

5 TENDANCES DES BOTS EN 2020

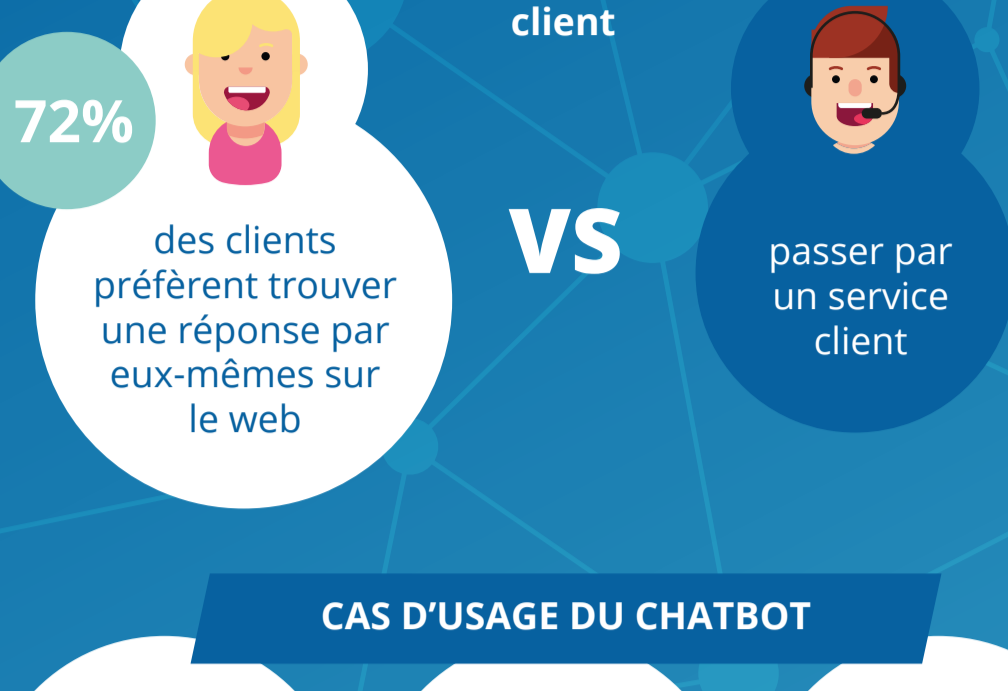


#1

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



CAS D'USAGE DU CHATBOT

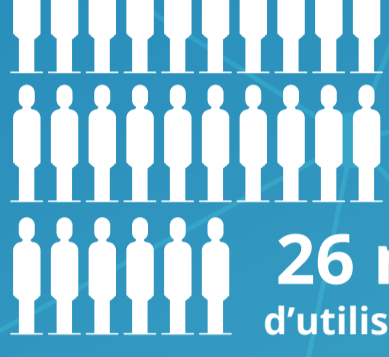
Engager une conversation durable avec ses clients

Approfondir la connaissance de ses clients

Offrir un canal toujours disponible

facebook messenger

WhatsApp



► **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%**

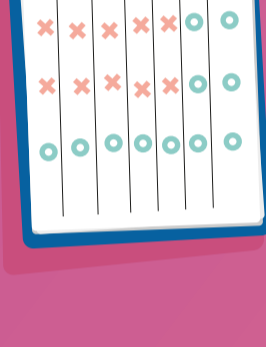
#2

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 :



sur un chatbot Messenger

VS



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'INFORMER les horaires de bureau



BAISSE DES SOLICITATIONS 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



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

Saisis en moyenne à la minute



avec un clavier

VS



à la voix

FORMULER UNE REQUÊTE VOCALE EST PLUS RAPIDE !

x3

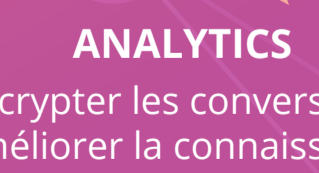
#5

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



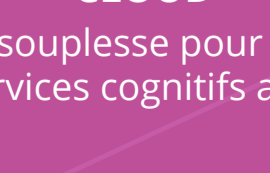
MICROSERVICES - API

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