Les nouvelles interfaces conversationnelles sont l'avenir de la relation client

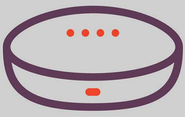
Le chatbot est une des applications de l'intelligence artificielle (IA) au monde de l'e-commerce, avec une tendance forte au conversationnel. Si les achats réalisés via des assistants vocaux représentent actuellement 3% du volume total des dépenses des consommateurs, ce chiffre devrait s'élever à 18% dans les trois prochaines années.

1 Les bots, en plein essor

Les experts(1) prédisent que les bots feront économiser **8 milliards** d'euros aux entreprises d'ici 2022.

Le marché de l'intelligence artificielle devrait atteindre **2,1 milliards** d'euros en 2024, dont 950(1) millions d'euros pour la seule partie des chatbots..

2 Des assistants vocaux qui simplifient la vie



57%
DES FRANÇAIS
pensent que les assistants conversationnels vont rendre leur vie plus facile.

DE MÊME,
63%
estiment que l'assistant vocal pourrait très bien remplacer leur écran et leur clavier d'ordinateur. Cette émergence amène même **1/4 des plus jeunes** (les moins de 35 ans) à penser qu'ils pourraient utiliser les assistants conversationnels comme des amis avec lesquels parler de choses et d'autres et avoir de la compagnie.

3 Des bots actifs

31%(4)
DES CONSOMMATEURS
déclarent avoir déjà échangé avec un robot conversationnel. **Et 44%**(4) d'entre-eux sont satisfaits de l'expérience.

10 000(3)
conversations quotidiennes pour le bot Oui.sncf. Preuve qu'il répond à un besoin. Grâce à lui, le client a accès à des informations sur les offres ou sur son contrat.
De plus, les réponses apportées par l'assistant personnel sont personnalisées en fonction de sa requête. Reste que l'élaboration des fonctionnalités des bots et leurs degrés de personnalisation, dépendent de la bonne volonté de chaque marque.

4 Pourtant, les entreprises progressent encore lentement dans le déploiement

En 2017, seulement
2%(5)
des services client sont équipés en bot conversationnel.

Mais
68%(4)
des entreprises estiment que les chatbots et les technologies d'intelligence artificielle constituent les principales opportunités à explorer en 2018.

Cap Gemini(5) prévoit un déploiement dans **25%** des entreprises en **2020**.

Source : *(1) L'agence de conseil en communication digitale Conversationnel*
(2) Étude menée par Havas Paris, pour la Paris Retail week
(3) Oui.sncf
(4) Étude CGI/EBG/Pitney Bowes Software sur transformation de la relation-client
(5) Étude Cap Gemini

GENESYS

Plus d'infos sur genesys.com/fr Tél : +33 (0)1 84 88 49 52

Réalisé par adnak BRAND CONTENT