

LES ENJEUX DU MARCHÉ MONDIAL DU

CHATBOT

EN 2023

Mais, c'est quoi un chatbot ?

Un chatbot est un **robot conversationnel** qui dialogue par écrit avec les utilisateurs en **langage naturel**. Il apporte des **réponses personnalisées 24/7** là où se trouvent les utilisateurs (internet, intranet, messageries instantanées, réseaux sociaux, etc.).

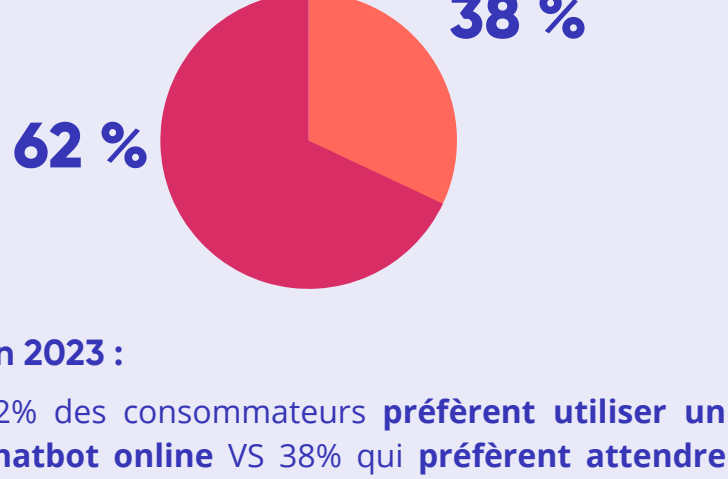
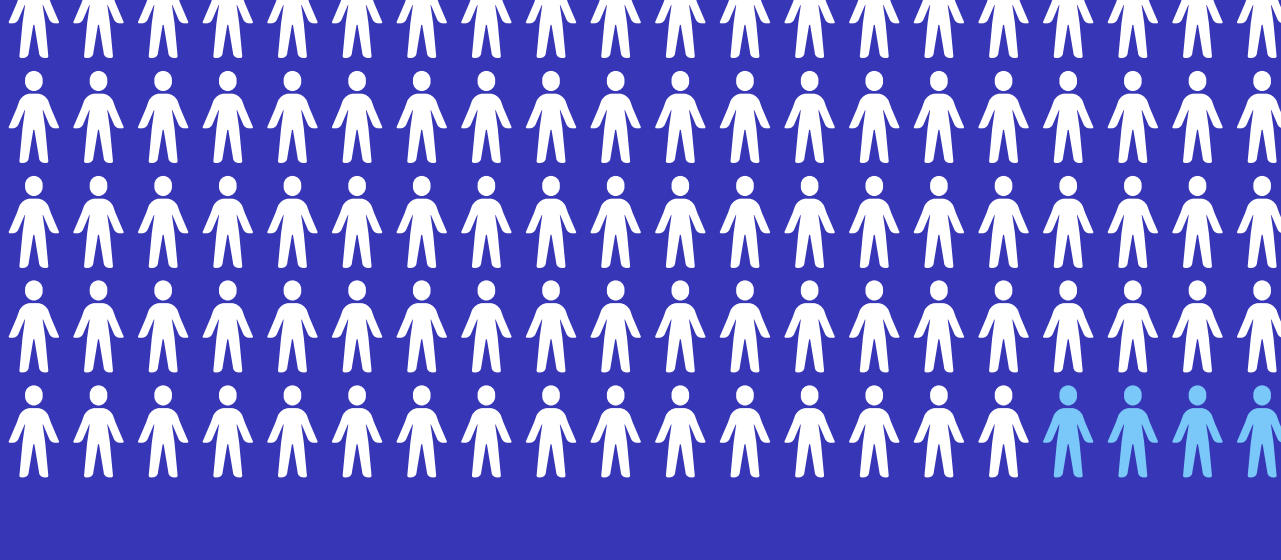
Le chatbot permet d'**automatiser les réponses** aux questions les plus posées, libérant ainsi du temps aux conseillers client ou aux équipes support, dans la résolution de problèmes plus complexes.

