

Accueil / Développement Web / Chatbots conversationnels

Notre agence *Expertisme* peut vous aider à devenir un leader dans votre secteur d'activité. Ensemble nous pouvons vous créer un chatbot adapté à vos besoins et en rapport avec votre stratégie marketing. En collaborant avec nous, vous aurez la possibilité de proposer un support de communication de qualité à vos clients et à vos prospects. Ainsi, vous améliorerez votre relation et l'expérience utilisateur.

Chatbots conversationnels au service de la relation client

De plus en plus d'entreprises ont recours à l'intelligence artificielle afin d'optimiser leur productivité. Les Chatbots récoltent de nombreux avis positifs du fait de leur efficacité à améliorer le service en ligne proposé aux clients. Ils se présentent sous la forme d'un avatar ou d'une interface avec une boîte de dialogue qui permet à vos clients ou vos prospects de soumettre une question ou de donner des avis sur les prestations de votre entreprise.

La réponse donnée par l'agent conversationnel est issue d'une analyse de texte ou de langage provenant des utilisateurs. Ainsi, les applications Chatbots procurent de nombreux avantages aux grandes entreprises, aux PME et aux TPE.

Qu'est ce qu'un chatbot ?

« Chatbot » est composé du mot « chat » qui signifie « conversation » et du mot « bot » qui fait référence à un robot. Par définition, un Chatbot est donc un robot destiné à mener une discussion. Il existe actuellement différents types et versions de Chatbot qui répondent à des besoins spécifiques selon les fonctionnalités qui sont intégrées, comme Messenger par exemple.

Chatbots : Définition

Un Chatbot est un « agent conversationnel » issu d'un programme informatique. Ce logiciel simule une conversation avec un humain via des échanges vocaux ou textuels. Il s'agit d'un **service en ligne de réponses automatisées et de qualité** qui vous offre un gain de temps considérable.

Les Chatbots constituent un véritable outil stratégique basé sur une **technologie conversationnelle puissante**. En effet, un logiciel d'agent conversationnel vous permet de vous démarquer de la concurrence en optimisant la qualité de la relation que vous avez avec vos clients ou vos prospects. De plus, **les bots sont capables d'adapter la réponse et leur entretien à chaque utilisateur**. La conversation et les interactions sont donc personnalisées afin de garantir une expérience utilisateur satisfaisante.

Les entreprises utilisent les robots conversationnels à différentes étapes de leur circuit de production. Votre bot peut, par exemple, servir de support relationnel avant et après une vente. Il peut également donner à vos clients des informations sur les services ou les produits de votre entreprise (en utilisant les données à disposition et la data). Votre application conversationnelle peut, en outre, prendre en charge les commandes d'un client.

Les différents types de Chatbots

Il existe principalement trois types d'agents conversationnels :

- le Chatbot en **Human learning**,
- le Chatbot en **machine Learning**,
- les **Voice Bots**.

Les Chatbots Humain (Human learning) :

- Ils mènent une discussion avec les utilisateurs en utilisant une base de données avec des questions et des réponses prédéfinies dans la messagerie.

- Dans ce cas, **l'intervention humaine est indispensable pour assurer la cohérence du chat** et la pertinence des fonctionnalités proposées.
- C'est donc l'agent humain qui prend les décisions et programme les réponses pour les conversations.
- Ce type de bot est **principalement utilisé sur les sites internet** et les **réseaux sociaux (Facebook, Messenger)** pour demander l'avis des utilisateurs et aider les clients dans leur recherche.
- Cette solution informatique **combine la définition d'un script utilisé par un agent conversationnel et une intervention humaine** pour la prise de décision.

Les Chatbots Machine (Machine learning avec intelligence artificielle)

- Ils utilisent une technologie avancée et une intelligence artificielle extrêmement développées pour être performants.
- Les fonctionnalités issues de la **technologie Machine learning** ont connu une nette amélioration notamment grâce à Google, Facebook et Apple.
- Ces Chatbots sont conçus de manière à pouvoir apporter une réponse à un besoin précis de l'utilisateur lors de la conversation grâce à un traitement de données optimum.

