

"L'encyclopédie illustrée du marketing"

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z



Définitions

- ▶ [1001 Marketing](#) (286)
- ▶ [Distribution / Marché](#) (746)
- ▶ [Droit et déontologie](#) (209)
- ▶ [E-commerce et conversion](#) (971)
- ▶ [Email marketing](#) (595)
- ▶ [Environnement digital](#) (713)
- ▶ [Etudes / Consommateur](#) (672)
- ▶ [Fidélisation / CRM /CRC](#) (676)
- ▶ [Liens commerciaux / AdWords](#) (191)
- ▶ [Marketing BtoB ou B2B](#) (423)
- ▶ [Marketing des données / data](#) (134)
- ▶ [Marketing direct](#) (348)
- ▶ [Marketing du luxe](#) (69)
- ▶ [Marketing hôtelier et touristique](#) (100)
- ▶ [Marketing mobile](#) (323)
- ▶ [Marketing point de vente](#) (787)
- ▶ [Marketing sportif](#) (40)
- ▶ [Marketing viral et social](#) (654)
- ▶ [Marque](#) (413)
- ▶ [Métiers, prestataires, ...](#) (534)
- ▶ [Prix / marges / coûts](#) (146)
- ▶ [Produit](#) (339)
- ▶ [Promotion des ventes](#) (406)
- ▶ [Publicité média](#) (3060)
- ▶ [Référencement naturel / SEO](#) (816)
- ▶ [RP, événementiel, ...](#) (479)
- ▶ [Techniques et forces de vente](#) (282)
- ▶ [Z'autres glossaires](#) (864)
 - ▶ [Conseils de lecture](#)

[Le Blog](#)

[La Vidéo de la semaine](#)

[La Prez' de la semaine](#)

[Les Quiz Marketing](#)

[F.A.Q Marketing](#)

[Tests et astuces marketing](#)

Auteur : B.Bathelot

Enseignants

Annonceurs

Mentions légales

Définition : Chatbot

Ecrit par [B.Bathelot](#), mis à jour le 21 mars 2019.
Glossaires : [E-commerce et conversion](#) | [Facebook marketing](#) | [Marketing viral et social](#) | [Twitter marketing](#)

Un chatbot est un robot logiciel pouvant dialoguer avec un individu ou consommateur par le biais d’un service de conversations automatisées pouvant être effectuées par le biais d’arborescences de choix ou par une capacité à traiter le langage naturel.

Le chatbot utilise à l’origine des bibliothèques de questions et réponses, mais les progrès de l’intelligence artificielle lui permettent de plus en plus « d’analyser » et « comprendre » les messages par le biais des technologies de traitement du langage naturel ([NLP](#)) et d’être doté de capacités d’apprentissage liées au machine learning.

