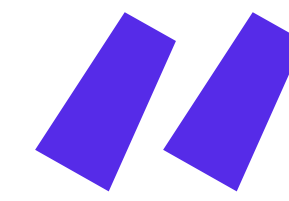
Qu'est-ce que l'*AI workslop*?



Ce contexte favorise aussi un phénomène appelé « AI workslop » : un travail impeccablement structuré grâce à l'IA, mais qui révèle des erreurs ou apparaît vide de sens si l'on regarde de plus près.



Un mauvais usage des outils d'IA peut ainsi entraîner une charge cognitive supplémentaire dans vos projets clients. Le risque est d'autant plus grand si l'IA s'entraîne sur des données sensibles de vos clients, qui peuvent être elles-mêmes réparties entre plusieurs outils.



« Le contenu généré par l'IA a toute l'apparence d'un travail bien fait, mais manque de substance pour faire réellement avancer une tâche donnée. »

([Harvard Business Review, 2025](#))

4 Une fragmentation de la collaboration transversale

"Do you speak CRM?"



La surabondance d'outils favorise les silos et érige des barrières invisibles entre équipes et sous-équipes. C'est particulièrement vrai en relation client, où la stack interne cohabite souvent avec celle du client le temps du projet : intranet, outils de gestion de projet, finances...



Pour réceptionner un livrable ou donner du feedback, les autres parties prenantes doivent alors solliciter un intermédiaire ou utiliser des outils hors de leur périmètre. Cela ajoute une couche supplémentaire de difficulté à la collaboration efficace.



54 %

des employés utilisant plus de 10 applications par jour constatent des problèmes de communication récurrents.

(Zoom, 2025)

Il y a une intégration pour ça ?

- ➔ Aujourd'hui, la plupart des outils digitaux proposent des intégrations plus ou moins avancées avec des solutions tierces. Mais des outils propriétaires ou transverses n'ont pas toujours d'intégration « clés en main » et exigent souvent des développements spécifiques et une maintenance lourde.
- ➔ En collaboration transversale, cela entraîne des intégrations partielles ou bancales entre les stacks. Les équipes doivent alors gérer des pertes d'informations et des doublons de saisie, ce qui ralentit la prise de décision.



5 Des enjeux de sécurité croissants

Plus d'outils = plus de failles



Plus d'outils, c'est aussi plus de portes d'entrée pour les cyberattaques. Plus l'entreprise est grande et diversifiée, plus chaque fonction ajoute ses propres solutions... et ses propres failles potentielles.



D'où l'enjeu, pour le service client comme pour les équipes IT, de cartographier les outils, limiter les doublons et challenger systématiquement la nécessité d'en ajouter un nouveau.



83

En moyenne, une entreprise utilise 83 solutions de sécurité différentes.

(IBM, 2025)

Gare au shadow IT !



Quand la stack d'outils devient trop complexe, certains collaborateurs se tournent vers des solutions en ligne plus simples et rapides à prendre en main... mais non approuvées par l'entreprise.



C'est le shadow IT : des outils « fantômes » qui échappent au contrôle de la DSI et peuvent exposer des données sensibles. D'où l'importance de rester à l'écoute des retours terrain sur la prise en main et l'usage des outils internes, afin d'anticiper les dérives vers le shadow IT.



40 %

**seulement des applications
utilisées en entreprise sont
légitimement recensées.**

(Gartner, 2024)



Vers un système plus unifié et intégré

Êtes-vous en surcharge d'outils ?

Faites un sondage dans votre équipe service client pour recenser



les outils utilisés, par rôle et de façon transversale. Objectif : connaître le nombre réel d'outils en circulation et repérer d'éventuels doublons.

