

Chatbots – Situation après le Hype Cycle

Niederhäuser Marvin

Qu'en est-il des chatbots 🤖 en 2021 ?

Au sommet de l'engouement autour de cette technologie, on avait annoncé que les chatbots allaient révolutionner un tas de domaine en assistant des tâches comme la commande de produits, la réservation de billet en ligne ou l'aide à l'achat.

Aujourd'hui, ils sont surtout utilisé pour le support client 📞. C'est le principal domaine qui est occupé par les chatbots car ils permettent d'amener rapidement de l'information à l'utilisateur tout en réduisant les demandes récurrentes à faible valeur ajoutée.

Est-ce qu'on peut les retrouver dans d'autres domaines ?

Ils peuvent être utilisé dans le secteur médical 🏥 pour prendre des rendez-vous ou poser des diagnostics. Les chatbots ont aussi servi lors de la pandémie par les organismes officiels 🏛️ comme les administrations publiques pour répondre au besoin d'information des citoyens. Ils peuvent aussi être utilisé pour optimiser les processus à l'interne de l'entreprise ce qui fait qu'on peut les retrouver dans différentes industries.

Y-a-t-il des leçons à tirer du passé 🕒 ?

Effectivement, c'est la raison pour laquelle un guide 📄 basé sur la revue de la littérature 📖 et les conseils d'un expert 🧑🏻🔬 compose ce dossier.

Comment en réaliser un ?

Il y a 3 façons de procéder 🤖. En interne en se basant sur des kits de développement ou avec des plateformes.. Si aucun de ces 2 moyens ne convient, il est toujours possible de faire appel à une agence 🏢.

Comment choisir une solution ?

En scannant 🔍 le QR CODE présent dans le pied de page, tu seras redirigé vers un chatbot qui te guidera dans le choix d'une solution

