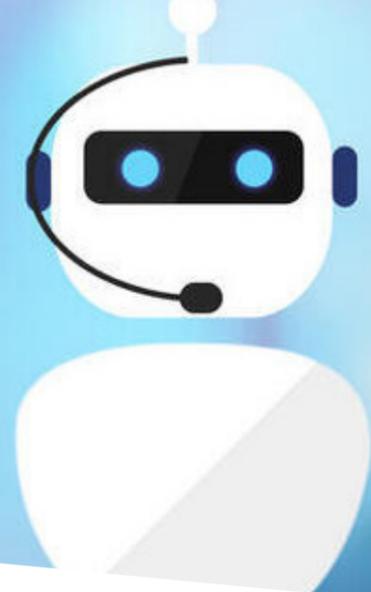




WHITEPAPER

10 tendances chatbot pour une communication omnichannel intégrée



What can i help you with?

Vous désirez assoir la supériorité de votre marque tout en proposant un service client impeccable ? En 2021, c'est impensable sans un chatbot. Grâce aux technologies de traitement naturel du langage et du machine learning, les chatbots ont gagné en popularité au cours des dernières années. Il est d'ailleurs probable que vous ayez déjà discuté avec un chatbot sans le savoir. Cet outil technologique continuera à s'améliorer à l'avenir et jouera un rôle crucial dans le service client de différentes entreprises. Le message est clair : les chatbots deviendront indispensables dans la communication omnichannel intégrée des entreprises. Dans cet article, nous vous présentons les dernières tendances à surveiller en la matière.

Les chatbots deviendront indispensables dans la communication omnichannel intégrée des entreprises

10 tendances chatbots à surveiller en 2021

- La popularité des chatbots est en hausse
- Les chatbots deviennent plus humains
- Les chatbots reposent davantage sur l'IA
- Les entreprises adoptent les chatbots
- Les chatbots offrent de précieuses informations sur les consommateurs
- Les expériences vocales se généralisent
- Les bots comprendront le langage naturel
- On verra apparaître des call centers automatisés dotés d'IA
- Les applications de messagerie gagnent sans cesse en popularité
- Les assistants virtuels prennent la place des applications

Voilà longtemps que l'intelligence artificielle (IA) n'est plus réservée aux grandes entreprises corporate. Grâce aux innovations majeures de ces dernières années, les petites et moyennes entreprises peuvent désormais faire appel à l'intelligence artificielle pour améliorer leurs activités et approfondir leurs relations avec leurs clients, avec de meilleures ventes à la clé. Les organisations consacrent de plus en plus d'argent au développement de technologies d'IA qui aident les machines à mieux comprendre le langage humain.

Qu'est-ce qu'un chatbot ?