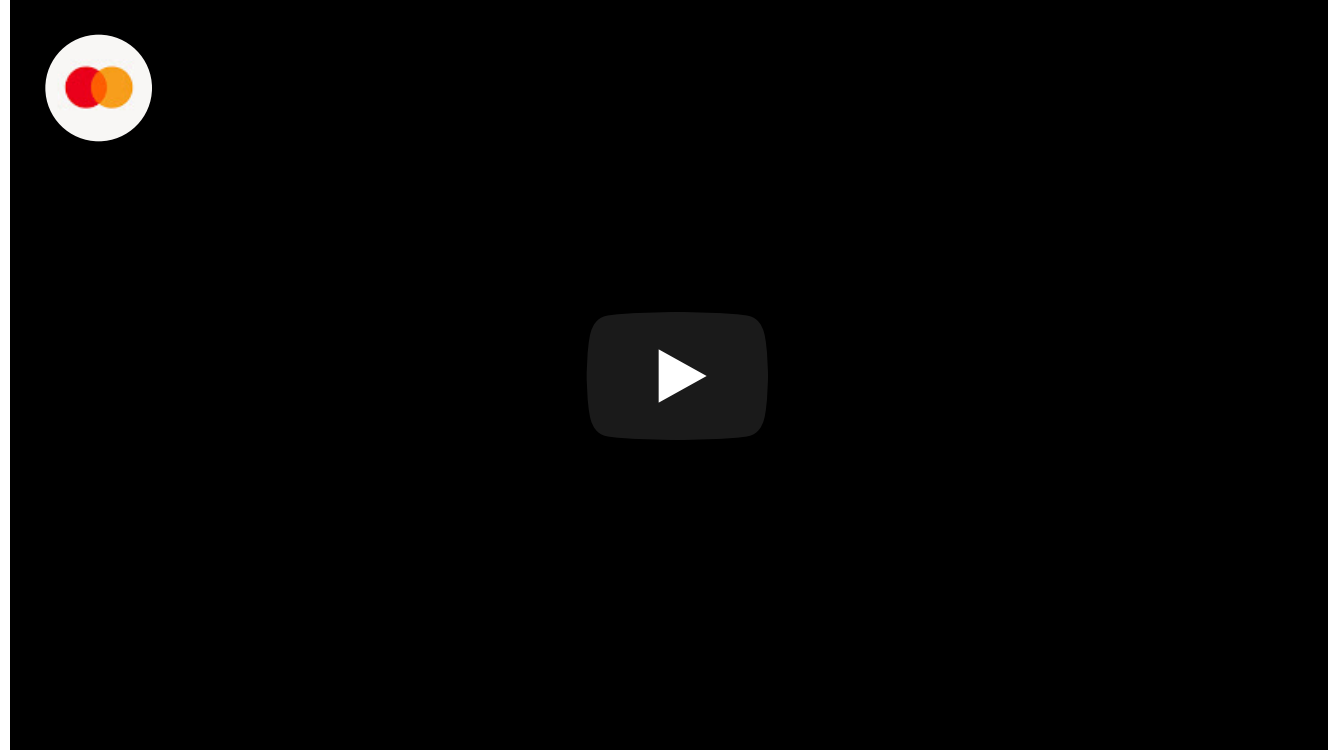
Les premières formes historiques de chatbots ont été utilisées sous forme d’[agents virtuels](#) mis à disposition sur les sites web et utilisant le plus souvent une image ou un avatar humain. Le terme de chatbot est désormais principalement utilisé pour désigner les chatbots proposés sur les réseaux sociaux et notamment les [chatbots Facebook Messenger](#) ou ceux intégrés au sein d’applications mobiles ou sites web. Appliqués au domaine des enceintes intelligentes et autres assistants intelligents, les chatbots peuvent devenir des [voicebots](#).

Les chatbots peuvent répondre à une logique de marketing « relationnel » ou avoir une vocation de support client en avant vente ou après vente, il s’agit alors de [bot conversationnels](#). Ils sont également utilisés pour prendre directement des commandes. On parle alors de [chatbot transactionnel](#) et de [commerce conversationnel](#).

L’usage des chatbots fut d’abord en partie expérimental car il présentait un certain risque pour les marques en fonction des dérapages sémantiques possibles et des manipulations ou détournements également envisageables de la part des internautes. Les progrès dans le domaine ont cependant été rapides et les chatbots s’imposent désormais dans certains contextes comme un nouveau canal de support ou contact client garantissant disponibilité et gains de productivité.

Bien que le discours officiel des managers soit que les chatbots constituent une occasion de recentrer les opérateurs sur des tâches à valeur ajoutée, il semble difficile d’imaginer que dans les contextes où ils rencontrent le succès, il n’y ait pas de conséquences sur l’emploi des agents.

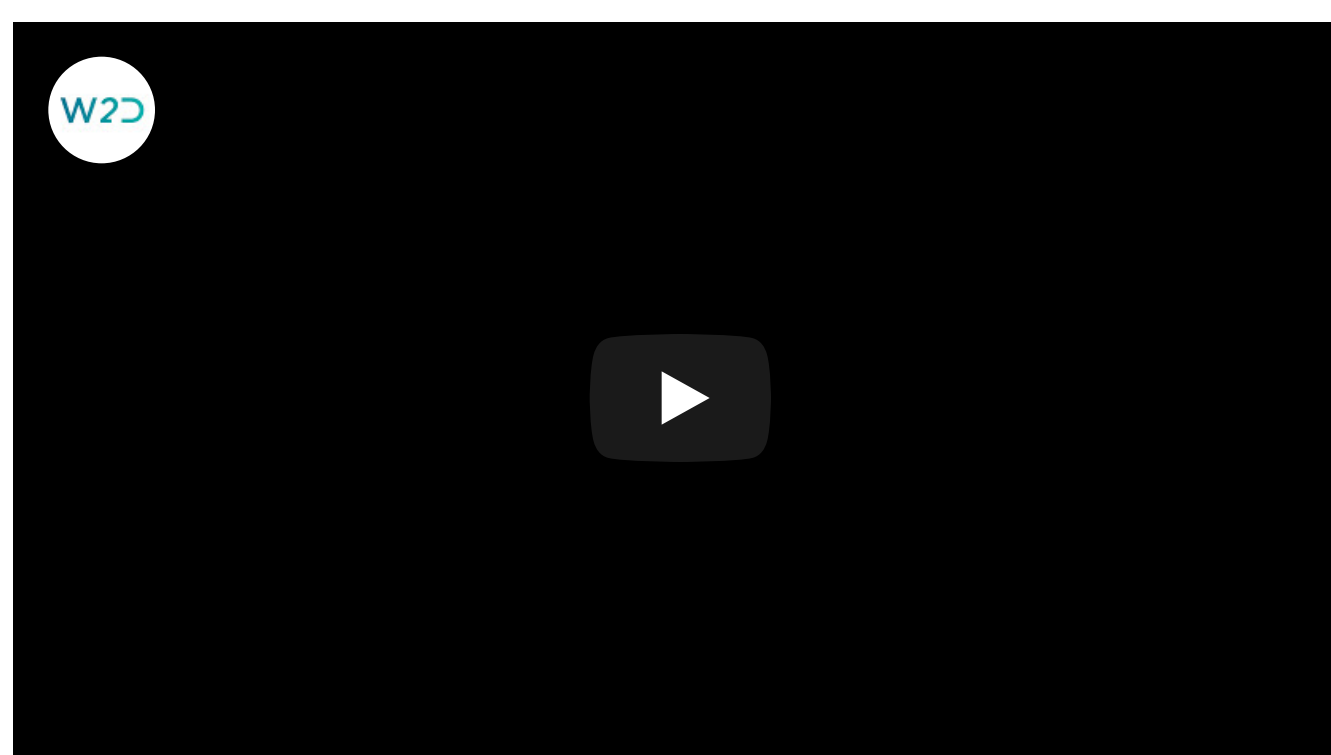
Un annonceur témoigne sur le succès apparent de la mise en place d’un chatbot dédié au support client :