Un marché mondial en croissance



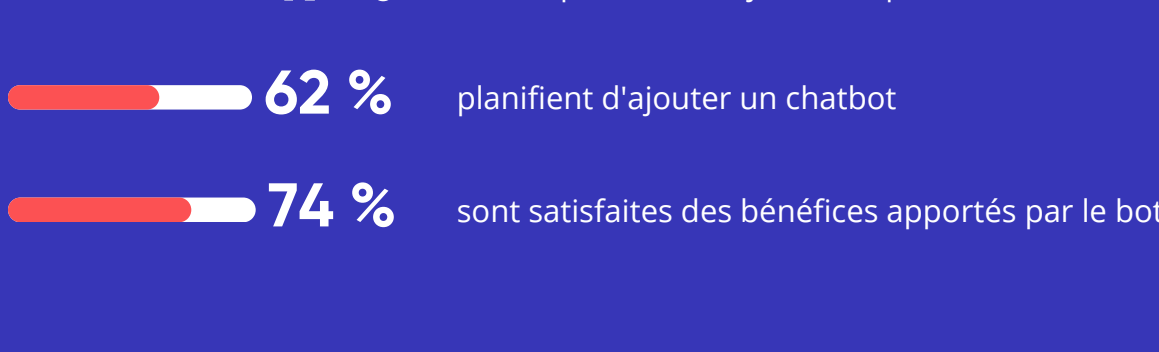
Un bot qui a la cote !

96% des consommateurs ont entendu parler d'un chatbot et savent ce que c'est.

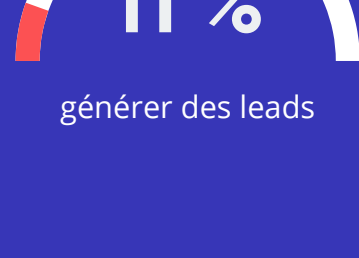
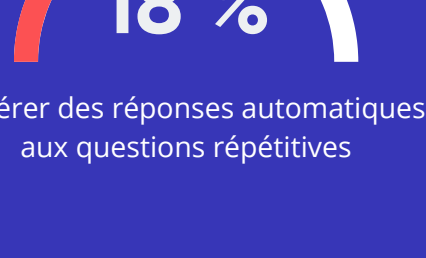
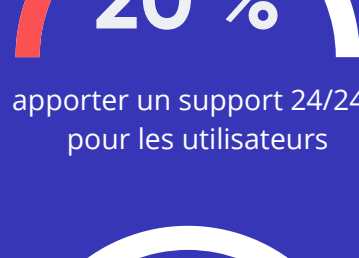
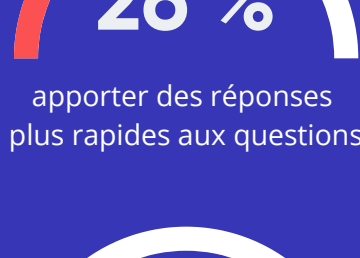


Chatbot et entreprise : quelle relation ?

