

# Gartner anticipe une invasion des Chatbots et des nouvelles expériences utilisateurs

Lors du Gartner Customer Experience Summit 2018 à Tokyo la semaine dernière, le cabinet d'étude a prédit qu'en 2020, 25% des services de support et de clientèle intégreront des assistants virtuels et autres chatbots dans leurs différents canaux d'engagement. Ils étaient moins de 2% à avoir déjà franchi le cap en 2017.

Pour Gene Alvarez, VP chez Gartner, « *Les consommateurs passant de plus en plus par les canaux numériques, les assistants virtuels se généralisent pour gérer les demandes des clients sur les sites webs, les apps mobiles, les messageries et réseaux sociaux. Cette tendance est directement liée aux progrès réalisés en matière de traitement du langage naturel, de machine learning et de compréhension des intentions...* ».

Selon Gartner, les entreprises qui ont adopté de tels agents conversationnels ont vu réduire de 70% les requêtes par téléphone, chat ou email.

L'étude prédit également que :

- D'ici 2019, 20% des marques abandonneront leurs applications mobiles au profit d'une plus forte présence sur les messageries instantanées comme Facebook Messenger et WeChat.
- D'ici 2020, plus de 40% des projets d'analyse de données seront directement liés à l'expérience « consommateur » et à la compréhension des comportements.
- D'ici 2020, 30% des entreprises B2B emploieront de l'intelligence artificielle pour optimiser au moins l'un de leurs processus de vente.
- D'ici 2020, 20% des grandes entreprises auront adopté des solutions de réalité virtuelle/augmentée/mixte au sein de leur stratégie de transformation numérique.

Des prédictions en droite ligne avec un sondage publié en 2017 par le Gartner qui révélait que 84% des entreprises interrogées s'attendaient à devoir accroître significativement leurs investissements en matière d'expériences du consommateur.

(Crédit photo : [dinCloud](#))