Ci-dessous Anna, le « vieux » chatbot d'Ikea :

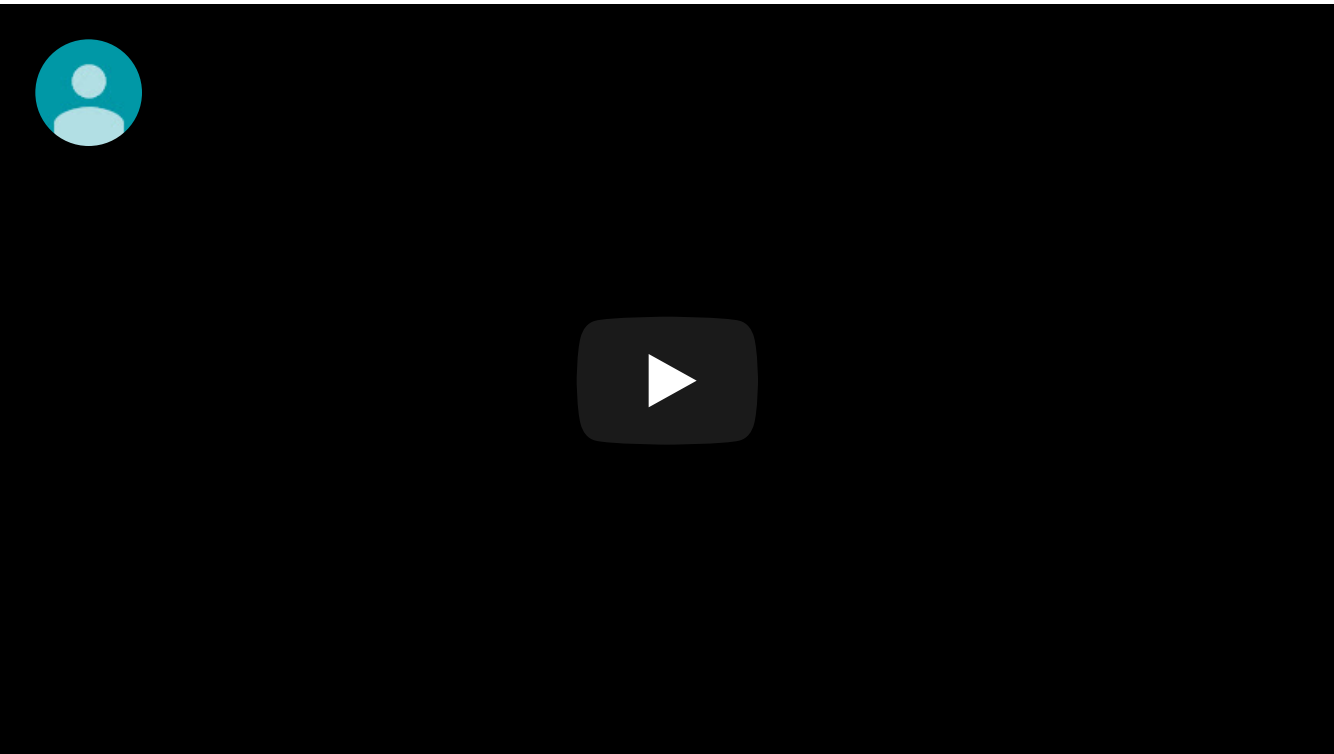


Un exemple de chatbot proposé par Mastercard :

