

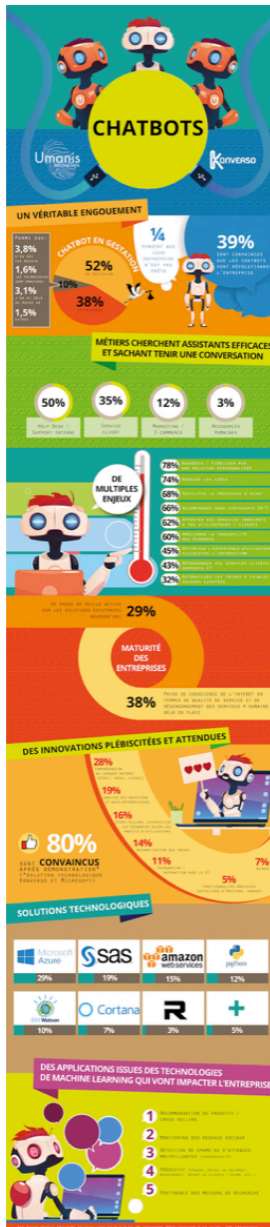
Umanis publie son étude sur les Chatbots :

les entreprises sont-elles prêtes à les adopter ?

L'infographie qui révèle l'engouement pour les agents conversationnels

Levallois, le 20 novembre 2017 - Umanis (www.umanis.com), leader français en Data, Digital & Business Solutions a mené une enquête auprès des entreprises présentes lors de son événement « 5 à 7 Chatbots » (réalisé avec Konverso) et en dévoile les résultats sous la forme d'une infographie.

Source : [Media'Tech d'Umanis](#)



Si les Chatbots font beaucoup parler d'eux en 2017, au point que chaque entreprise s'interroge sur l'opportunité de faire une place à ces agents conversationnels dans leur stratégie ou leur organisation, c'est avant tout parce que plusieurs technologies complémentaires sont aujourd'hui arrivées à maturité.

Natural Language Processing, Intelligence Artificielle, Machine Learning, reconnaissance textuelle, vocale, voire visuelle, intégration inter-systèmes : autant de technologies qui permettent à un Chatbot d'exister et d'être performant dans les missions relationnelles qu'on lui confie, qu'il s'agisse de support client ou de processus métiers plus complexes (stock, achat, RH, Help Desk informatique...).

Dans un environnement économique toujours plus exigeant et concurrentiel, la mission des Chatbots est d'apporter réactivité, instantanéité et qualité de services à des utilisateurs aujourd'hui ultra-connectés. De multiples start-ups et de grands acteurs historiques se sont lancés sur ce marché prometteur, mais que pensent réellement les entreprises clientes de ce phénomène encore naissant ?

Basée sur les réponses de 132 répondants, décideurs en grandes entreprises (services innovation, informatique et marketing), cette enquête est présentée à travers une infographie qui fait ressortir des données révélatrices :

- 38% des entreprises interrogées sont actuellement en cours de déploiement d'un Chatbot tandis que 52% y réfléchissent sérieusement, démontrant le fort intérêt pour ce nouvel outil.
- 39% sont convaincues que les Chatbots vont révolutionner l'entreprise, alors que 25% estiment que leur entreprise n'est pas encore prête.
- Pour 50% des entreprises, la première utilisation d'un Chatbot se situe au niveau des Help Desk et support interne, suivie par l'aide au service client pour 35% d'entre elles.

- Les enjeux prioritaires des entreprises pour leur adoption d'un Chatbot sont d'acquérir et fidéliser les utilisateurs par une relation personnalisée pour 78% d'entre elles, réduire les coûts pour 74%, faciliter le processus d'achat pour 68% et accompagner les utilisateurs sans contrainte 24/7 pour 66%.
- La compréhension du langage naturel par les Chatbots est l'innovation la plus déterminante pour 28% des entreprises, tandis qu'elles sont 19% à en attendre en priorité l'analyse des questions et l'auto-apprentissage.

Le Top 5 des applications du Machine Learning en entreprise :

- 1/ Recommandation de produits / Cross Selling
- 2/ Monitoring des réseaux sociaux
- 3/ Détection de spams ou d'attaques malveillantes (cybersécurité)
- 4/ Prédicatif (fraude, défaut de paiement, maintenance, débat de clients, churn...)
- 5/ Pertinence des moteurs de recherche

Pour approfondir le sujet, **Ghazi Baccouche, Practice Manager Data Intelligence chez Umanis** se tient à votre disposition pour toute demande d'interview, n'hésitez pas à nous contacter.

L'infographie « Chatbots » est disponible en HD dans la Media'Tech d'Umanis, à l'adresse suivante : <https://www.umanis.com/evenement/mediatech/infographie/chatbots/115>

ZOOM SUR... LA MEDIA'TECH

La Media'Tech d'Umanis est la plateforme web qui rassemble tous les événements et supports réalisés par Umanis : infographies, e-books, vidéos, avis d'expert, retours d'expérience clients...

Media Tech
TOUS LES SUPPORTS DE L'INNOVATION

Les sujets suivants vous intéressent ? *GDPR, Chatbots, Intelligence Artificielle, Big Data, Labs Innovation, DataViz, MDM (Master Data Management)*...visitez notre site et devenez un Media'Tech addict !

Plus d'informations sur : <https://www.umanis.com/evenement/>

A propos d'Umanis

Créée en 1990, Umanis (www.umanis.com) est le leader français en data, solutions métiers et digital. 2500 passionnés de nouvelles technologies sont à votre service pour accélérer la transformation de vos business en exploitant vos données. Plus de 70% de nos prestations sont à engagement, en mode forfaitaire ou en centres de services onshore et nearshore, au plus proche de nos clients. De nombreuses entreprises pour qui l'innovation est stratégique nous font confiance et nous collaborons avec les meilleurs éditeurs. Umanis est le partenaire de toutes les entreprises Data-Driven. Depuis le 5 février 2014, Umanis est cotée sur le marché Euronext Growth (code ISIN : FR0013263878 – code mnémonique : ALUMS).

Retrouvez Umanis sur :



<https://www.umanis.com>



http://twitter.com/umanis_on_air



<http://www.linkedin.com/company/umanis>

Contact Presse



MMRP

Mathieu Micout

06.51.76.43.27

mathieu.micout@mm-rp.com

Twitter : @MathieuMicout