

AUTOMATISATION DIGITALE

elvetiz.



2023

WWW.ELVETIZ.COM



# Topics

- 1 **Pourquoi** un chatbot IA ?
- 2 **À qui** sont-ils destinés ?
- 3 **Comment** ça marche ?
- 4 **Quels chatbots** utiliser ?
- 5 **Processus d'automatisations**
- 6 **Technologies** utilisées
- 7 **Intégration** et **personnalisation**
- 8 **Reporting** et **analytiques**
- 9 **Chiffres clés**



1

# Pourquoi un Chatbot IA ?

Les chatbots sont rapidement devenus une composante cruciale de la transformation numérique des entreprises, agissant comme des catalyseurs dans **l'amélioration de l'expérience client** et l'efficacité opérationnelle.

En outre, la frustration des clients due à l'attente de réponses des services traditionnels place les chatbots en position de solution idéale, avec 62% des consommateurs citant **l'attente prolongée pour des réponses comme leur principale source de frustration** lors de l'interaction avec des entreprises.

source : Tidio, d'après une étude réalisée auprès de 774 chefs d'entreprise et 767 clients

## En 2023

88%

des consommateurs **ont eu au moins une interaction** avec un Chatbot

62%

des consommateurs préfèrent **utiliser un Chatbot en ligne** plutôt que d'attendre une intervention humaine



## 2

# À qui sont-ils destinés ?

Dans le paysage commercial actuel, les chatbots jouent un rôle de premier plan, en particulier dans les **interactions B2B**, où 19% des entreprises les ont adoptés, soulignant leur efficacité dans les **processus de génération de leads** essentiels à ce secteur.

Cette adoption est contrastée par le **secteur B2C**, où seulement **11% des sites web exploitent cette technologie**, indiquant une opportunité de croissance significative.

La présence accrue des chatbots dans le domaine B2B illustre leur **capacité à automatiser et à affiner les processus de vente et de service**, prouvant ainsi qu'ils sont un outil inestimable pour améliorer les relations et l'engagement entre entreprises.

source : [thrivemyway](#)



# 3 Comment ça marche ?

L'efficacité des chatbots dans le traitement des requêtes client est soulignée par la statistique remarquable que **90% des interactions sont résolues en dix messages ou moins.**



Non seulement ils comprennent et traitent les demandes **en temps réel**, mais leur capacité à fournir des réponses pertinentes et immédiates améliore considérablement l'expérience client, en offrant des solutions précises.



# 4

## Quels types de Chatbot ?



### Support client

Les chatbots de support client dotés de fonctionnalités de vente transforment le service après-vente en une expérience commerciale proactive, utilisant des interactions contextualisées pour identifier les opportunités de vente et **recommander des produits ou services supplémentaires** qui répondent aux besoins exprimés par les clients.



### Génération de leads

Les chatbots dédiés à la génération de leads réinventent l'acquisition client **en filtrant et en qualifiant les prospects automatiquement**, fournissant ainsi aux équipes de vente des opportunités ciblées et préparées, et maximisant l'efficacité du tunnel de conversion.



### Conseiller virtuel

Les chatbots de conseil virtuel personnalisent l'expérience utilisateur en offrant des recommandations sur mesure et des conseils instantanés, **agissant comme des conseillers disponibles 24/7**.

La vitesse du service est cruciale : **63% des clients** quitteront une entreprise après une seule mauvaise expérience et presque les deux tiers n'attendront pas plus de deux minutes pour obtenir de l'aide



### Outils RH

Les chatbots RH modernisent la gestion des talents et le service aux employés en fournissant une assistance instantanée pour les requêtes liées aux ressources humaines, **en automatisant les processus administratifs et en améliorant l'engagement des employés** grâce à un support accessible et personnalisé en continu.



### Réseaux sociaux

Les bots de réseaux sociaux dynamisent l'interaction en ligne en engageant les utilisateurs avec des réponses instantanées, en stimulant l'engagement organique et en propulsant la stratégie de contenu grâce à leur **capacité à dialoguer en temps réel et à personnaliser les communications** à grande échelle.



5

## Processus d'automatisation

Faire appel à une agence spécialisée dans l'Automatisation Intelligente et l'Assistance Algorithmique (AIAA) permet aux entreprises de transformer et d'optimiser leurs opérations en **automatisant les tâches répétitives**, en améliorant l'efficacité des processus, et en libérant des ressources précieuses pour se concentrer sur des initiatives à plus forte valeur ajoutée.