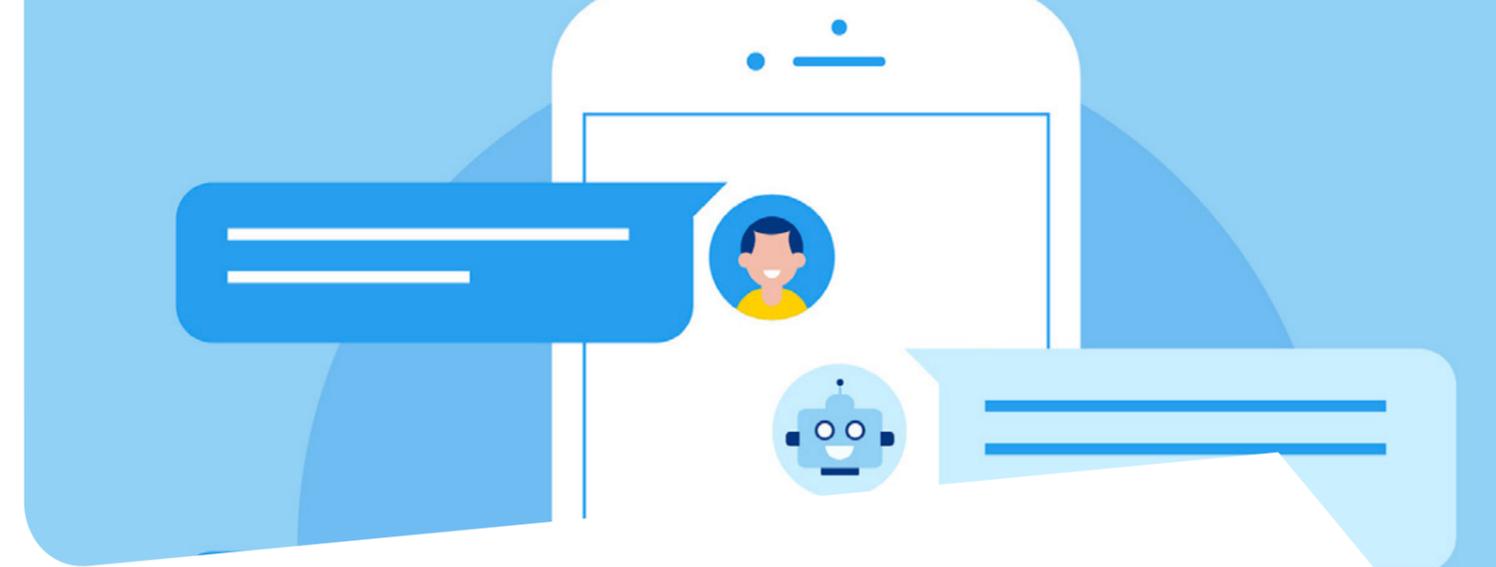
Les chatbots sont des programmes informatiques capables de converser avec des êtres humains via une fenêtre de discussion. La plupart font appel à l'intelligence artificielle, ce qui leur permet de régler des problèmes, d'envoyer des messages personnalisés et d'améliorer leurs interactions au fil du temps. La technologie a tellement évolué que la plupart des gens sont confrontés à des chatbots au quotidien sans s'en rendre compte. Une étude de Gartner révèle qu'en 2021, pas moins de 15 % des interactions des services client faisaient appel à l'intelligence artificielle. Un pourcentage qui s'élèvera à 70 % en 2022.

Le marché actuel des chatbots

Pour les chatbots, l'année 2017 a été exceptionnelle, soit le moment où ils ont été adoptés en masse par les entreprises. À partir de 2019, les chatbots ont davantage intégré l'intelligence artificielle et sont désormais capables d'interactions humaines complexes. La technologie enregistre actuellement une croissance énorme et les bots remplacent de plus en plus les services de discussion traditionnels.

Dans les années à venir, il semble évident que les chatbots seront indispensables dans une communication professionnelle omnichannel. Les entreprises seront de plus en plus nombreuses à passer de la sensibilisation à l'adoption. Les chatbots seront utilisés dans divers domaines, notamment le traitement, les paiements et le marketing. Mais là où ils excellent vraiment, c'est dans le service client.

En 2021, quelque 15 % des interactions de service client impliquaient une IA. En 2022, ce pourcentage devrait atteindre 70 %.



Le top 10 des tendances chatbots

Vous envisagez de vous mettre aux chatbots ? Nous avons identifié 10 tendances qui vous aideront à passer le cap !

1. Les chatbots sont de plus en plus fréquents

Selon IBM, on enregistre chaque année 265 milliards de demandes clients, et les entreprises consacrent près d'un milliard d'euros à y répondre. Avec les chatbots, ces coûts peuvent être réduits de 30 %. Une étude de Salesforce montre également que 53 % des organisations de service feront appel à des chatbots à l'horizon 2022. L'évolution est déjà perceptible aujourd'hui et les bots sont principalement employés pour le service client.

Les grands noms de la technologie les ont déjà adoptés, ce n'est donc plus qu'une question de temps avant qu'ils se généralisent.

2. Les chatbots deviennent plus humains

Les chatbots prennent le relai dans de multiples secteurs. En plus des bots natifs, comme Siri chez Apple, les entreprises externes aident d'autres organisations à communiquer avec leurs clients. Désormais, vous pouvez par exemple commander un trajet Uber via l'application Messenger de Facebook.

