

Observatoire des chatbots

L'objectif de cet Observatoire est de donner aux différents métiers concernés par le développement des systèmes d'intelligence artificielle et en particulier des chatbots, des points de repère sur l'utilisation de ces outils dans leur sphère professionnelle et sur les perspectives qui se dessinent.

LES CHATBOTS, KÉZAKO ?

LES MARKETEURS CONNAISSENT LES CHATBOTS

« Ils s'en emparent très progressivement et tous parient sur leur généralisation et y sont favorables. »

72%
savent
ce qu'est
un chatbot



16%
ont même déjà
mis en place un chatbot
pour leur marque

EN REVANCHE **46%**
des marketeurs de petites entreprises
ne savent pas
ce qu'est un chatbot

UN CHATBOT...
NON, C'EST QUOI ?
MOINS DE 50 SALARIÉS

Mais les marketeurs sont encore peu nombreux à avoir créé le leur

SEULEMENT **26%**
déclarent qu'ils ont
l'intention
d'en créer un



CEPENDANT **58%**
n'ont pas de projet dans leurs cartons

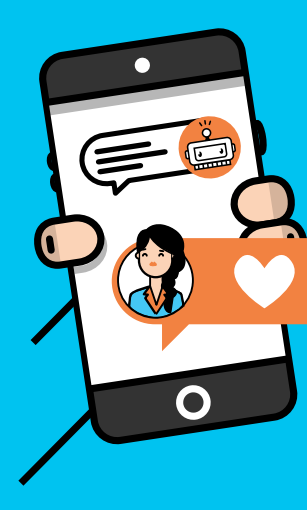
DONT **78%**
des petites entreprises

UN RÉSERVOIR
D'ENTREPRISES
À CONQUÉRIR.

ON OBSERVE QUE...
plus l'entreprise
est importante,
plus le sujet est
« sur la table ».

Valorisants pour l'image, les chatbots se généralisent

74%
des professionnels du marketing
estiment que les chatbots
VALORISENT L'IMAGE
DES MARQUES

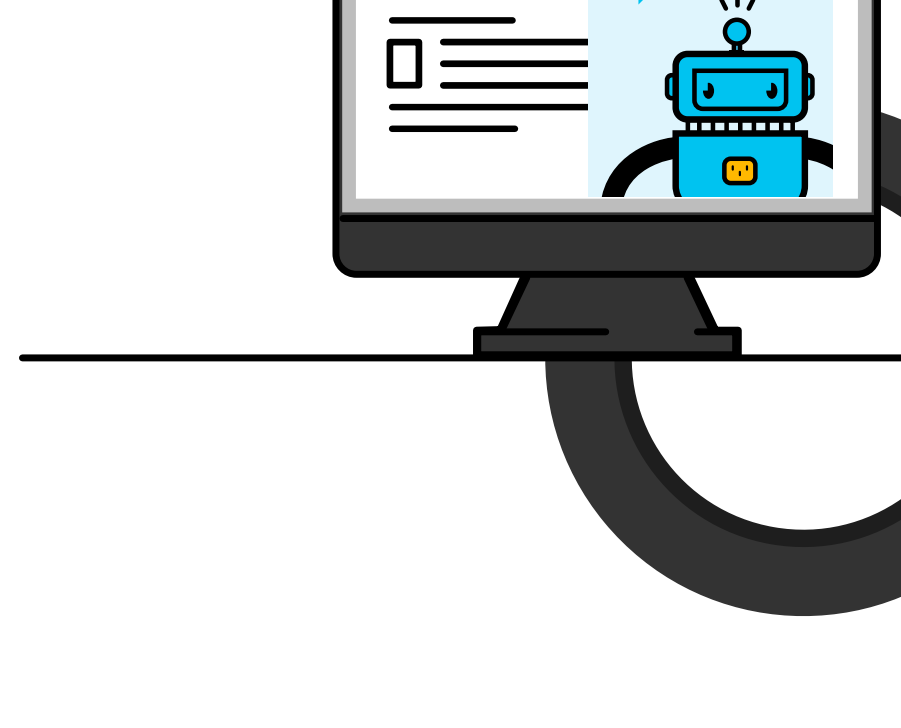


92%
des répondants considèrent
que les chatbots
SE GÉNÉRALISERONT
DANS LE MARKETING

LES CHATBOTS, QU'EN PENSENT-ILS ?