Envoi e-mail

Calendrier en ligne

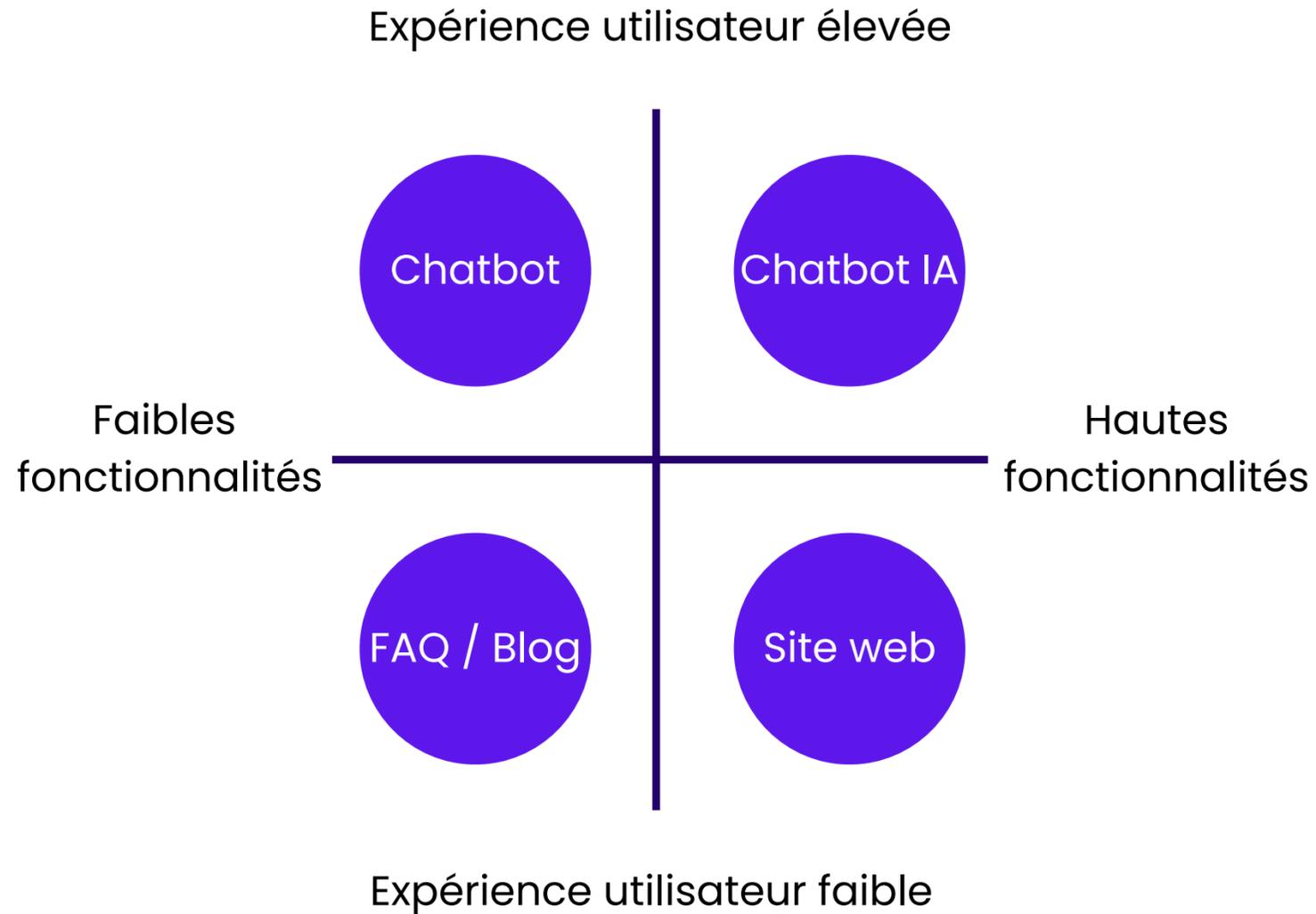
Transfert à un agent

Formulaire

Intégration CRM

Notifications





6

## Les différentes technologies

Nous utilisons des technologies de pointe, toutes assistées par intelligence artificielle afin de vous proposer des fonctionnalités pertinentes, permettant une expérience utilisateur incroyable !

Notre équipe développe des outils sur mesure, grâce aux meilleurs outils actuels du marché :

*Voicflow*

 OpenAI

 **make**

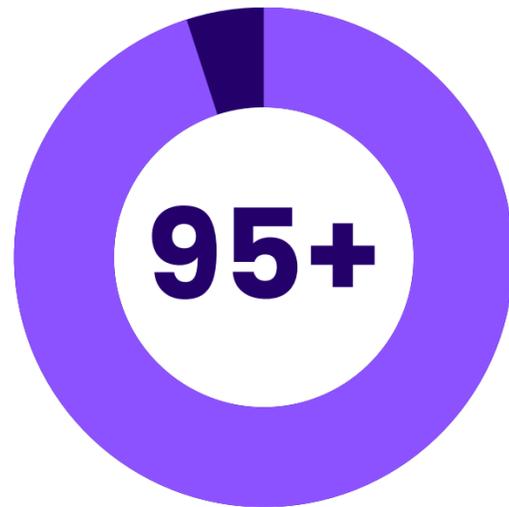
 botpress



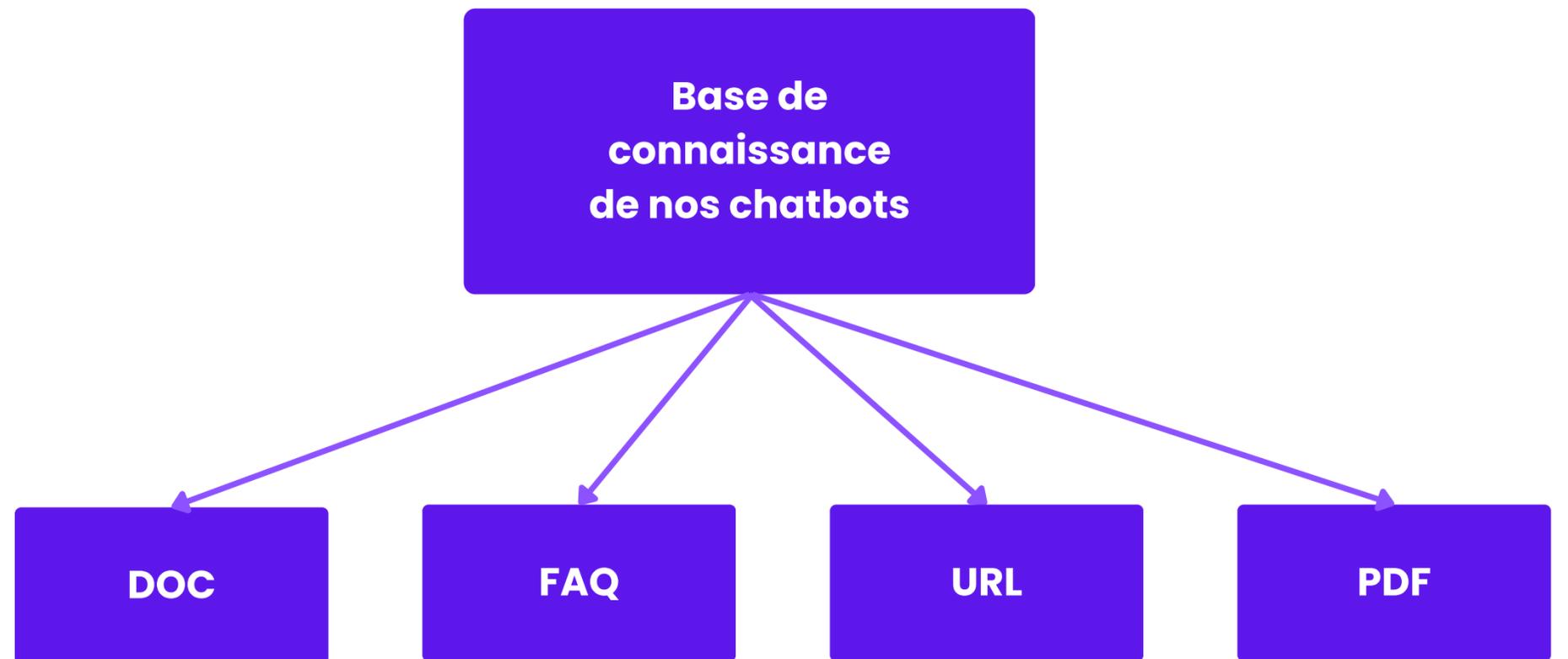
# 7

## Intégration et personnalisation

Nous personnalisons votre chatbot en créant une **identité visuel** suivant votre charte graphique et intégrons l'ensemble de votre **base de connaissance**, lui permettant d'avoir des connaissances uniques.



langages connus par nos chatbot IA, permettant d'engager des discussions pour la **quasi totalité des nationalités** du monde



