

chatbot, la nouvelle expérience conversationnelle

Au lieu de mobiliser du personnel qualifié pour répondre à des questions basiques par mail, sur Facebook Messenger ou ailleurs, mieux vaudrait penser aux chatbots. Les organisations ont tout à gagner à s'intéresser à une technologie permettant d'améliorer la relation client.

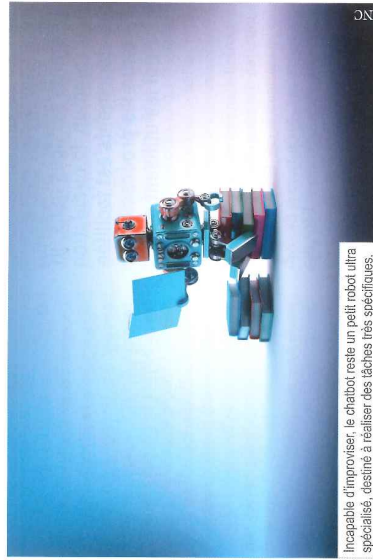
éliminer les méconnaissances et les confusions concernant votre organisation.

le chatbot expliqué

Mais qu'est-ce qu'un chatbot ? Il s'agit d'un programme qui, grâce à l'intelligence artificielle, est capable de discuter avec des humains et de leur proposer des services adaptés à leurs demandes, directement depuis une application de messagerie instantanée. On en trouve essentiellement sur Slack, Skype, Facebook Messenger, Telegram, etc.

comment ça marche ?

L'utilisateur envoie sa requête, vocale ou textuelle, via l'interface du bot. L'interprèteur sémantique ou vocal traduit la requête en langage technique pour qu'elle



soit compréhensible par le bot. Ce dernier communique alors avec le serveur et interprète pour répondre de manière cohérente. L'avantage est qu'il n'y a pas d'application à télécharger, que c'est opérationnel 24/7, que cela permet aux organisations d'être présentes dans un cadre familier et personnel (la messagerie instantanée de Facebook par exemple) et de mener une conversation « one-to-one ».

Il existe deux types de chatbots : ceux qui agissent dans un cadre préétabli et ceux qui apprennent en fonction des échanges qu'ils ont (grâce au machine learning). Les chatbots sont vocaux, avec une personification grâce au traitement automatique du langage naturel, des techniques informatiques basées sur le langage humain, soit textuel, en lui donnant la possibilité d'analyser des mots-clés, suite à une

les raisons d'intégrer un chatbot

Intégrer un chatbot à son site peut obéir à quatre raisons :

- ➊ à des fins d'acquisition, pour attirer de nouveaux clients ;
- ➋ à des fins transactionnelles, pour accompagner les clients dans la visite de votre site, la compréhension de votre offre et ainsi faciliter le processus d'achat ;
- ➌ à des fins de support et de SAV, pour répondre plus rapidement aux demandes des consommateurs ;
- ➍ à des fins de support interne, pour répondre aux questions récurrentes des collaborateurs de l'entreprise.

Pour quels avantages ?

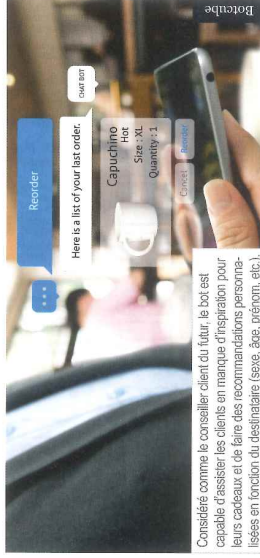
- **d'avantage de proximité et d'affinité** à la marque ou l'organisation ;
- la récupération de données afin d'alimenter et d'affiner votre CRM et de pouvoir proposer une offre adaptée ;
- être plus efficace sur les requêtes à faible valeur ajoutée afin de dégager du temps pour les collaborateurs ;
- améliorer l'expérience client et augmenter la fidélisation client ;
- se différencier des concurrents.

Aujourd'hui, d'après les dernières études, plus de 8 organisations sur 10 envisagent d'investir dans un chatbot. Plusieurs secteurs d'activité sont principalement concernés :

- le e-commerce (eBay et Sephora par exemple ont déjà déployé des chatbots) ;
- la restauration (Burger King, Taco Bell et Pizza Hut) ;
- le voyage (SNCF, KLM et Uber) ;
- l'information (20 Minutes, NBC et le New York Times).

le conseiller client digital

Voyages-sncf.com, devenu Oui.sncf, a déjà déployé son chatbot et 10 000 utilisateurs l'ont testé. Meetic a fait de même avec Lara qui a répondu en 10 langues et de manière instantanée à plus de 160 000 utilisateurs uniques. Tout comme Direct Énergie qui a ainsi pu augmenter son nombre de contacts. Même engouement chez Sephora où le bot est capable d'assister les clients en manque d'inspiration pour leurs cadeaux et



Considéré comme le conseiller client du futur, le bot est capable d'assister les clients en manque d'inspiration pour leurs cadeaux et de faire des recommandations personnalisées en fonction du destinataire (sexe, âge, prénom, etc.).

abonnement automatique

ManyChat permet ainsi de configurer des « *répondeurs automatiques* » pour vos fans et abonnés. Il permet notamment de créer un message de bienvenue que les utilisateurs verront avant qu'ils ne vous envoient un message, puis de configurer des réponses automatisées aux questions fréquentes. Il est même possible de répondre aux messages avec des boutons, images, diapositives et autres liens. Le bot a ceci de bien qu'il fait tout ce qu'on lui apprend. Mais la meilleure partie de ManyChat est la fonction d'abonnement. En effet, quand quelqu'un vous envoie un message, il devient automatiquement un de vos abonnés. Bien entendu, il peut toujours se désabonner s'il le souhaite.

démarrer gratuitement avec le chatbot

Le coût ? Aucun pour la version de base qui comprend quelques outils promotionnels simples. Le forfait pro démarre dès que vous atteignez 500 abonnés et commence à seulement 10 dollars par mois. De nombreuses autres solutions sont disponibles pour démarrer gratuitement dans le monde du chatbot et fonctionnent sur le même principe, dont Chatfuel déjà utilisé par Uber, Adidas ou encore British Airways, mais aussi ChatTypePeople si vous faites du e-commerce, Botsify (gratuit pour un chatbot jusqu'à 100 utilisateurs) ou encore Sequel qui propose plusieurs bots customisés pour Messenger.

Éric Le Ven