Les Voices Bots

- Ils sont apparus avec les **assistants vocaux** capables de **communiquer avec un langage naturel**.
- Ce sont des applications relationnelles automatisées qui, comme les autres types de Chatbots, fonctionnent grâce à une intelligence artificielle.
- Les Voicebots et les Chatbots ont les mêmes capacités. Cependant, une **application Voicebot propose des fonctionnalités de messagerie vocale** pour communiquer avec un utilisateur et propose une version différente.
- **Ce type d'agents conversationnels est donc apte à mener des interactions conversationnelles** en utilisant le **support du langage naturel**. Cette faculté de traitement du langage naturel du bot constitue une évolution majeure du monde de l'informatique selon l'avis des experts.

Pourquoi utiliser un Chatbot ?

Le fait d'utiliser des applications d'intelligence artificielle au service de votre relation client présente de nombreux avantages.

Pour automatiser le service client

Ces agents conversationnels sont destinés à fournir une réponse pertinente pour chaque question posée par un utilisateur. Votre bot peut également aider vos visiteurs et vos prospects à trouver une information spécifique en les redirigeant vers une page web pertinente. Dans l'hypothèse où votre agent conversationnel ne peut pas résoudre un problème complexe, il peut être programmé pour diriger durant la conversation les utilisateurs vers le service le plus approprié.

Ainsi, les Chatbots sont extrêmement pratiques et vous font économiser du temps se chargeant des tâches chronophages ou secondaires. Vous et vos collaborateurs avez la possibilité de vous consacrer entièrement sur les missions ayant une plus grande valeur ajoutée et confier le reste aux agents conversationnels. De plus, les Chatbots sont disponibles 24h/24 et 7j/7. Vos visiteurs peuvent donc obtenir une réponse immédiate du bot via le chat à tout moment.

Pour augmenter les ventes

Les Chatbots sont des outils de messageries pratiques et innovants permettant à vos clients de passer des commandes directement sur l'interface du chat. Il n'est donc plus nécessaire d'appeler le service de commande de votre entreprise ou faire des recherches sur votre site web. Votre logiciel chatbot se charge de proposer à l'acheteur les produits dont ils ont besoin lors de leur conversation. Ainsi, les Chatbots sont des outils marketing puissants en ce sens qu'ils facilitent le processus de vente de votre entreprise et améliorent l'expérience client.

Vous pouvez également intégrer dans votre logiciel de messagerie des solutions et des fonctionnalités pour les paiements en ligne. Cela aura pour effet de dynamiser les ventes et évitera à un client de se rendre sur une autre page web pour régler son achat.

Pour fidéliser vos clients

Le chatbot est un excellent moyen d'instaurer une relation privilégiée avec vos clients en tenant compte de leurs exigences et de leur avis. En effet, l'intelligence artificielle de robots vous aide à collecter des avis, des données et des informations sur eux et en rapport avec votre activité dans l'optique de mieux les connaître. Ainsi, vous pourrez communiquer de manière personnalisée et proposer des offres pertinentes en fonction du client. Votre campagne marketing sera donc plus efficace grâce aux agents conversationnels qui apportent des solutions de collecte et de traitement de data.

La qualité de l'interaction conversationnelle que vous avez favorise également l'engagement. En effet, un chatbot utilise la data collecté pour proposer à un client un parcours personnalisé afin d'optimiser son expérience et assurer sa satisfaction.

Faites nous part de votre projet de chatbot et nous répondrons à vos besoins en apportant les solutions et une version adaptée de Chatbot. Nous définirons ensemble vos objectifs et nos experts mettront leurs expériences au profit de votre création de votre Chatbot.