# 8 Reporting et analytiques



Le volume d'interaction et les pics de trafic



Les questions fréquemment posées et les sujets abordés



Les taux de résolution des requêtes sans intervention humaine



Le temps moyen de réponse et de résolution des requêtes



Le taux de satisfaction client et les retours via des enquêtes intégrées

Un chatbot peut collecter **diverses informations utiles** pour fournir un reporting analytique détaillé, telles que :



Les parcours utilisateurs, les points d'entrée et de sortie



Les données démographiques des utilisateurs



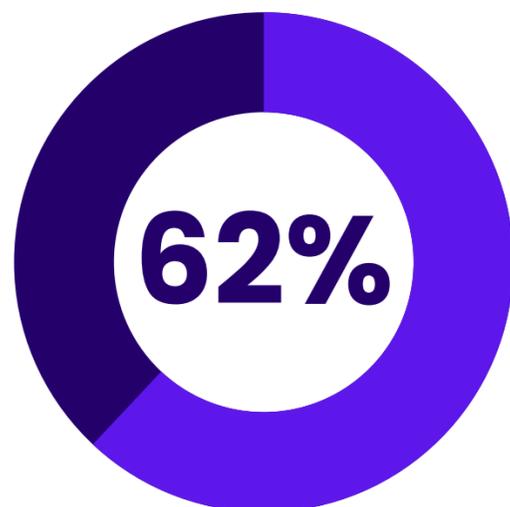
Les tendances de comportement et les préférences exprimées

Ces données peuvent ensuite être utilisées pour générer des insights permettant d'**améliorer la stratégie** de service client, les offres de produits ou services, et l'efficacité générale du chatbot.

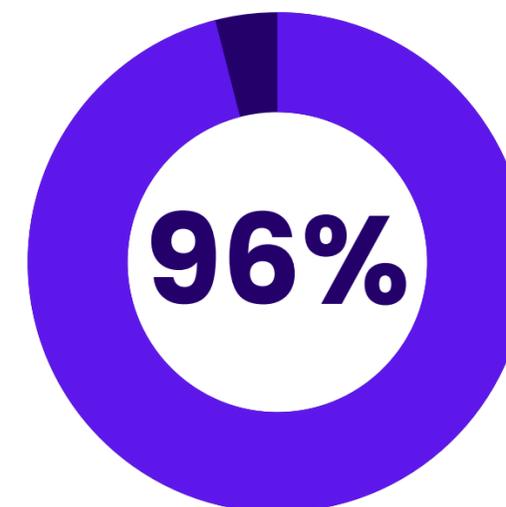


# 9 Chiffres clés

Ces chiffres proviennent d'une étude réalisée auprès de 774 chefs d'entreprises et 767 clients. Parution en Avril 2023 et réalisé par Tidio.

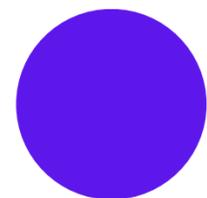


La majorité des clients préfèrent utiliser un chatbot IA plutôt que d'attendre l'intervention d'un humain.



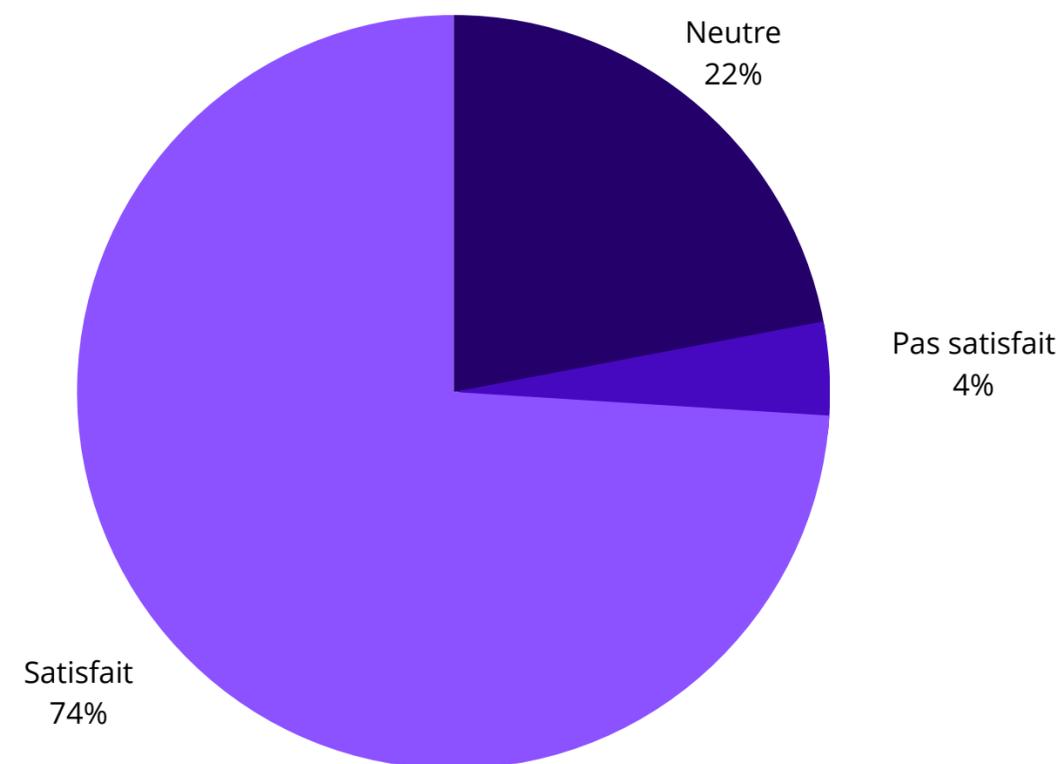
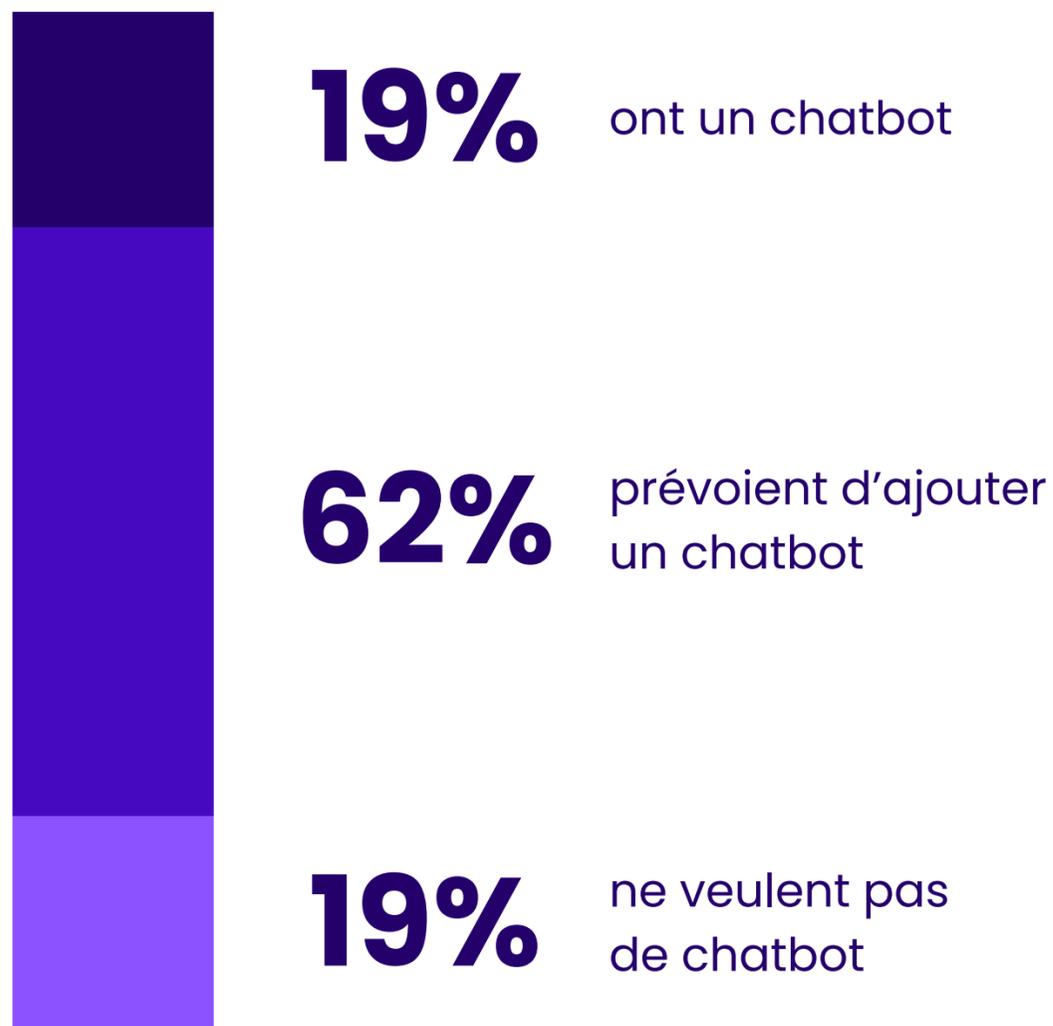
Des consommateurs ont déjà utilisé ou entendu parlé des Chatbot IA