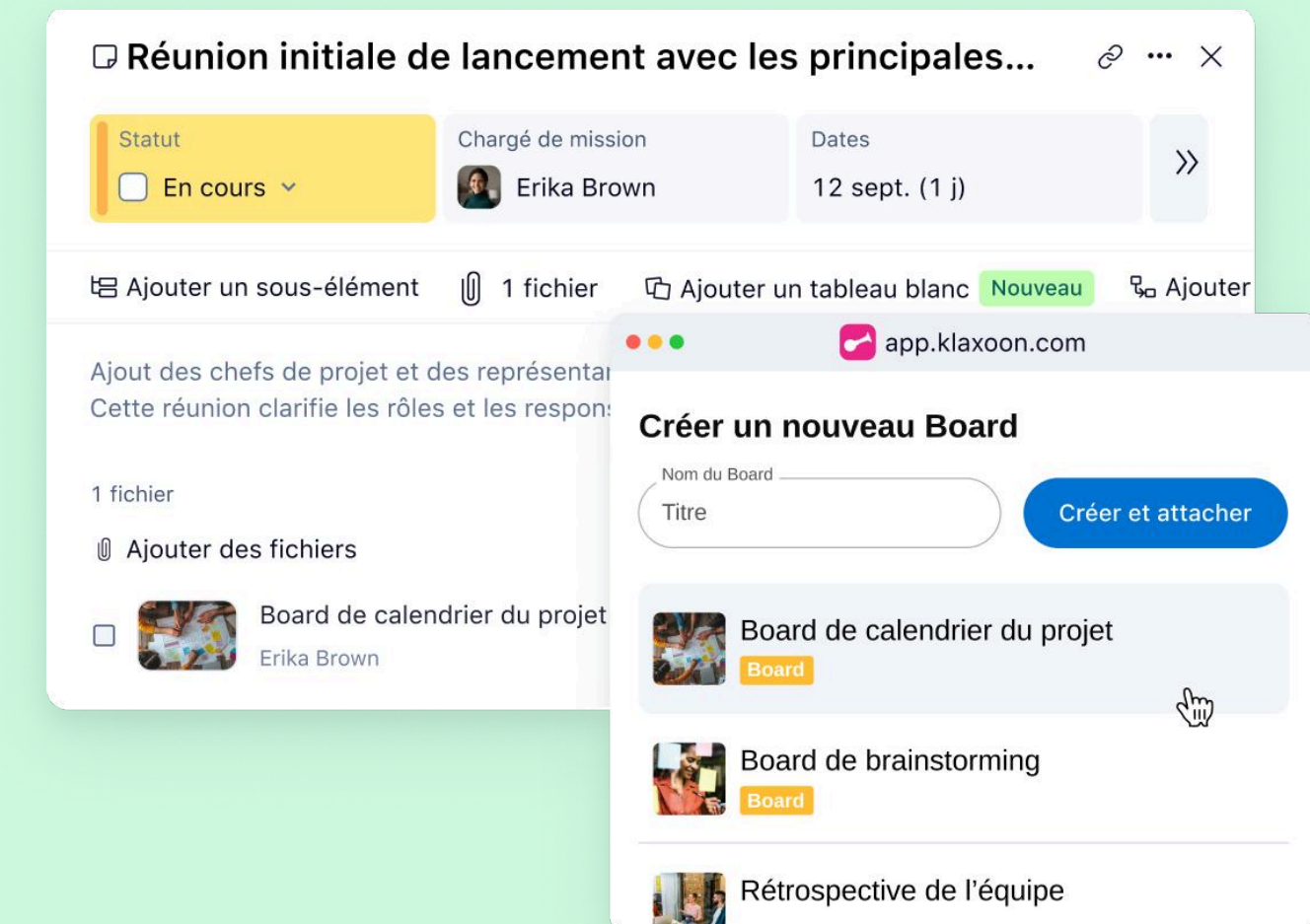
Posez-vous la question de la valeur attendue et le coût du changement avant de choisir un outil. On est trop souvent séduit par une démo, avant de réaliser qu'on ne peut reproduire ces usages dans son propre quotidien d'équipe.



Vérifiez que votre équipe connaît bien le potentiel des outils.



La plupart des utilisateurs n'exploitent qu'une fraction des fonctionnalités. Organisez des formations ciblées pour mieux utiliser l'existant, plutôt que d'ajouter un énième outil.



Bon à savoir :

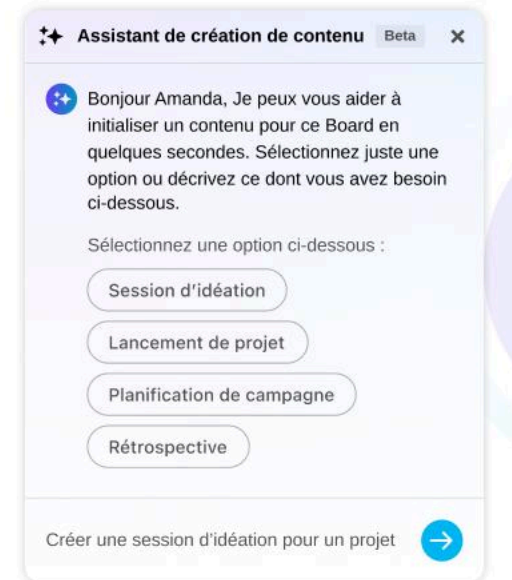
Klaxoon s'intègre avec la plateforme de gestion du travail Wrike. Ensemble, nos solutions couvrent tout le cycle de collaboration, de l'idéation à l'exécution, et réduisent fortement le recours à des outils supplémentaires.

Les bons réflexes à adopter

- ✓ **Optez pour une plateforme intégrée** à un écosystème ouvert, qui vous permet de centraliser vos informations et vos échanges tout en bénéficiant des apports des solutions tierces.
- ✓ **Restez à l'écoute du marché** : faites de la veille et testez de nouveaux outils. Les options étant toujours plus nombreuses et ciblées, cela peut vous faire gagner en efficacité et remplacer des outils qui n'apportent plus la valeur escomptée.
- ✓ Une fois par trimestre, **planifiez un rituel de nettoyage de vos outils en équipe** : archivez les espaces obsolètes, fermez les comptes inutiles, supprimez les intégrations redondantes. Un bon automatisme d'hygiène numérique.



**Assistant IA
dans Board**



Bon à savoir :

[Klaxoon](#) et [Wrike](#) intègrent déjà des fonctionnalités et des agents IA natifs pour organiser les idées, résumer les échanges... Vous n'avez donc pas besoin d'ajouter d'outils d'IA supplémentaires pour ces usages.

Découvrez comment rationaliser
votre collaboration et décupler
votre efficacité au quotidien !

Découvrez Klaxoon et Wrike

klaxoon.com