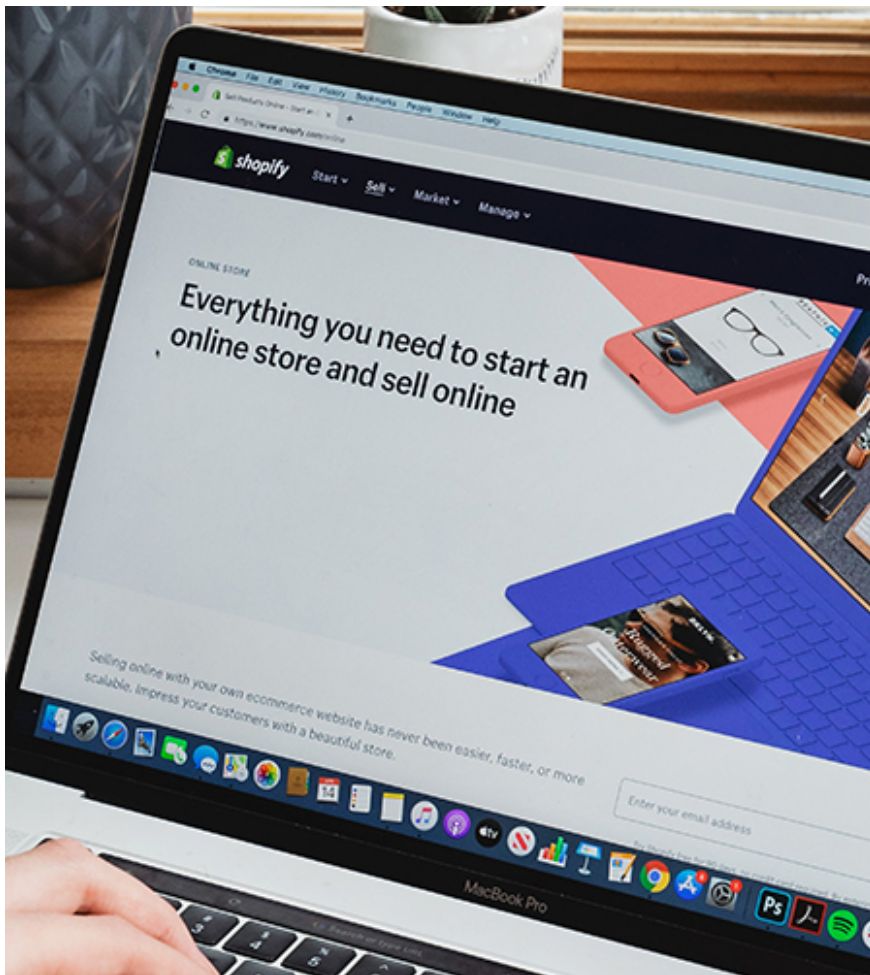
nos prestations

DIGITALES

Chatbots conversationnels

CRÉATION DE SITE INTERNET E-COMMERCE

Confiez-nous la création et la réalisation de votre site e-commerce sur mesure. Notre équipe de développeurs vous accompagnent : rédaction de cahier des charges, développements personnalisés sur mesure, optimisations de site,...



CRÉATION DE SITE INTERNET INSTITUTIONNELS

Confiez-nous la création et la réalisation de votre site Internet sur mesure. Notre équipe de développeurs vous accompagnent : rédaction de cahier des charges, développements personnalisés sur mesure, optimisations de site,...



CRÉATION DE LANDING PAGES ET MINI-SITES MOBILE

Confiez-nous la création et la réalisation de vos landing Pages et mini sites mobile sur mesure. Nos développeurs vous accompagnent en réalisant un développement personnalisé sur mesure.