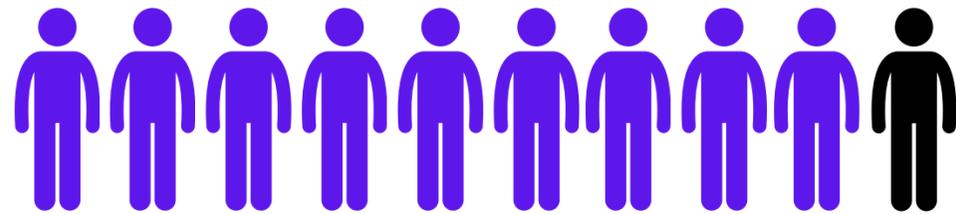


# Adoption des entreprises

Ces chefs d'entreprise ont évalué si les chatbot qu'ils ont implémenter sur leur site les ont aider à atteindre leurs objectifs.

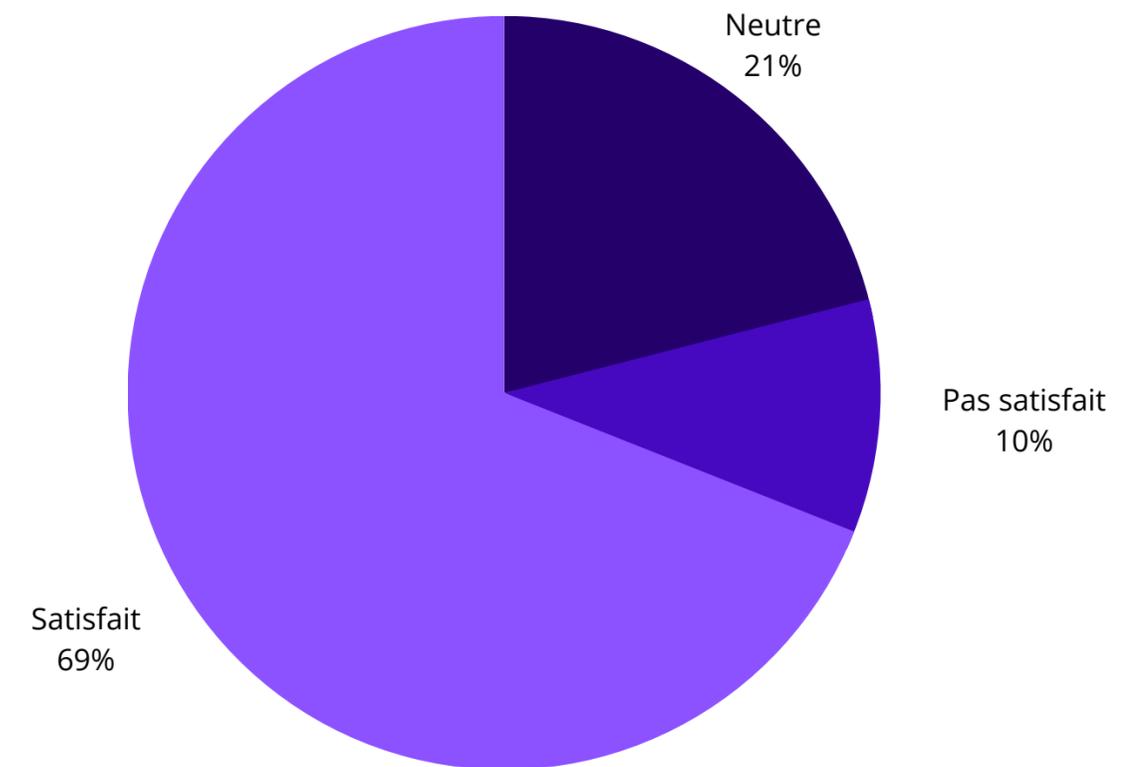


# Adoption des clients



Seulement 1 utilisateur sur 10 à  
considéré que sa dernière expérience  
avec un chatbot IA a été négative

Ces clients ont évalué la qualité de leurs  
dernières conversations avec un chatbot IA



# Interaction par type de chatbot

Certains types de chatbot sont plus utilisés que d'autres car **ils sont plus adaptés** à l'engagement des visiteurs.

