

10 chiffres à connaître sur le marché des chatbots

L'agence en conseil et communication digitale « Conversationnel » dévoile une infographie sur les 10 chiffres clés du marché des chatbots. Celle-ci retrace les tendances et les perspectives des agents conversationnels depuis leur lancement.

100 000 chatbots ont été lancés depuis avril 2016 sur Facebook Messenger. Un chiffre conséquent, qui traduit l'attractivité que ces agents conversationnels ont auprès du grand public. Un succès sur lequel Conversationnel, l'agence en conseil et communication digitale, s'est appuyée afin de publier une infographie retraçant le parcours du marché des chatbots depuis leur lancement sur Messenger.

À relire : Quand les chatbots dirigeront la smart city

Ainsi, les messageries instantanées compteraient aujourd'hui trois milliards d'utilisateurs actifs par mois à travers le monde. Parmi eux, 56% des Français estiment que ceux-ci pourraient simplifier leur vie, car accessibles tous les jours 24h/24, ils permettent d'obtenir des réponses rapides de plus en plus précises. Selon l'agence Conversationnel, 80% des applications mobiles disparaîtront dans les cinq années à venir, au profit des messageries instantanées.

À relire : 5 robots qui peuvent (peut-être) sauver votre samedi soir

Et si le grand public est séduit, les marques aussi : ces dernières, qui accèdent ainsi à un nouveau canal de communication avec leurs consommateurs, sont 80% à envisager de confier l'interaction qu'ils entretiennent avec leurs clients à un chatbot d'ici 2020. Une solution qui pourrait leur permettre de limiter l'intervention de personnes physiques, pour que celles-ci soient plus disponibles et répondent à des demandes plus spécifiques. Une solution

qui pourrait faire économiser plus de 8 milliards de dollars par an aux services clientèles d'ici 2022.