

Pourquoi 80% des entreprises prévoient d'investir dans un chatbot

Les chatbots sont aujourd'hui présents sur de nombreux sites afin d'aider et d'accompagner l'utilisateur. Plus de 100 000 chatbots ont ainsi été créés en 2016. L'agence de conseil Keyrus, spécialiste de la transformation numérique, a classé dans une infographie les chatbots selon leur type et leur usage.

3 milliards d'utilisateurs sont actifs chaque mois sur les applications de messagerie instantanée. Rien d'étonnant donc à ce que de plus en plus d'entreprises se convertissent à l'utilisation des chatbots afin d'accompagner les utilisateurs de manière automatisée sur leurs sites, pour désengorger le service client classique. Le cabinet de conseil Keyrus, spécialiste en gestion de solutions technologiques, analyse en une infographie les différents usages des chatbots, afin de démontrer l'efficacité qu'ils peuvent avoir pour l'entreprise s'ils sont utilisés à bon escient.

Aujourd'hui, 80% des entreprises projettent d'installer un chatbot sur leur site ou leur page Facebook afin d'améliorer leurs services et répondre plus rapidement aux questions les plus couramment posées. Le chatbot permet ainsi aux conseillers clientèles de se mobiliser sur d'autres demandes plus complexes. Ainsi, l'infographie pointe quatre objectifs que l'installation d'un chatbot doit permettre d'atteindre : l'acquisition de nouveaux clients, la facilitation du processus d'achat, le SAV et répondre en interne aux questions récurrentes de ses collaborateurs.

[À relire : 10 chiffres à connaître sur le marché des chatbots](#)

Utiliser un chatbot présente en outre plusieurs avantages tels qu'une plus grande proximité avec son client ainsi qu'une différenciation plus nette de son

concurrent grâce à ce nouveau service. Enfin, il permet aussi d'améliorer l'expérience client et la personnalisation du produit, grâce aux données que l'entreprise peut ainsi récolter. Le chatbot est avant tout un moyen ludique pour attirer une clientèle large mais aussi plus jeune puisque 58% des millennials américains les utilisent.