**20%** Chatbot de vente

**19%** Chatbot IA

**14%** Discount Chatbot

**11%** Abandon de panier

**11%** Demande d'appel

**10%** Génération de leads

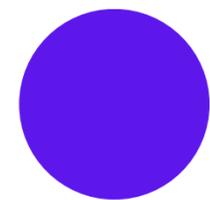
**6%** Questionnaire / enquête

**4%** Recommandation produit

**1%** Chatbot de résiliation

Pourcentage de visiteurs de la page qui ont interagi avec un chatbot





# Durée des conversations

Le nombre moyen de réponses d'un chatbot IA par conversation est de **5,7 messages**.

**73%**



1-5 messages

**17%**



6-10 messages

**10%**

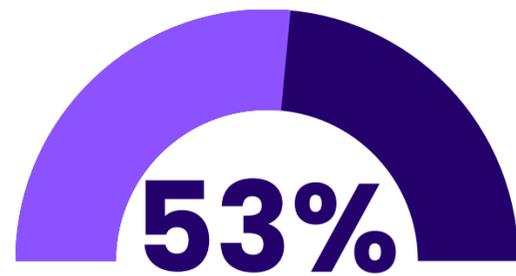


10+ messages

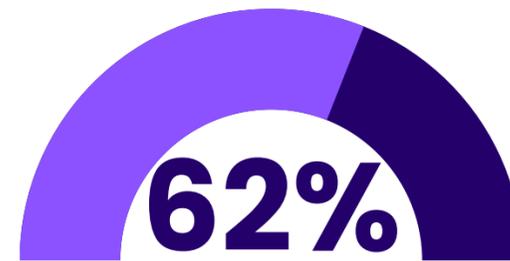


# ● La plus grande frustration...

La plus grande force d'un chatbot est sa **disponibilité 24/7** et les **réponses immédiates** qu'ils fournissent.



des répondants trouvent qu'il est **frustrant** d'attendre une réponse

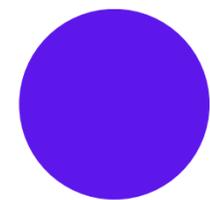


préfèrent utiliser un chatbot plutôt que d'**attendre 15 min** pour avoir un conseiller



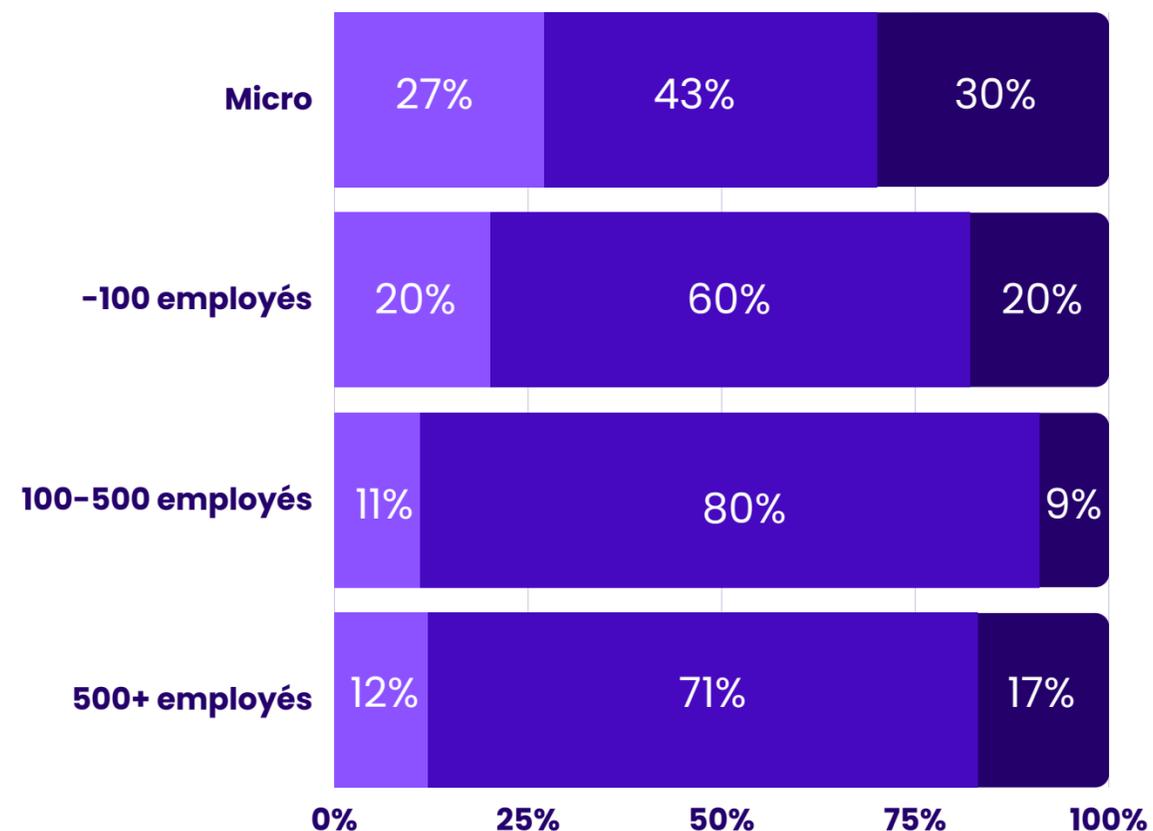
des demandes clients via chatbot sont résolues **en 10 messages** ou moins





# Adoption par type d'entreprise

À l'heure actuelle, les chatbots sont utilisés par environ un quart des entreprises. Mais il vaut également la peine d'examiner de plus près l'utilisation des chatbots par **les entreprises de différentes tailles.**



