

SMART BOT

COMMENT RENDRE SON CHATBOT TOUJOURS PLUS SMART ?

Créé par
MMA
MOBILE MARKETING ASSOCIATION FRANCE

QU'EST-CE QU'UN CHATBOT ?



Un chatbot est un programme informatique conçu pour simuler, à l'écrit ou à l'oral, une conversation avec un humain.



Ces programmes combinent **intelligence artificielle et traitement du langage** pour s'améliorer au fil des conversations.



Après les sites et les apps, **les chatbots sont une 3^{ème} grande famille d'interfaces**, principalement accessibles depuis une messagerie.

LES CHATBOTS EN QUELQUES CHIFFRES

90%

Les mobinautes passent **90%** de leur temps dans des applications dont généralement une grande application de messagerie comme Messenger, WeChat, Instagram, Snapchat ou WhatsApp.

1 300 000 000

Propriété de Facebook Inc., Messenger revendique plus de 1,3 milliard d'utilisateurs actifs et n'est concurrencé que par WhatsApp, également propriété de Facebook, et qui vient de franchir le cap du milliard d'utilisateurs.

20 MILLIONS

Chaque mois, 20 millions d'entreprises communiquent avec des utilisateurs de Messenger et 2 milliards de messages sont échangés entre des individus et des marques.

200 000

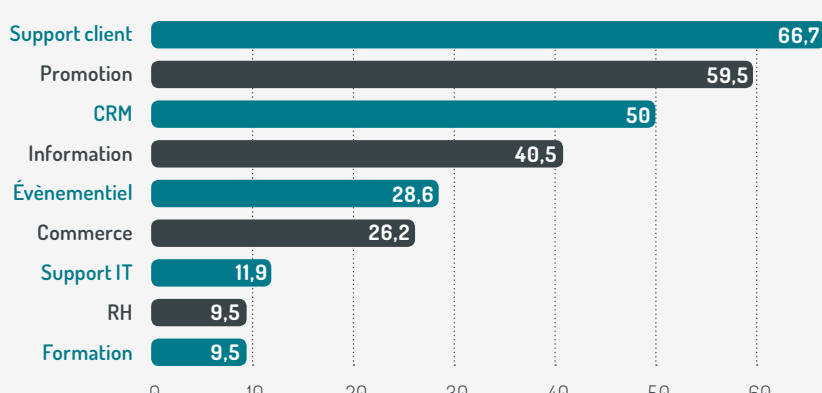
Depuis le lancement de la plateforme Messenger 1.0, plus de 200 000 chatbots ont été lancés sur Facebook Messenger.

OBJECTIFS ET USAGES DES DIRECTEURS MARKETING

Selon une étude réalisée par le groupe de travail « Chatbots » de la Mobile Marketing Association France auprès d'une cinquantaine de décideurs en décembre 2017, une majorité d'entreprises s'intéresse aux chatbots, **28% en auraient déjà lancé un et moins de 6% des personnes interrogées excluent le lancement d'une telle interface.**

QUEL USAGE POUR UN CHATBOT ?

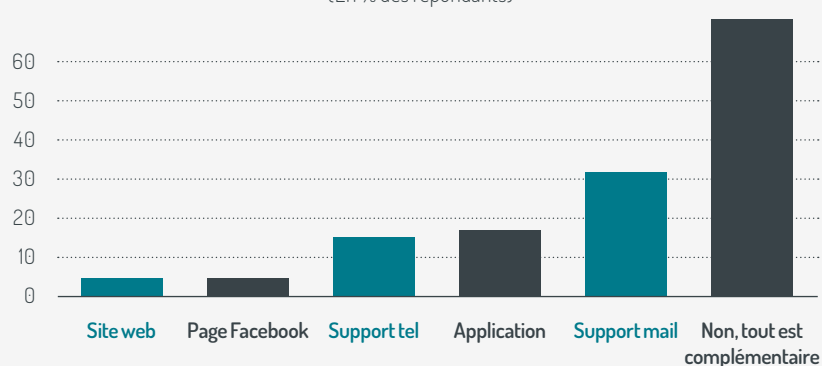
(En % des répondants)



Les principaux usages sont le support client / CRM mais également l'information / promotion. On note également des usages internes à l'entreprise tels que le support informatique, les ressources humaines ou la formation.