Les entreprises face aux chatbots



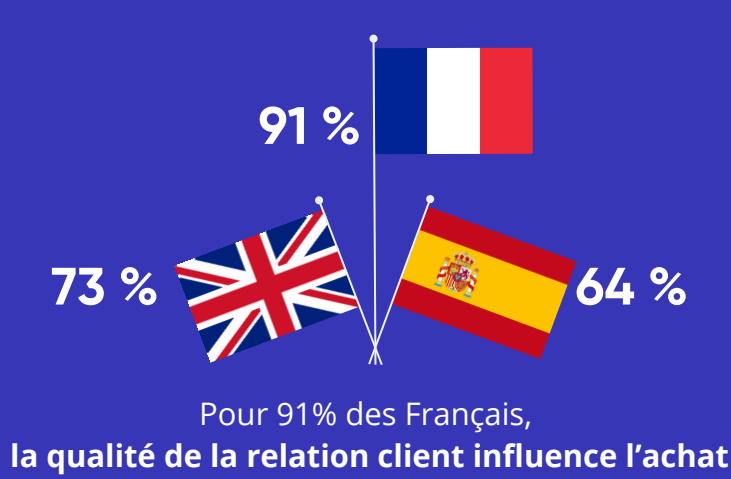
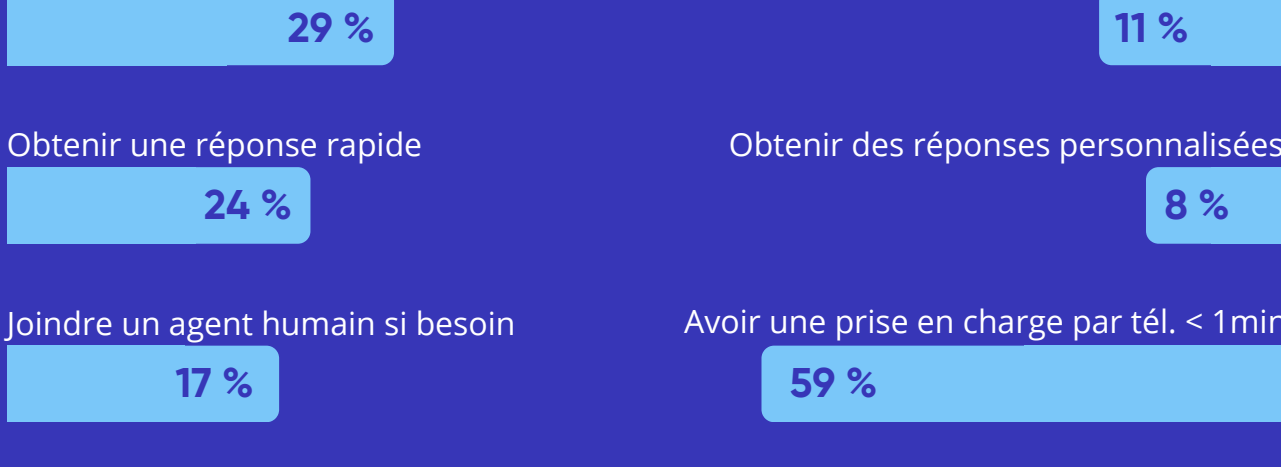
Un chatbot pour quoi faire ?



Les questions les + plébiscitées :

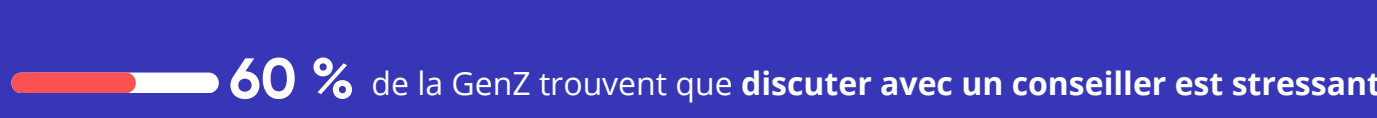


Les attentes des utilisateurs



Les tendances à venir

Et la GenZ dans tout ça ?



Les impacts à venir de l'automatisation des services

75 %

En 2023, pas moins de 75 % des requêtes RH au niveau mondial seront effectuées par des chatbots RH.

543 M\$

D'ici 2026, le marché des chatbots de santé atteindra 543 millions de dollars.

7 Mds \$

D'ici 2030, La taille du marché des chatbots dans le secteur BFSI *, est estimée à près de 7 milliards de dollars.

* BFSI (banque, services financiers et assurance).

Et le bot incontournable est... **le chatbot vocal**



8 Milliards de \$

de chatbots vocaux seront déployés en 2023 !

Sources :

Chiffres étude BVA Majorel / Source des chiffres : Le futur des chatbots / Challenges à venir : automatiser davantage services

Infographie réalisée par Dydu, leader français dans la conception de chatbots, callbots et voicebots depuis plus de 13 ans. Implantée à Paris, la société compte aujourd'hui 40 collaborateurs dont 20 dédiés au développement de sa solution. Avec plus de 160 projets à son actif, déployés pour 70 clients, la société a bouclé une levée de fonds de 6,3 millions d'euros en 2021 pour accompagner sa croissance.

En savoir plus : www.dydu.ai