ont un chatbot

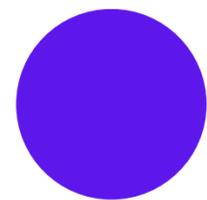


prévoient d'intégrer un chatbot

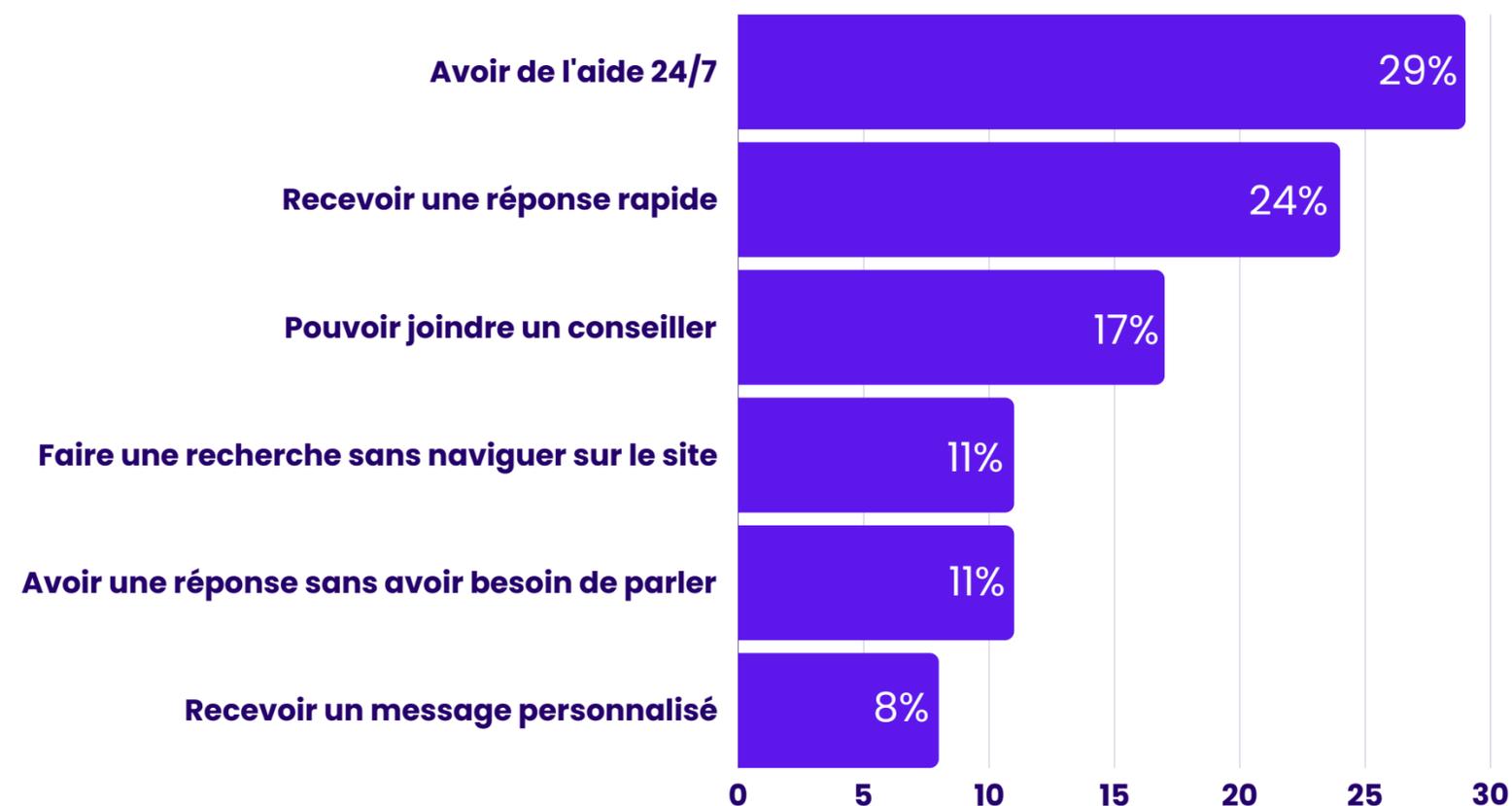


ne prévoient pas d'intégrer de chatbot



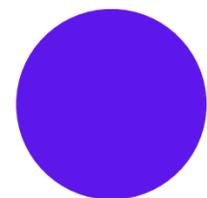


# Les attentes des consommateurs

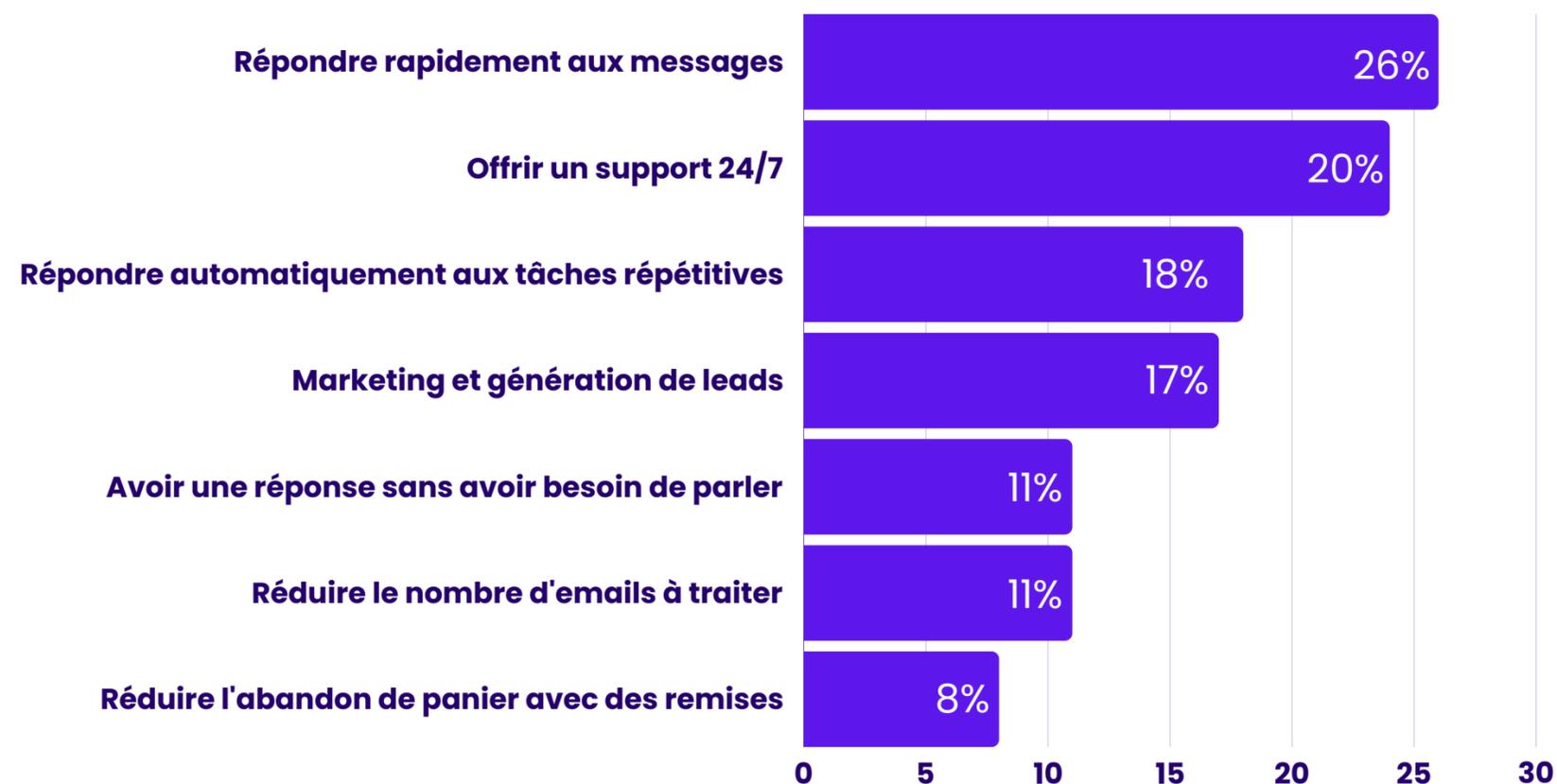


Nous avons demandé aux utilisateurs ce qu'ils attendaient des chatbots. Il s'est avéré que le **temps de réponse** est pour eux le problème le plus important.