Le gros problème des chatbots, c'est qu'ils paraissent vite 'artificiels' aux yeux des consommateurs. Certaines personnes préfèrent discuter avec un véritable vendeur plutôt qu'avec une machine, parce qu'ils pensent que ces dernières seront incapables de répondre à leurs questions.

Mais si les consommateurs plus âgés ont encore du mal à apprécier la véritable valeur des chatbots, les millennials ont moins d'inquiétudes quant à cette technologie. Selon une étude de Mobile Marketer, 40 % d'entre eux déclarent même parler quotidiennement à un chatbot.

40 % des millennials déclarent parler quotidiennement à un chatbot.





3. Les chatbots reposent davantage sur l'IA

Les chatbots basés sur l'intelligence artificielle sont capables d'offrir une expérience personnalisée à vos clients. Prenons l'exemple d'Hubo. Hubo emploie des chatbots dans son service client pour répondre aux questions les plus fréquemment posées. En raison de sa taille et de la variété de ses produits, l'automatisation constitue pour Hubo un moyen d'améliorer son support client et d'accroître la satisfaction de ses clients.

Outre de nombreuses entreprises de vente au détail, les compagnies d'assurance comptent également parmi les premiers utilisateurs de chatbot basés sur l'IA. Ils utilisent la technologie de localisation pour lancer automatiquement le processus de plainte et emploient des chatbots, ainsi que des outils visuels comme le chat en direct, pour informer les clients au sujet de la soumission, des inspections et des ajustements des demandes de documentation.

Dans les 3 à 5 ans à venir, 80 % de la communication B2C passera par des chatbots

4. Les entreprises et les chatbots

Dans notre monde propulsé par la technologie, les chatbots sont devenus très utiles pour les organisations. Les entreprises, grandes et petites, ont trouvé un moyen d'utiliser les chatbots pour aider leurs clients. Ils ont connu une croissance fulgurante en 2017 : cette année a même été surnommée "l'année des chatbots". La bonne nouvelle ? Cette tendance se confirme et aide les entreprises à offrir un meilleur service client. De plus, cette technologie contribue à rapprocher les clients et les sociétés en établissant un contact en direct avec les consommateurs. C'est bien simple : vous êtes joignable en permanence.

De plus en plus d'entreprises de toutes tailles utiliseront des bots à commande vocale pour leurs activités. Les recherches ont également révélé que plus de 60 % des clients disent préférer les outils numériques en libre-service, tels que les sites web, les applications ou les chatbots, pour répondre à des questions simples.