DES CHATBOTS SATISFAISANTS
MAIS PAS ENCORE PLÉBISCITÉS PAR TOUS

« La satisfaction des marketeurs vis à vis des chatbots est, à court terme, liée aux capacités d'optimisation et, à long terme, aux capacités d'innovation des chatbots. »



A l'utilisation, les créateurs de chatbot
sont plutôt satisfaits

7,3/10

86%
des répondants ayant déjà mis en place un chatbot
considèrent que celui-ci
rend le service attendu

LES UTILISATEURS

VS

LES NON-UTILISATEURS

Quels sont les 3 principaux bénéfices liés à l'utilisation de votre chatbot ?

Quelle est la principale fonctionnalité d'un chatbot ?

- Optimisation du temps
- Service optimal
- Image de marque améliorée

JE SUIS À VOTRE SERVICE M. X
A TRÈS BIENTÔT !

41%
Etre disponible
24h24 & 7j/7

19%
Répondre
instantanément

16%
Apporter
des réponses

10%
Donner de
l'information

9%
Rester
en contact

DES USAGES PARTAGÉS

Offrir un service de relation client avancée

- RÉPONSE AUX CONSEILS
- AIDE À L'UTILISATION D'UN LOGICIEL
- RELATION CLIENTÈLE

Apporter des infos de premier niveau

- FAQ
- PRISE DE RDV
- POSER DES QUESTIONS

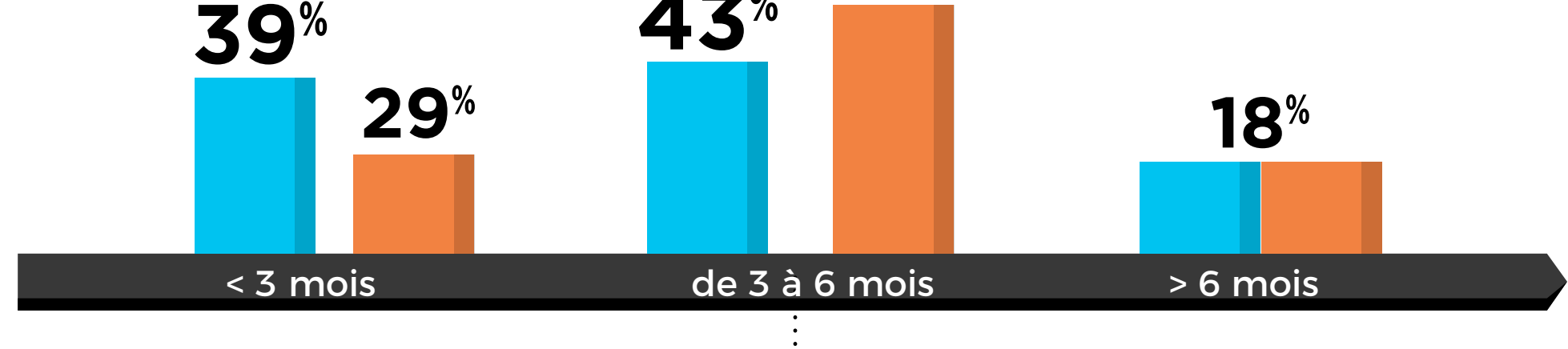
Assister à la vente

- AIDE À LA VENTE
- COMMERCIAL
- DEVIS EXPRESS POUR LES PROSPECTS

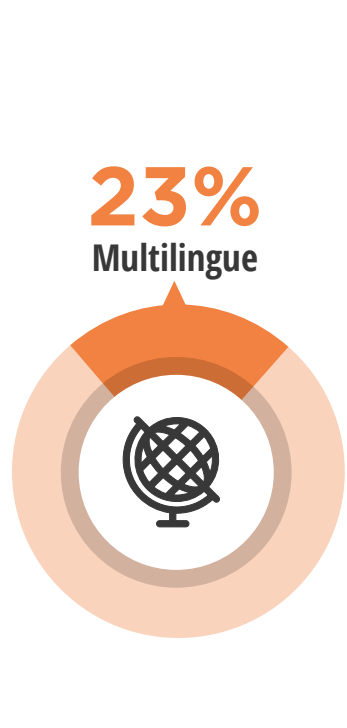
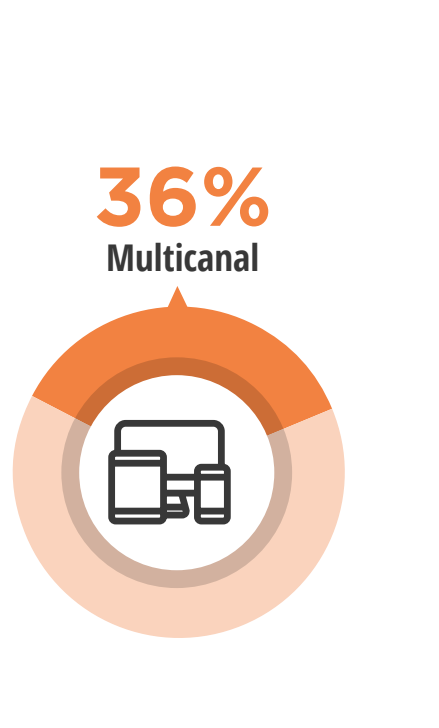
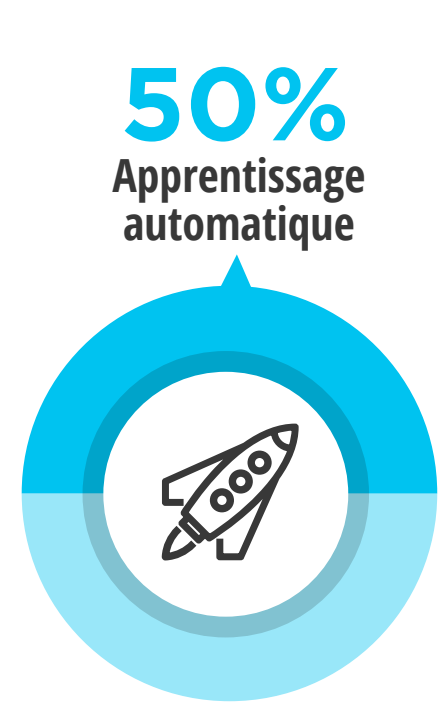
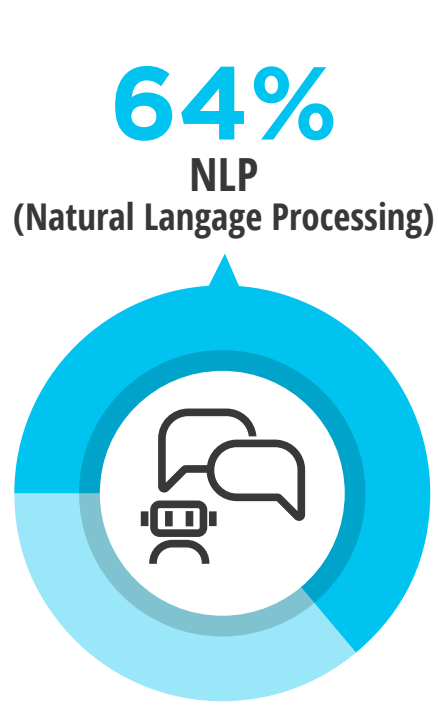
LA MISE EN PLACE D'UN CHATBOT

Combien de temps le déploiement a-t-il duré ?

Combien de temps prendrait la mise en œuvre ?



QUELS SONT LES PRINCIPAUX ATTRIBUTS D'UN CHATBOT EFFICACE ?