EST-CE QU'UN BOT PEUT REMPLACER... ?

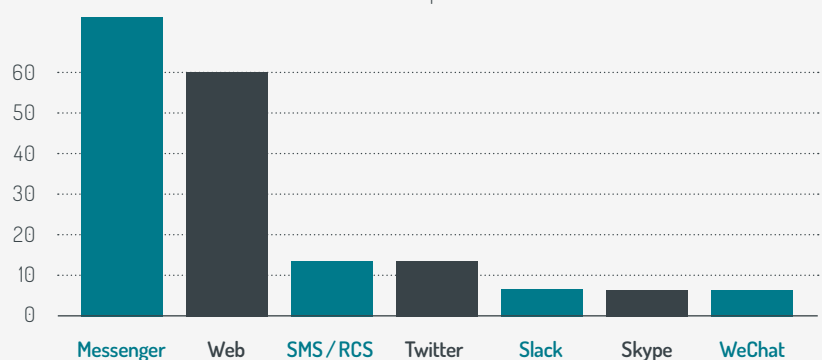
(En % des répondants)



Si le support mail, l'application ou le support téléphonique sont susceptibles d'être cannibalisés par le chatbot, la majorité des entreprises pense que ces canaux sont complémentaires.

SUR QUELLE PLATEFORME DÉVELOPPER UN CHATBOT ?

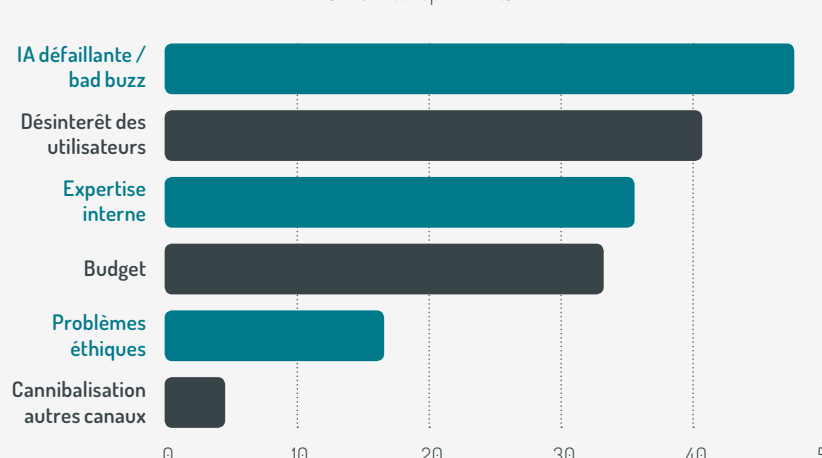
(En % des répondants)



Pour héberger un chatbot, les entreprises privilégient des plateformes comme Facebook Messenger mais également le web. Viennent ensuite le SMS, Twitter, Slack, Skype ou WeChat (Asie).

QUELLES SONT VOS CRAINTES SUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE TELLE INTERFACE ?

(En % des répondants)



Les principales craintes des entreprises sont un « bad buzz » lié à une intelligence artificielle défaillante ou un désintérêt des utilisateurs. Les entreprises craignent également un manque d'expertise interne ou un manque de ressources financières.

POUR ALLER PLUS LOIN

www.mmaf.fr/publications/

TÉLÉCHARGEZ LE GUIDE

Smart Bot : comment rendre son chatbot toujours plus smart ?

AINSI QUE LE GUIDE

Marketing conversationnel : du chatbot au voicebot

CONTRIBUTEURS

Infographie produite par **Jérôme Bouteiller**, Directeur des Contenus et **Jean-Philippe Gallet**, Administrateur et Rapporteur de la Commission Messaging mobile, sous la supervision de **Renaud Ménéral**, Président de la Mobile Marketing Association France.