5. Des informations précieuses sur les consommateurs

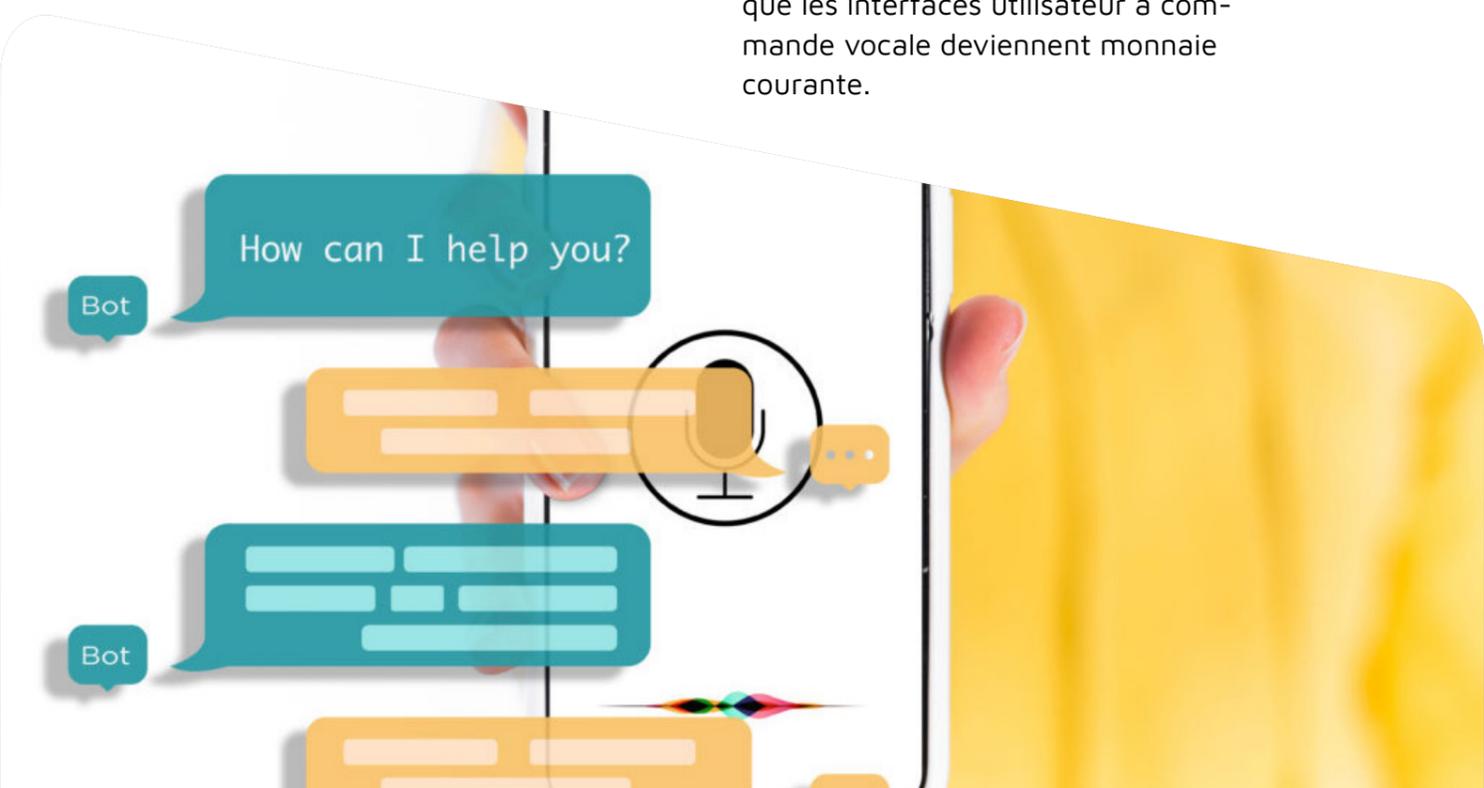
Les chatbots stockent des données précieuses sur les clients pour les analyser. Bien que l'adoption des chatbots ait progressé régulièrement en 2018, les rapports indiquent que 80 % des entreprises ont déployé des chatbots plus personnalisés et axés sur les résultats depuis 2020.

L'intelligence artificielle permet d'automatiser la collecte de données. Leur analyse nécessite l'attention soutenue d'une équipe spécialisée, qui pourra ensuite se concentrer sur les domaines d'amélioration, l'optimisation des processus, la limitation des erreurs et la création du succès. Sans compter que les chatbots avancés eux-mêmes peuvent s'améliorer en apprenant de leur propre comportement.

6. Les expériences vocales se généralisent

En 2021, environ 50 % des recherches seront des recherches vocales. Les géants du secteur, Google et Amazon, poussent le marché des enceintes intelligentes et de l'IA. Amazon a déjà vendu plus de 100 millions d'appareils avec Alexa et l'Alexa Store compte déjà plus de 20.000 compétences.

Google va plus loin en testant des assistants à commande vocale sur tous les appareils Android, notamment les smartphones, les wearables et même les smart TV. Une tendance qui devrait se confirmer dans le futur. En outre, un certain nombre de constructeurs de robots à commande vocale sont apparus sur le marché et permettent aux organisations de créer leurs propres robots de conversation à commande vocale. Bien évidemment, il reste encore des défis à relever, mais les développeurs travaillent d'arrachepied pour que les interfaces utilisateur à commande vocale deviennent monnaie courante.



