

5 TENDANCES DES BOTS EN 2020



#1

CUSTOMER ENGAGEMENT

Le bot s'inscrit dans une stratégie d'expérience client omnicanale

D'ici **2024** le taux de croissance des chatbots augmentera de **34%** par an

72%



des clients préfèrent trouver une réponse par eux-mêmes sur le web

VS



passer par un service client

CAS D'USAGE DU CHATBOT

Engager une conversation durable avec ses clients

Approfondir la connaissance de ses clients

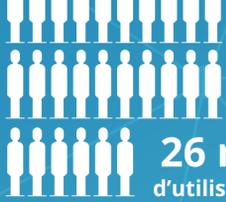
Offrir un canal toujours disponible



facebook messenger



WhatsApp



26 millions d'utilisateurs par jour



6 millions d'utilisateurs par jour

► PROPOSER UN CHATBOT AU SEIN DE CES MESSAGERIES VOUS PLACE AU CŒUR DE LA VIE DIGITALE DES CLIENTS !



Sur leurs apps mobiles, les utilisateurs passent en moyenne de leur temps sur des apps de messagerie instantanée

85%

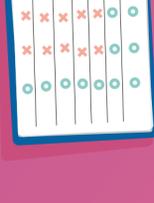
#2

LEAD GENERATION & ACQUISITION

Transformer vos leads + rapidement

Simplifier vos parcours d'achat

Prolonger votre proximité client



Toujours disponible !

Près de **60%** des internautes font leurs achats le soir & le week-end

► Le chatbot prolonge l'expérience & renforce la proximité avec prospects & clients

Un nouvel canal pour le Marketing Digital

Taux d'ouverture des messages :



84%

sur un chatbot Messenger

VS



20%

pour l'ouverture d'un email

x4 PERFORMANCE

#3

BOT WORKPLACE

Nouveau compagnon dans le parcours du collaborateur : onboarding, sollicitations RH, questions fréquentes & helpdesk



LIBÉRER L'HORAIRE DE BUREAU



BAISSE DES SOLLICITATIONS à faible valeur ajoutée au service support



MEILLEURE RÉACTIVITÉ au bénéfice de l'expérience collaborateur

#4

VOICE EXPERIENCE

Vers une expérience vocale unifiée ! Le Serveur Vocal Interactif devient un Hub Conversationnel

51%

des 14-17 ans ont déjà eu une interaction avec une interface vocale

Saisis en moyenne à la minute



53 mots

VS

161 mots



avec un clavier

à la voix

FORMULER UNE REQUÊTE VOCALE EST PLUS RAPIDE !

x3

#5

ARCHITECTURE CONVERSATIONNELLE

La performance du bot repose sur un écosystème technologique intégrant

le traitement naturel du langage

de nombreuses technologies



ANALYTICS

Décrypter les conversations pour améliorer la connaissance client



MICROSERVICES - API

Une intégration des services avec le SI



SEARCH

Sources hétérogènes & contenus divers pour accélérer le traitement conversationnel



CLOUD

Une souplesse pour activer les services cognitifs attendus

Sources :

<https://www.marketwatch.com/press-release/global-chatbot-market-2020-2024-industry-size-share-growth-analysis-interactive-technology-development-trends-key-segments-and-applicational-overview-2020-01-08>
<https://www.blogdumoderateur.com/50-chiffres-medias-sociaux-2019/>
<https://www.bot-trends.fr/chatbots-par-agence-conversationnel/>
<https://www.oci.fr/portail-client/>
<https://blog.smart-tribune.com/service-client-selfcare>
<https://chatbotlife.com/messenger-chatbots-the-stats-dont-lie-f8cd640152f1>
<https://blog.smart-tribune.com/voice-bot-relation-client>
<https://blog.smart-tribune.com>
<https://fr.mailjet.com/blog/news/taux-ouverture-email/>
<https://www.lafabriquedunet.fr/blog/exemples-chatbot-innovants/>
<https://blog.smart-tribune.com/voice-bot-relation-client>