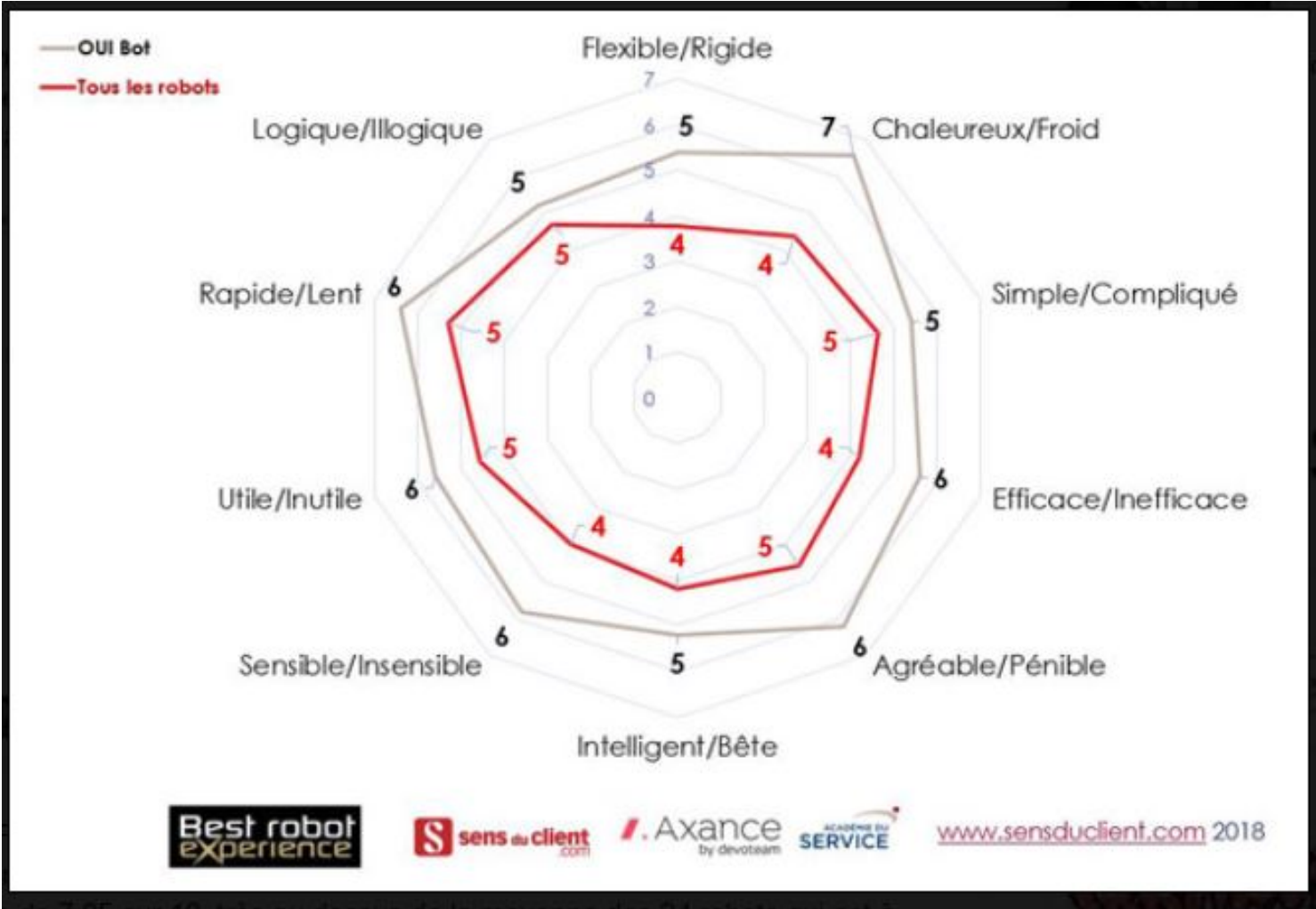


Une petite conférence sur l'apport et le fonctionnement des chatbots dans le domaine de la

relation client :



Les domaines de performance d'un chatbot tels qu'ils sont évalués pour le prix du Best Robot Experience :