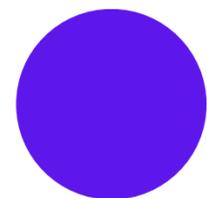


# Les attentes des entreprises



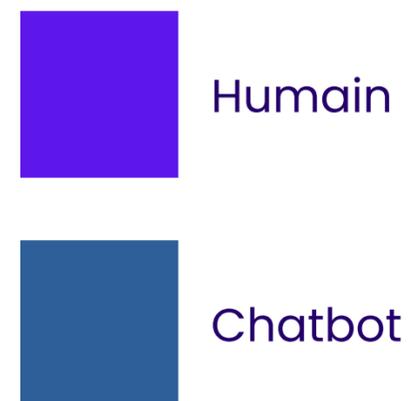
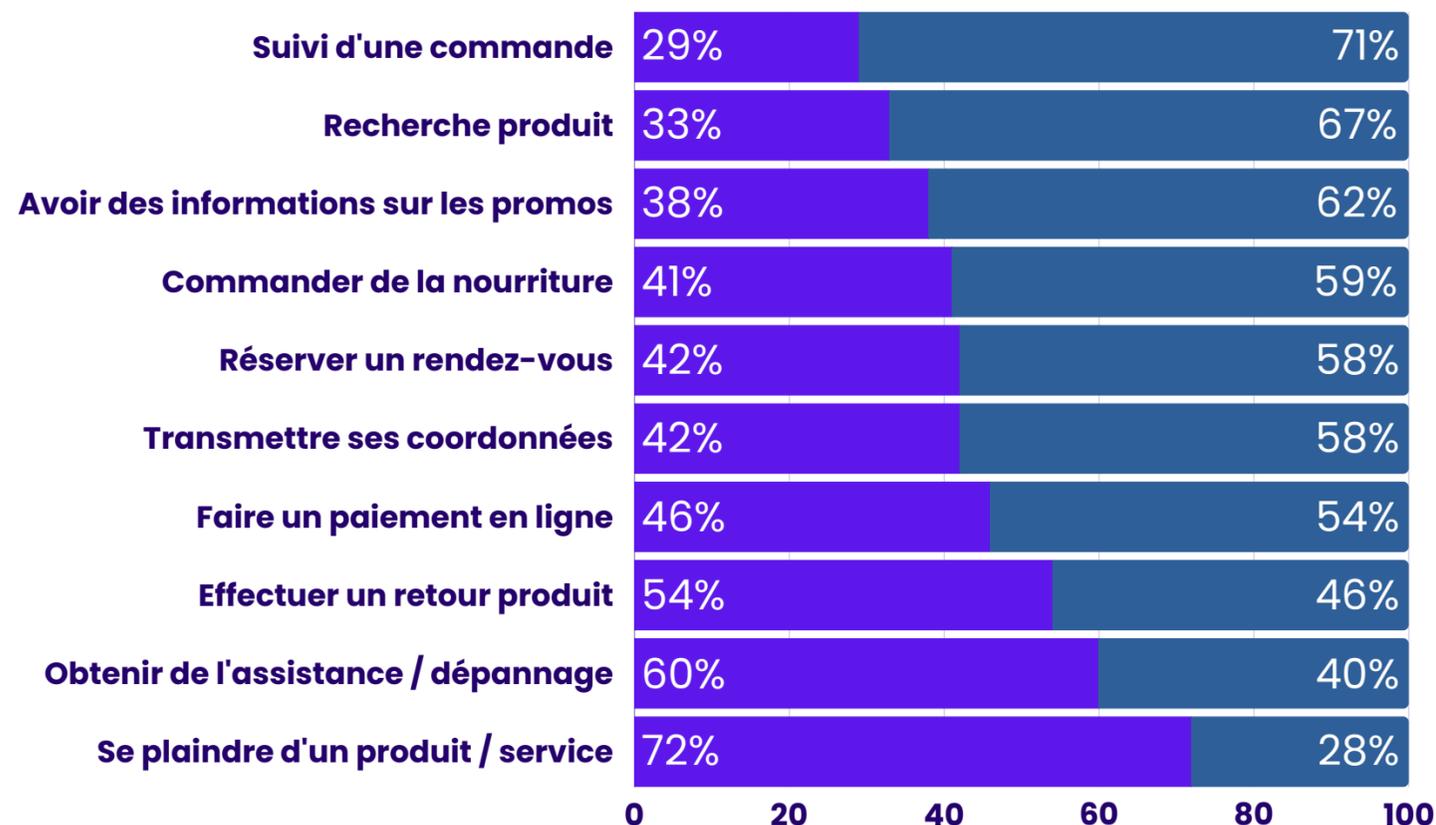
Il est intéressant de noter que **les résultats coïncident parfaitement** avec les objectifs commerciaux des entreprises qui souhaitent se doter d'un chatbot pour leurs sites Web professionnels.

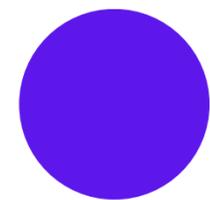




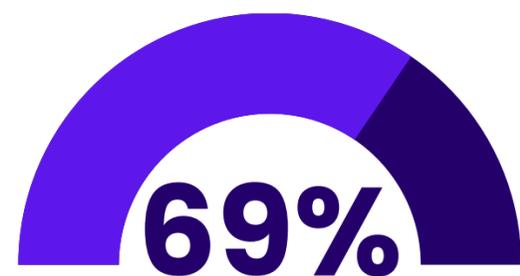
# Chatbot vs Conseiller en ligne

La meilleure approche semble être une **combinaison de chat en direct traditionnel opéré par l'homme et d'automatisation de chatbot**. Il existe de nombreuses situations dans lesquelles l'interaction avec un chatbot convient parfaitement.