7. Comprendre un langage naturel

Certaines organisations ont commencé à utiliser le traitement du langage naturel afin de prendre une longueur d'avance sur la concurrence. Cela permet au robot de comprendre beaucoup mieux les questions des utilisateurs, l'idée étant que cette technologie permettra aux utilisateurs et aux machines de communiquer plus naturellement. C'est pourquoi, face aux inquiétudes concernant l'incapacité des chatbots à comprendre des demandes complexes, les entreprises investissent massivement dans leur développement. C'est cette technologie qui fera bientôt la différence.

En 2029, vous ne verrez plus la différence entre un chatbot et une personne de chair et d'os

8. Des call centers automatisés avec IA

Compte tenu des progrès réalisés dans le traitement du langage naturel, les call centers entièrement automatisés deviendront bientôt réalité grâce à la combinaison de l'IA vocale et de la technologie "sans serveur". Ils auront une connaissance profonde de leur domaine, ce qui facilitera les échanges avec les clients. Après tout, un chatbot est disponible en permanence, il n'est jamais fatigué et il ne prend pas de congés.

9. L'essor des applications de messagerie

D'après les statistiques, au premier trimestre 2018, Facebook comptait plus de 2 milliards d'utilisateurs actifs mensuels et WhatsApp 1,3 milliard. Les applications de messagerie sont en plein essor et elles supplantent les réseaux sociaux.

Face à la montée en puissance des applications de messagerie, il devient plus facile pour les marques d'établir des relations à long terme grâce à des conversations pertinentes avec leurs

publics cibles. Les chatbots font leur entrée dans le monde des messageries afin d'offrir une conversation en tête-à-tête et d'assurer un service client optimal.

Les campagnes par e-mails sont stimulées par l'automatisation et la segmentation et, malgré cela, elles n'obtiennent que 40 % de taux d'ouverture et un CTR de 6 % en moyenne. Les applications de messagerie, en revanche, montent à 88 % d'ouverture et 56 % de CTR.

10. Les assistants virtuels prennent la place des applications

Il est difficile d'inciter les utilisateurs à essayer de nouvelles applications de nos jours, puisque la majorité d'entre eux ne téléchargeant aucune application par mois. Ils font le ménage, suppriment les applications qu'ils n'emploient pas et ne conservent que celles qui leur sont réellement utiles.

L'un des meilleurs atouts des chatbots est de combiner plusieurs applications en une seule. Ils utilisent cette opportunité pour automatiser les tâches commerciales et améliorer l'expérience client. Ils aident même les utilisateurs à communiquer avec leur banque ou à lire les actualités.

L'avenir des chatbots

En 2019, de nombreuses grandes entreprises - dont Starbucks, LinkedIn et British Airways - ont annoncé leur soutien au développement des chatbots et ont manifesté leur intérêt à les intégrer dans leurs activités.

Les principaux acteurs, tels que Microsoft et Apple, investissent dans cette technologie depuis des années et il n'y a aucune raison de penser que cette tendance ne se poursuivra pas à l'avenir.

De nombreux grands acteurs surfent déjà sur la tendance, mais plusieurs facteurs entrent en jeu pour que cette technologie relativement nouvelle soit acceptée par les petites entreprises : faibles coûts, demande croissante & technologie améliorée.

Pourtant, outre les géants américains, un grand nombre d'entreprises belges de tous secteurs et de toutes tailles ont adopté cette technologie avec succès. Nous pensons à Recupel, Hubo et Lampiris, mais aussi Forum Jobs et Febiac.



les chatbots deviendront indispensables dans la communication omnichannel intégrée

L'usage des chatbots dans la vie professionnelle va évoluer dans les années à venir : leur conception et leur architecture vont inévitablement s'améliorer. C'est certain, les chatbots deviendront indispensables dans la communication omnichannel intégrée des entreprises.

Vous voulez savoir comment les chatbots peuvent aider votre entreprise à grandir ?

En savoir plus sur notre nouvelle offre chatbot sur <https://faqbot.co/en/us/home>

Vous pouvez aussi nous contacter directement avec vos questions.

DESTINY  cloud telecom
as it should be

Bureau

Excelsiorlaan 89, 1930 Zaventem
Chaussée de Bruxelles 408, 1300 Wavre

Contact

+32 (0)2 401 97 00 | sales@destiny.be