

Expérience client : la folle expansion des chatbots

Gartner a dévoilé ses prévisions lundi lors de son Customer Experience Summit, à Tokyo.

À horizon 2020, 25 % des services clients et de support dans le monde utiliseront des assistants virtuels ou agents conversationnels (chatbots), contre moins de 2 % en 2017.

Sites web, applications mobiles, messageries et réseaux sociaux s'équipent d'assistants clients virtuels (VCA) pour répondre à leurs utilisateurs en première intention. Les agents humains, lorsqu'ils ne sont pas remplacés, interviennent à un autre niveau de requête.

L'automatisation du support s'amplifie. Et ce « grâce aux progrès réalisés dans le traitement du langage naturel, l'apprentissage automatique (machine learning) et la correspondance des intentions (intent-matching) », a déclaré Gene Alvarez, vice-président CRM chez Gartner.

Aujourd'hui, l'accompagnement 24/7 de l'utilisateur et la réduction des coûts sont considérés comme les principaux atouts des assistants clients virtuels.

Les organisations déclarent jusqu'à 70 % de réduction des requêtes clients par téléphone, par messagerie instantanée ou par e-mail, après la mise en place d'un assistant virtuel.

Ces agents virtuels ne sont pas les seuls outils dans lesquels les entreprises investissent pour améliorer l'expérience client et les ventes. Plus de 84 % des organisations interrogées par Gartner en 2017 sont prêtes à dépenser plus dans différentes technologies.

Ainsi, à horizon 2020, 30 % des entreprises du B2B utiliseront l'intelligence artificielle (IA) pour augmenter leurs processus de vente, selon le cabinet américain.

Par ailleurs, plus de 40 % des projets d'analyse de données seront liés à l'expérience client.

Enfin, d'ici 2020 toujours, les technologies immersives de réalité augmentée, virtuelle ou mixte devraient être adoptées par 20 % des grandes entreprises.

Lire également :

[Chatbots : support et service clients sont demandeurs \(infographie\)](#)

[IA : les assistants virtuels des « collègues » en puissance ?](#)

(crédit photo © Lightspring – Shutterstock)