

# Bots conversationnels : comment sont-ils utilisés par les internautes ?

Inbenta Team

Chatbot

juillet 16, 2021

Les bots conversationnels sont désormais bien ancrés dans le **parcours des utilisateurs et des collaborateurs**, leurs bienfaits ne sont plus à prouver. Comme pour tout canal de communication, il est important de **connaître les véritables usages des internautes** avant de mettre en place un bot conversationnel. Car la réalité du terrain peut s'avérer différente de vos objectifs et prédictions.

Nous revenons dans cet article sur :

[La définition du bot conversationnel](#)

[Quel est son fonctionnement : arbre de décision, NLP ?](#)

[Quels objectifs définir pour son bot conversationnel ?](#)

[Quelle utilisation en ont les usagers ?](#)

## Bot conversationnel : définition

---

*"Un bot conversationnel est une interface informatique permettant d'automatiser le dialogue avec le consommateur."*

<https://www.definitions-marketing.com>

Les bots conversationnels désignent plusieurs types d'outils :

**les chatbots** : il s'agit d'un agent conversationnel qui gère les conversations avec les utilisateurs par écrit. L'utilisateur tape sa requête dans une fenêtre dédiée sur le site web d'une entreprise, sur [WhatsApp](#), Facebook messenger et le chatbot lui répond instantanément dans cette même fenêtre ou "chatbox".

**le callbot** : il prend en charge une conversation par appel téléphonique. Il analyse et interprète les requêtes orales des clients afin, par exemple, de les orienter vers le bon interlocuteur.

**le voicebot** : il traite les requêtes client à partir de la voix à travers les enceintes connectées.



Les bots conversationnels sont généralement utilisés pour traiter les demandes clients 24h/24 7j/7 afin d'améliorer la satisfaction client, de soulager le service client des requêtes simples à faible valeur ajoutée et de réduire les coûts de support.

Ils conviennent à différents secteurs d'activité et cas d'usage comme par exemple : l'[assurance](#), le [juridique](#), les [RH](#), le [e-commerce](#).

## Comment fonctionne un bot conversationnel ?

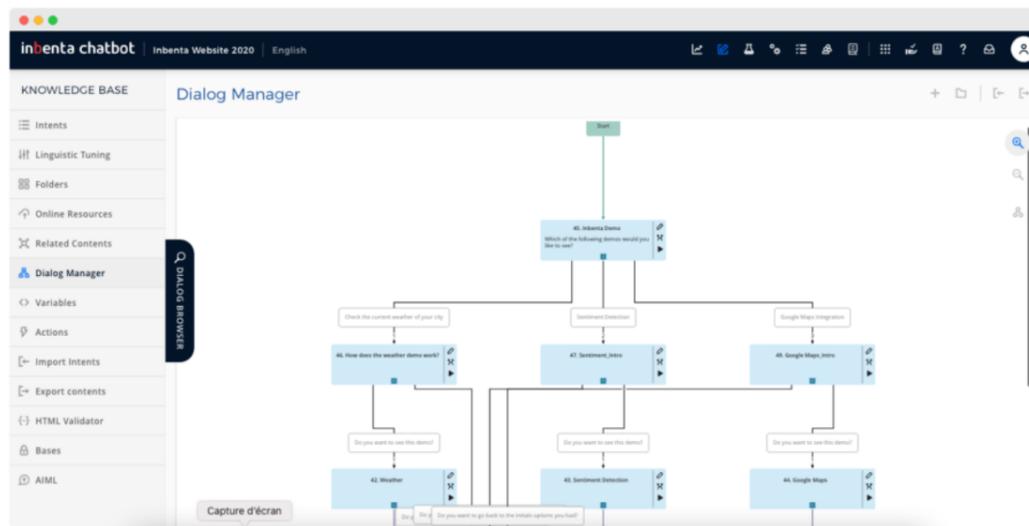
---

Il existe plusieurs catégories de bot conversationnel.