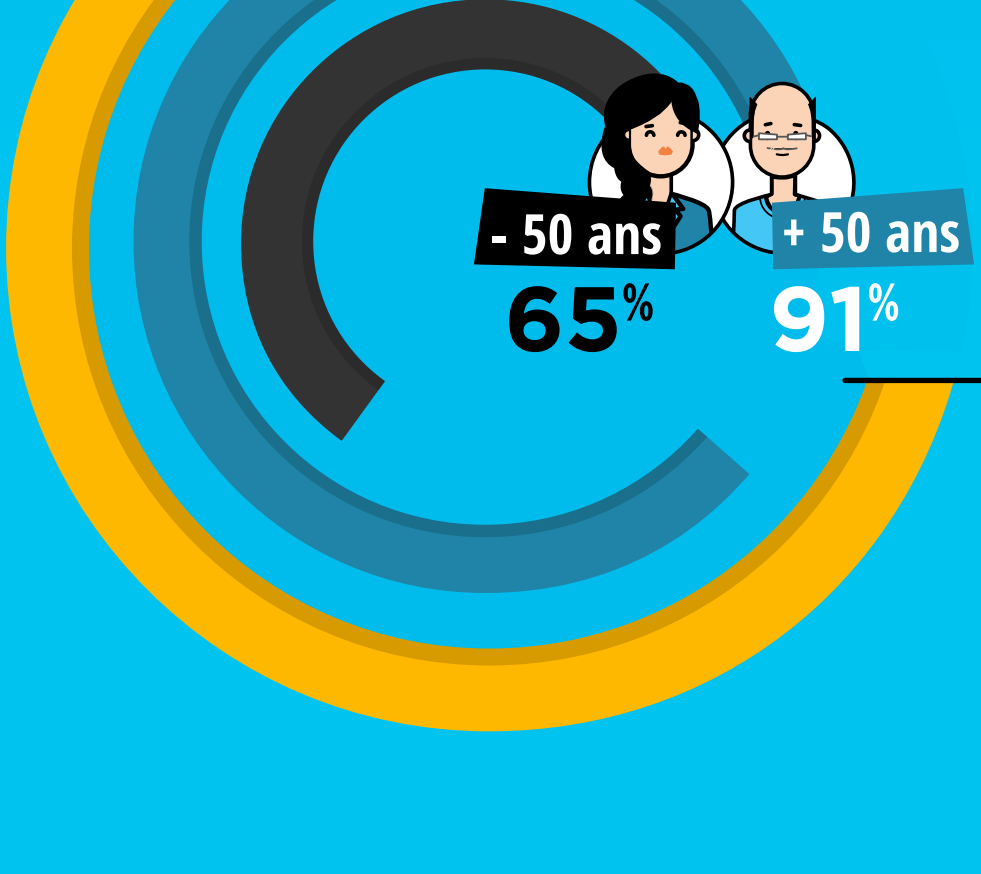
LES CHATBOTS DE DEMAIN

LES CHATBOTS SE GÉNÉRALISERONT DANS LE MARKETING

LES CHATBOTS DU FUTUR DEVRONT AIDER À INNOVER ET PLUS SEULEMENT AIDER À OPTIMISER

« Les chatbots d'aujourd'hui et de demain ne sont pas destinés aux seuls technophiles. Un solide logiciel, une capacité à intégrer des connaissances, la prise en main par des professionnels du métier des entreprises et non par des professionnels du code, sont les meilleurs atouts pour créer des chatbots utiles, intelligents et innovants. »

71% des marketeurs pensent que la généralisation des chatbots va contribuer à supprimer des fonctions dans le marketing



- 50 ans
65%
+ 50 ans
91%

MAIS NOUS AUSSI !

TANDIS QUE **73%**
pensent que les chatbots
vont créer de
nouveaux métiers

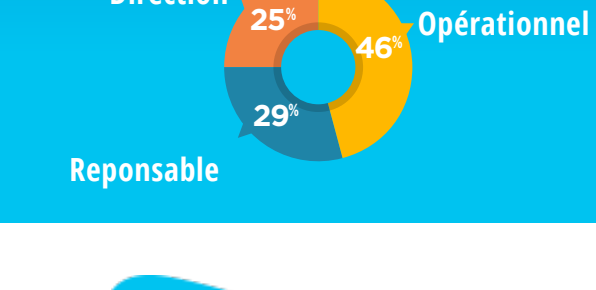
MAIS **38%**
des petites entreprises
ne sont pas d'accord

L'Observatoire des Chatbots® a été créé par Do You Dream Up en octobre 2017

WWW.DYDU.AI

Observatoire des chatbots

312 PROFESSIONNELS DU MARKETING ont participé à cette étude en ligne entre le 9 et le 20 novembre 2017



Do You Dream Up est l'un des tout premiers éditeurs français de logiciels de reconnaissance du langage naturel. Ces logiciels sont utilisés dans la mise en place de chatbots. Créée en 2009, l'entreprise commercialise ses services depuis 2011. Elle travaille aujourd'hui avec plus d'une centaine d'entreprises, principalement des grands groupes. Les chatbots qu'elle a déployés ont, en 2017, tenu plus de 200 millions de conversations automatisées, pour des usages externes (relations avec les clients / utilisateurs) ou internes (Helpdesk, services RH, supports internes divers).