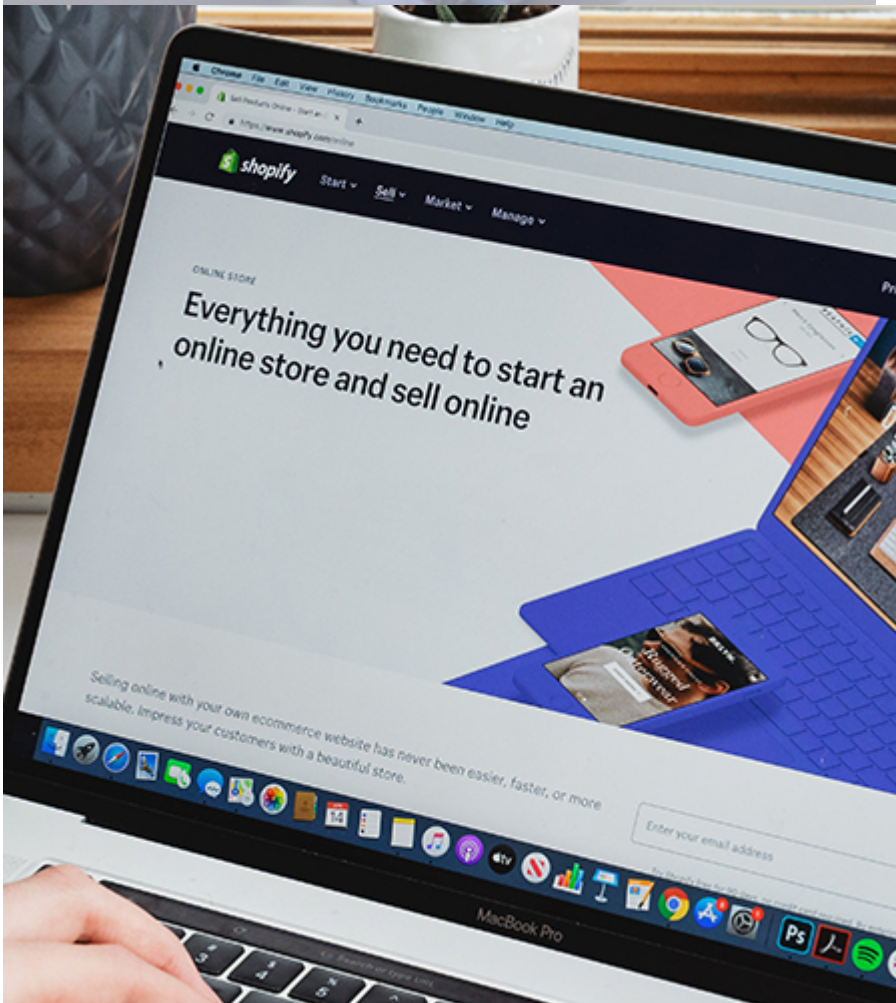
CRÉATION E-MAILINGS

Engagez une véritable relation entre vos internautes et votre activité en mettant en place un template d'e-mailing ou de newsletter optimisé pour la conversion. Nous nous occupons de la stratégie, du format, du graphisme, de la rédaction 100% personnalisée...



APPLICATIONS SMARTPHONE IOS / ANDROÏD

Gardez contact avec vos clients, prospects, internautes à tout moment en créant votre application mobile. Faites-nous part de vos objectifs et nous nous chargerons de la réalisation de votre projet.



CRÉATION DE SITE INTERNET E-COMMERCE

Confiez-nous la création et la réalisation de votre site e-commerce sur mesure. Notre équipe de développeurs vous accompagnent : rédaction

de cahier des charges, développements personnalisés sur mesure, optimisations de site,...



CRÉATION DE SITE INTERNET INSTITUTIONNELS

Confiez-nous la création et la réalisation de votre site Internet sur mesure. Notre équipe de développeurs vous accompagnent : rédaction de cahier des charges, développements personnalisés sur mesure, optimisations de site,...



CRÉATION DE LANDING PAGES ET MINI-SITES MOBILE

Confiez-nous la création et la réalisation de vos landing Pages et mini sites mobile sur mesure. Nos développeurs vous accompagnent en réalisant un développement personnalisé sur mesure.



CRÉATION E-MAILINGS

Engagez une véritable relation entre vos internautes et votre activité en mettant en place un template d'e-mailing ou de newsletter optimisé pour la conversion. Nous nous occupons de la stratégie, du format, du graphisme, de la rédaction 100% personnalisée...



APPLICATIONS SMARTPHONE IOS / ANDROÏD

Gardez contact avec vos clients, prospects, internautes à tout moment en créant votre application mobile. Faites-nous part de vos objectifs et nous nous chargerons de la réalisation de votre projet.

***Contactez-nous
pour votre projet digital***

VOUS AVEZ UN PROJET ?