### Les bots "simples" ou à arbre de décisions

La première est celle des chatbots qui reposent sur un [arbre de décisions](#), c'est-à-dire sur des scénarios préétablis. Chaque branche de l'arbre de décisions correspond à une situation précise et un choix possible. Le bot va diriger la conversation en proposant des choix, prédéfinis, à l'utilisateur de façon à pouvoir lui répondre.

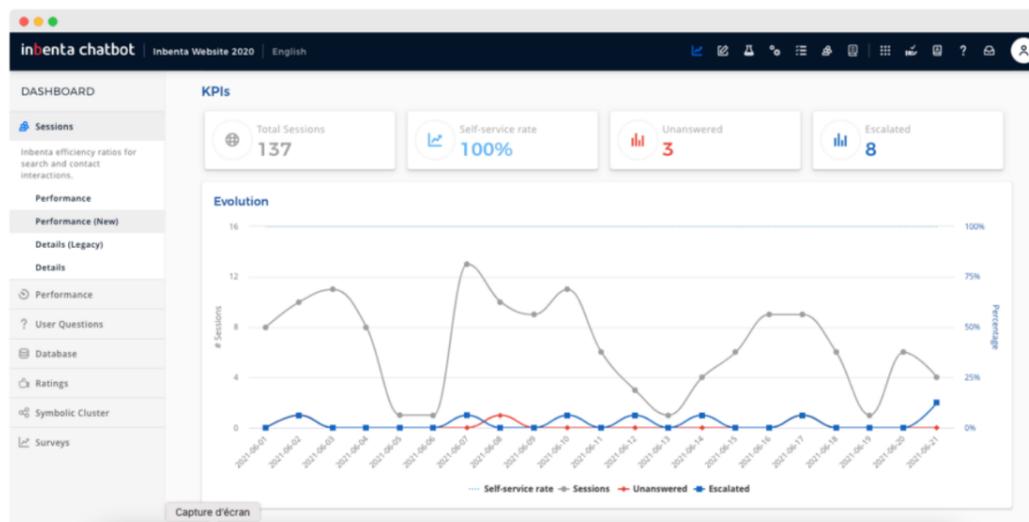
Ces bots sont dits "simples", de première génération. Ils atteignent vite leurs limites en termes de fluidité du parcours client et de performance. En effet, il est difficile de prévoir toutes les demandes utilisateurs. Ces derniers pourraient donc être frustrés de ne pas trouver leur question dans la proposition du chatbot, de ne pas pouvoir exprimer leur besoin avec leurs mots.



## Les bots “intelligents” ou NLP

La seconde catégorie de bots conversationnels est celle des chatbots à base d'IA qui font appel au [traitement automatique du langage naturel](#) (TALN). Cette technologie permet aux bots de comprendre la question posée et d'y proposer une réponse pertinente instantanément. Contrairement au bot “simple”, l'utilisateur peut ainsi directement poser sa question au chatbot, la conversation est plus fluide et naturelle.

Les bots dits “intelligents” présentent un autre avantage qui n'est pas des moindres, ils permettent d'optimiser la base de connaissances de l'entreprise à partir de l'analyse des requêtes utilisateurs. Les questions, [les frustrations](#) et les besoins de vos clients/collaborateurs ne sont plus un secret. Un atout indéniable afin d'améliorer les contenus de votre base de connaissances mais aussi le parcours sur votre site web.



Il faut savoir que certains éditeurs de bots, comme Inbenta, proposent une combinaison des deux catégories de [chatbots](#) cités. En effet, si le TALN est à privilégier pour une communication simple, pour une situation avec de nombreux choix possibles, l'arbre de décisions peut-être utile afin de cadrer la conversation. De ce fait, les utilisateurs qui ont besoin d'être guidés par le bot, car leur demande est floue, pourront entrer dans un arbre de décision et se laisser guider; alors que ceux qui ont une demande claire et précise, pourront directement poser leur question en langage naturel et obtenir instantanément leur réponse.

