



Bots (agents conversationnels), top ou flop ?

▼ Les bots, c'est quoi ?

😞 Les bots ou chatbots ne sont pas vraiment une innovation mais une véritable tendance de fond.

🍿 Les bots ou chatbots sont des logiciels qui permettent le dialogue d'un utilisateur avec un programme destiné à lui apporter des informations en appliquant une trame de conversation prédéfinie.

🚀 Ils sont déployés sur des sites web ou bien sur des applications mobiles qu'elles soient des messageries ou non.

▼ Les bots en chiffres

🍷 Selon chatbot's life, les entreprises économiseront 2,5 milliards d'heures de service client grâce aux chatbots d'ici fin 2023.

🚀 Sur les sites e-commerce, la présence de chatbot augmente le taux de transformation de 30% (Fevad).

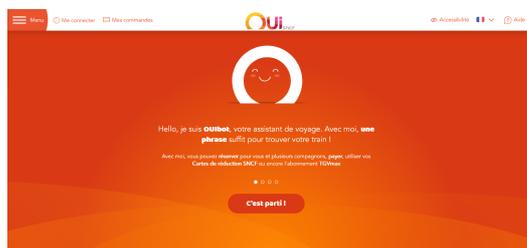
🐱 Selon Capgemini, les chatbots vont connaître plus de 30% de croissance annuelle en moyenne au niveau mondial d'ici 2024.

🚚 Les chatbots permettent de créer la conversation, ils reposent sur une technologie de text mining, reconnaissance du langage par les mots-clés.

👉 Ils peuvent être assimilés à une forme d'IA à partir du moment où ils sont capables d'identifier les intentions et/ou d'apprendre par eux-mêmes.

▼ Illustration

🎃 Ouibot, le chatbot de la SNCF, pionnière en la matière. Ouibot discute avec plus de 10 000 clients par jour.



💜 ASk Mona, il s'agit d'un chatbot orienté culture disponible sur FB Messenger. Mona donne des conseils à ses utilisateurs sur les sorties culturelles en fonction de leurs envies et leur localisation.

▼ Top ou flop ?

🍺 Le chatbot est résolument un TOP à suivre et à mettre en place.

👁️ L'investissement est très accessible et ses usages sont nombreux allant du service client à la réponse aux questions les plus fréquentes.

🍕 La mise en place d'un chatbot chez Espace 4 permettrait d'apporter une solution disruptive tout en amorçant un démarrage en douceur vers des technologies comme l'IA.



Ressources :

14 exemples de chatbots réussis en 2022

Depuis quelques années, les chatbots (ou robots conversationnels) ont beaucoup évolué, à tel point que certains parviendraient presque à se faire passer pour des interlocuteurs

 <https://blog.hubspot.fr/marketing/meilleurs-chatbots>