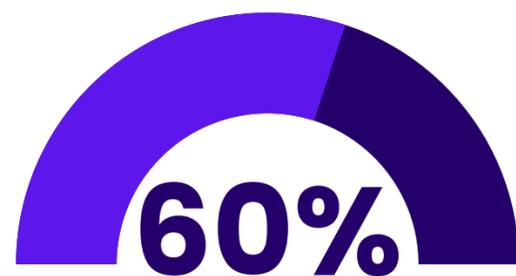




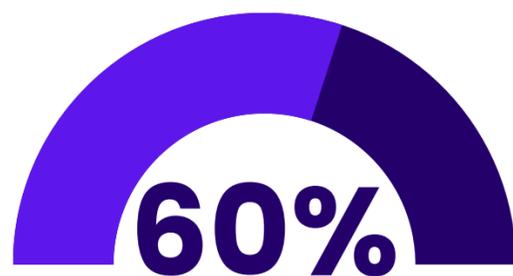
# Utilisation en fonction de l'âge



des jeunes se considèrent comme **introvertis**



des jeunes trouvent que discuter avec un représentant est **stressant**

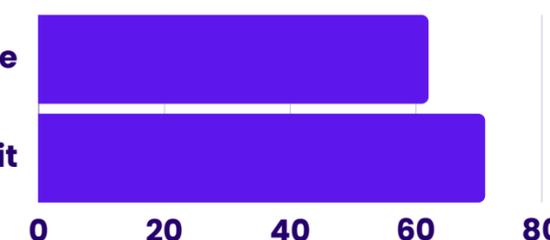


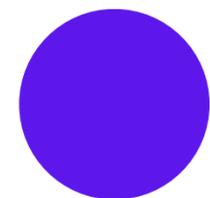
des jeunes pensent que plus de structures devraient **utiliser des chatbot**

Alors que le segment de consommateurs le plus jeune apprécie la commodité de la messagerie instantanée alimentée par l'IA, **seuls 44 % des personnes interrogées** de la génération Z pensent que les chatbots rendront obsolètes les centres d'appels d'assistance client traditionnels.

préfèrent utiliser un chatbot pour passer commande

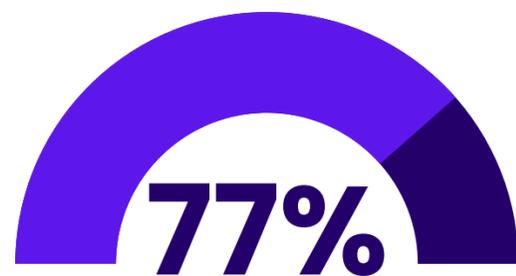
préfèrent utiliser un chatbot pour chercher un produit





# Utilisation en fonction de l'âge

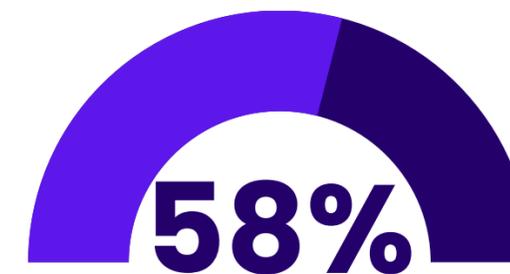
Les baby-boomers sont en fait plus susceptibles de s'attendre à des avantages des chatbots que les milléniaux, avec environ **61 % d'entre eux qui s'attendent à une réponse instantanée** lorsqu'ils utilisent des chatbots



des 60ans et + trouvent qu'il est **trop compliqué** de trouver une information en ligne



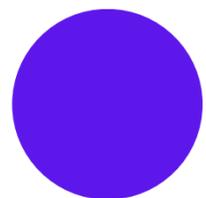
trouvent qu'un chatbot est une solution de facilité de navigation pour eux



considèrent qu'un service disponible 24/7 est le **principal avantage** des chatbot IA

**Baby boomer**

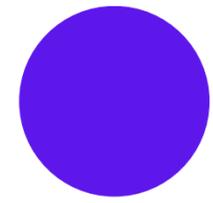




# La frustration des services clients

En fin de compte, les chatbots offrent aux entreprises un **moyen rentable de résoudre les problèmes courants de service client.**





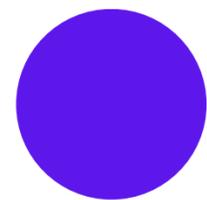
# Chatbots dans le monde RH

Les sites Web de carrière obtiennent **95 % de prospects** en plus en interagissant avec les demandeurs d'emploi via des chatbots.

Pour de nombreux services RH, les bots permettent de **libérer plus de 12 000 heures** de travail par an.

En 2026, **jusqu'à 75 % des requêtes RH** dans le monde seront effectuées via des chatbots RH.





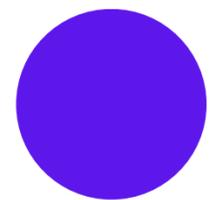
# Chatbots dans la finance

La taille du marché des chatbots dans le secteur BFSI (banque, services financiers et assurances) est estimée à **près de 7 milliards de dollars** d'ici 2030.

L'utilisation de chatbots de services financiers peut aider les clients à **gagner environ 4 minutes par demande**, ce qui ajoutera directement de la valeur à la satisfaction client.

Jusqu'à **43 % des clients des banques** préfèrent résoudre leurs problèmes via un chatbot.





# Chatbots dans la santé

D'ici 2026, le marché des chatbots de santé atteindra **543 millions** de dollars.

Aux États-Unis, environ **52 % des patients** acquièrent leurs données de santé grâce à l'utilisation de chatbots de santé.

À l'échelle mondiale, les chatbots du secteur de la santé permettent **d'économiser jusqu'à 3,6 milliards** de dollars.





# Conclusion

L'essor des chatbots IA représente une véritable révolution dans l'interaction en ligne. Accessibles 24 heures sur 24, ils **offrent une réponse immédiate** aux questions courantes, réduisent la charge de travail administrative et améliorent l'efficacité des services publics, comme privés.

Pour les utilisateurs, cela se traduit par un **gain de temps appréciable et une expérience utilisateur enrichie**, soulignant ainsi l'importance de l'intégration de cette technologie dans la stratégie numérique des entreprises et administrations. Avec un marché en pleine croissance et une adoption croissante parmi toutes les générations, les chatbots sont en passe de devenir un élément indispensable.



# elvetiz.

**Pourquoi Elvetiz ?** Parce que nous avons vu émerger un besoin crucial de compétences nouvelles et avant-gardistes dans le monde de l'automatisation digitale.

L'intelligence artificielle n'est plus un concept lointain, elle est devenue une réalité palpable et essentielle pour les entreprises en quête d'innovation et d'efficacité.

Elvetiz est née de cette prise de conscience : l'urgence d'apporter des solutions IA à la pointe et sur mesure pour révolutionner la communication marketing



[www.elvetiz.com](http://www.elvetiz.com)