Le choix de la [technologie du bot](#) est très important. Cette étape contribue majoritairement à la performance du bot et à la satisfaction qu'il donnera aux clients. Ceci-dit, une autre étape est indispensable pour la réussite du projet. La définition des objectifs du bot conversationnel.

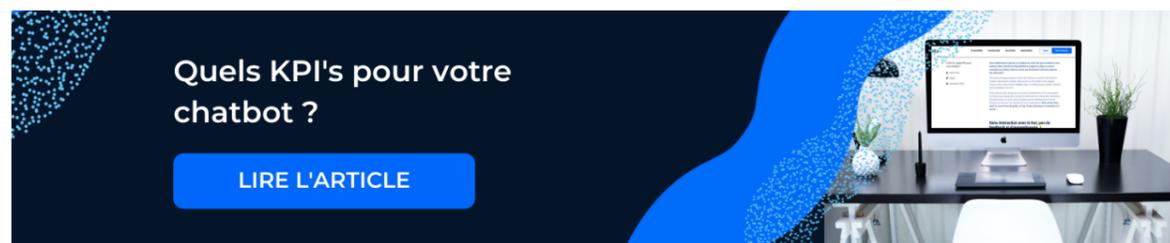
## Des objectifs pertinents pour son bot conversationnel

---

Pour élaborer une bonne stratégie pour son bot, il est important d'**identifier vos problématiques internes** et **d'analyser des projets existants** chez vos concurrents et autres grands comptes. Une auto-analyse vous permettra de déterminer vos **axes d'amélioration, votre cible et les KPI's à observer**. Ces derniers peuvent varier en fonction de la page où le bot sera actif et de sa mission. Quant à l'étape du benchmarking, celle-ci vous permettra d'identifier de bonnes pratiques, en matière d'expérience conversationnelle et d'estimer si ces dernières seront utiles pour votre bot conversationnel et votre cible.

Prenons par exemple, le cas d'usage le plus courant du **bot conversationnel SAV**. Des données telles que le **taux de satisfaction**, le **nombre de sessions**, ou encore **le taux d'escalade** sont à observer. Le nombre de sessions vous permet de comptabiliser combien parmi vos clients ont utilisé le bot, Puis de constater si votre chatbot est réellement performant, grâce au taux de satisfaction et au taux d'escalade. Ce dernier, permet de vérifier si votre client a eu besoin d'une intervention humaine au cours de sa conversation.

Les utilisateurs ont recours à une intervention humaine dans deux cas : en cas de non-réponse ou en cas de demande à forte valeur ajoutée.



Vos KPI's doivent être étroitement liés aux enjeux stratégiques de départ de votre projet.

Mais attention, les attentes et objectifs définis à partir d'idées reçues ou de suppositions théoriques peuvent différer avec la "réalité du terrain". Les tendances d'utilisation des internautes sont à prendre en considération, si on veut **mesurer de façon juste et efficace les performances de votre bot conversationnel**.

## Retour d'expérience : Quelle utilisation ont les usagers des bots conversationnels ?

---

Afin d'y voir plus clair sur les **véritables usages des internautes** lors de leurs interactions avec les assistants virtuels, et de déconstruire quelques idées reçues, Céline Bares, responsable de projet chez Inbenta, nous fait part de son

retour d'expérience, issus de l'étude de plusieurs dizaines de projets en production, tels que : [BPCE](#) ou la [MGEN](#).

### **Les clients utilisent les bots conversationnels le weekend : FAUX !**

CB : "Vos clients préfèrent profiter de leur temps libre le weekend pour aller au cinéma plutôt que de s'occuper de la paperasse administrative. Ils consultent les connaissances des chatbots en semaine et principalement les lundis et mardis. Les samedis, il y a une **baisse d'utilisation de 30% des bots conversationnels**. Quant aux dimanches et jours fériés, nous enregistrons 5 fois moins de questions !"