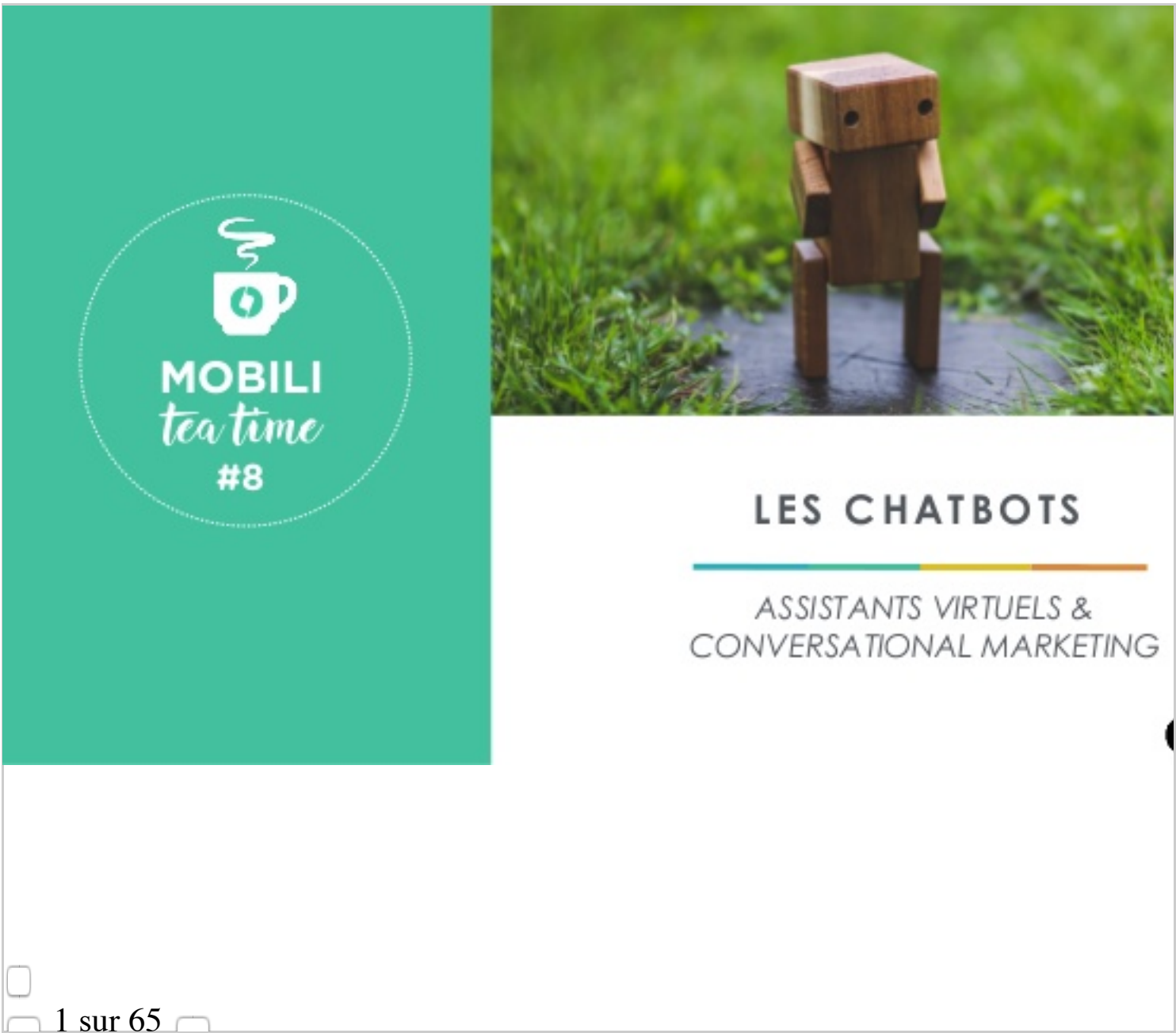


Une explication sur « l'entraînement » des chatbots :



D'autres exemples vidéos sur la définition consacrée aux chatbots Facebook Messenger.

Un présentation très riche et complète sur les chatbots :



Les chatbots : vers une démocratisation du conversationnel automatisé ? de **Vanksen**

Une autre présentation sur les chatbots développés sur les messageries sociales :



MobilitaTime #8 : Les Chat Bots from **userADgents & Joshfire**

[✎ Proposer une modification](#) [✉ S'inscrire à la Newsletter](#)

Nous utilisons des cookies pour vous garantir la meilleure expérience sur notre site web. Si vous continuez à utiliser ce site, nous supposons que vous en êtes satisfait.

Ok

