

Chatbots : support et service clients sont demandeurs (infographie)

Du service aux clients en passant par le support informatique, les agents conversationnels (chatbots) basés sur l'intelligence artificielle (IA) gagnent du terrain dans l'entreprise.

C'est le principal enseignement d'une enquête menée par l'entreprise de services du numérique (ESN) française Umanis, en partenariat avec la start-up francilienne Konverso.

Dans ce cadre, 132 décideurs métiers (innovation, marketing) et responsables informatiques de grandes entreprises ont été interrogés l'automne dernier.

38% des répondants ont indiqué que les déploiements de chatbots sont en cours au sein de leur organisation. Et 52% des entreprises envisagent « sérieusement » de les adopter.

Assistance technique et acquisition clients

Par ailleurs, pour 50% des professionnels concernés, le support technique (help desk et assistance informatique interne) constitue la première utilisation des agents conversationnels. Le service clients arrive en seconde position (pour 35% des répondants).

Lorsqu'ils sont interrogés sur les enjeux liés aux chatbots, 78% des répondants considèrent que la relation personnalisée permettant d'acquérir ou de fidéliser la cible (utilisateur, client, prospect, partenaire) est la priorité.

La réduction des coûts (de main d'oeuvre) arrive ensuite pour 74% des décideurs interrogés. Suivent : l'achat facilité (68%) et l'accompagnement 24/7 de l'utilisateur (66%).

L'engouement est donc bien réel. Toutefois, les entreprises concernées par cette enquête s'interrogent encore sur l'intégration des chatbots dans leur stratégie.

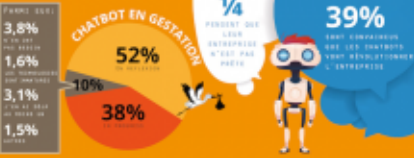
Ainsi, un quart du panel juge que leur organisation n'est pas encore prête à adopter les agents conversationnels. En revanche, 39% des managers interrogés estiment que les chatbots vont « révolutionner » l'entreprise.

Pour illustrer ces résultats, Umanis propose l'infographie ci-dessous :

CHATBOTS



UN VÉRITABLE ENGOUEMENT



MÉTIER S'INTERESSE AUX ASSISTANTS EFFICACES ET SACHANT TENIR UNE CONVERSATION



DE MULTIPLES ENJEUX



DE PLUS EN PLUS ATTENDUS PAR LES ENTREPRISES

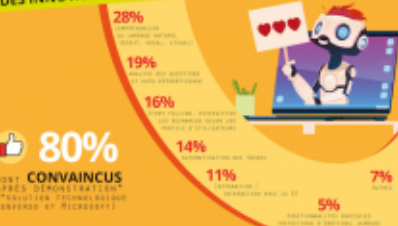
29%

MATURITÉ DES ENTREPRISES

38%

Près de 40% des entreprises ont un chatbot en phase de déploiement ou de test

DES INNOVATIONS PLÉBISCITÉES ET ATTENDUES



SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES



DES APPLICATIONS ISSUES DES TECHNOLOGIES DE MACHINE LEARNING QUI VONT IMPACTER L'ENTREPRISE

1. RECOMMANDATION DE PRODUITS / SERVICES
2. PERSONNALISATION DES OFFRES
3. DÉTECTION DE SPAMS / FRAUDES
4. PRÉDICTION DES TENDANCES DE MARCHÉ
5. OPTIMISATION DES PROCESSUS

Lire également :

[Cisco en pince pour les chatbots de MindMeld](#)

[AWS Lex amène les développeurs sur la voie des chatbots](#)

crédit photo de une © spe – shutterstock