### **Les clients utilisent les bots conversationnels le soir : FAUX !**

CB : "Vos clients discutent avec les chatbots entre deux emails au travail ! En effet, nous avons constaté que les bots conversationnels sont principalement utilisés sur une journée de travail classique c'est-à-dire **entre 9h-12h et 14h-18h**. Le pic d'activité étant précisément à 10h."

### **Les clients demandent systématiquement s'ils s'adressent à un robot ou un humain : FAUX !**

CB : "Nous préconisons toujours d'être transparents avec vos clients : dès le premier message du bot, il faut indiquer à l'utilisateur qu'il dialogue avec un robot. Cela rendra l'utilisateur plus indulgent. Évidemment, nous retrouvons quelques questions du type « bonjour. Vous êtes un vrai conseiller ou un robot ? » Mais elles ne **représentent que 0,05% du total des questions.**"



CAS CLIENT :  
**Solocal accompagne ses clients grâce au chatbot Olo**

LIRE

### **Les clients sont impolis avec les bots conversationnels : FAUX !**

CB : "Nous retrouvons très souvent les formules de base de politesse : bonjour, au revoir, merci, s'il vous plaît, cordialement. Les insultes restent en marge contrairement à ce que l'on pourrait penser. À croire que l'époque où les humains s'amusaient à jouer avec les robots est révolue. 😊"

### **Les clients n'aiment pas converser avec les bots conversationnels : FAUX !**

CB : "Le **taux d'utilisation des chatbots peut atteindre 30%**. Lorsqu'un client engage une discussion avec un bot conversationnel, sa session d'utilisation compte entre 15 et 20 questions ! Nous avons une courbe de nouveaux utilisateurs en constante augmentation.

Aussi, les clients formulent de vraies phrases pour le bot conversationnel et ne s'expriment pas uniquement en tapant des mots-clés, comme dans un moteur de recherche. Nous constatons que les **questions des clients comportent 4 mots-clés ou plus dans 75% des cas**.

Enfin, la question « je veux contacter un conseiller » n'arrive qu'à la 15ème place des questions les plus posées."

La transformation digitale semble avoir bien été adoptée par les clients, qui sont de plus en plus volontaires pour utiliser ces nouvelles technologies et qui leur font confiance ! Finies les discussions avec un robot qui sont décevantes, grâce à notre technologie de [traitement automatique du langage](#). 😊"

**Vous avez un projet de chatbot ? Vous ne savez pas par où commencer ? Nos équipes vous accompagnent dans le cadrage de votre projet et vous font part de conseils précieux. [Contactez-nous](#).**

## Consultez nos articles similaires

---

[Qu'est-ce qu'un agent virtuel intelligent ?](#)

[Comment le digital peut-il contribuer à un onboarding réussi ?](#)

[7 critères clés pour choisir le meilleur chatbot](#)

---

AI	AI Chatbot	Chatbot	Customer Interaction Management
	Customer Service	e-Commerce	Évènements
	Expérience client	Intelligence Artificielle	Marketing
Messenger	Non classifié(e)	Recrutement	Relation client
Self-care	Self-service	TAL   NLP	Vie d'inbenta

### Technologie

- Comment fonctionne la recherche Inbenta ?
- Chatbot et Intelligence Artificielle
- Recherche sémantique : la théorie sens-texte
- Regroupement sémantique
- Langues supportées

### Témoignages clients

- Clients
- Étude de cas Direct Assurance
- Étude de cas Fnac
- Étude de cas resorts Alterra Mountain
- Étude de cas GOL Airlines

[Meilleur chatbot](#)

[FAQ dynamique](#)

[Voicebot](#)

[Callbot](#)

[Mailbot](#)

[Solutions de Self-care pour la relation client](#)

## Inbenta

[Équipe](#)

[Nous contacter](#)

[Partenaires](#)

[Bureaux](#)

[Carrières](#)

[Compliance](#)

[Sécurité et confidentialité](#)

[Login](#)

[Étude de cas d'une entreprise pharmaceutique](#)

## Follow us



[Politique de confidentialité](#)

[Politique de cookies](#)

[Mentions légales](#)