

# PARTICIPEZ AU DÉBAT SUR LES **CHATBOTS**



## COMMENT LES CHATBOTS VONT-ILS TRANSFORMER LE MONDE

# 20 À 30

**MILLIARDS DE DOLLARS**

Montant dépensé par les sociétés technologiques dans l'IA en 2016 (McKinsey<sup>1</sup>)

# 618

**DOLLARS**

Montant que les Millenials sont prêts à dépenser via une interaction avec un chatbot (VentureBeat<sup>2</sup>)

# 0,70

**DOLLARS**

Économie réalisée par les banques qui utilisent des chatbots, pour les interactions clients (Juniper Research<sup>3</sup>)

### EXPANSION INTERNATIONALE

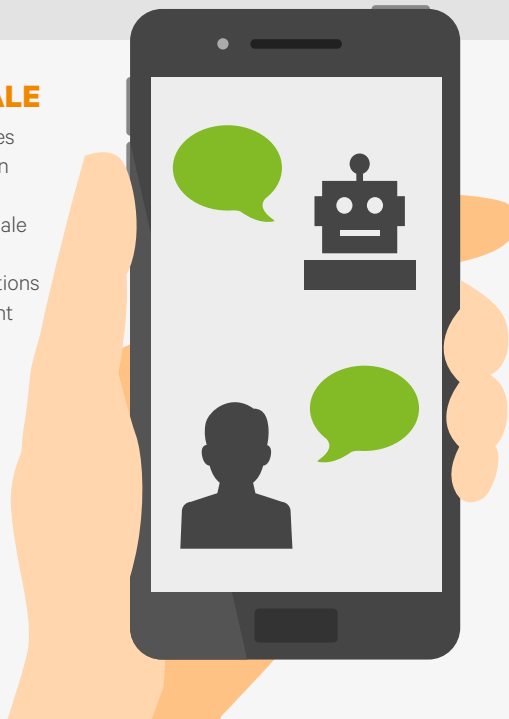
Les bots polyglottes vont aider les entreprises à s'étendre au-delà de leurs frontières tout en offrant un service réactif et localisé.

En plus d'offrir une main-d'œuvre internationale plus étendue, les bots peuvent simplifier les processus d'un pays à l'autre, dans des situations où les instructions et les informations seraient autrement difficiles à comprendre.

### CHAÎNE LOGISTIQUE INTELLIGENTE

Les clients d'aujourd'hui s'attendent à recevoir produits et services sans délai.

Un véritable défi logistique pour la plupart des entreprises. Les bots vont montrer toute leur utilité en avertissant des retards, en suggérant d'autres voies d'approvisionnement et en veillant à ce que chaque acteur de la chaîne soit correctement informé



### ACCESSIBILITÉ DES SOINS

Le secteur de la santé est constamment confronté à des manques de ressources. Beaucoup d'établissements n'ont qu'un accès limité aux experts médicaux et aux données scientifiques de pointe. Sur les sites éloignés, tout comme dans les cliniques de ville surchargées, les bots utiliseront l'IA pour diagnostiquer les problèmes de santé et recommander les meilleurs traitements.

### SATISFACTION CLIENT EXCEPTIONNELLE

Les chatbots offrent bien plus qu'un service clients 24 h/24 : ils vont également s'adapter à nos humeurs grâce à des logiciels « émotionnellement intelligents ». Beaucoup de centres d'appels d'aujourd'hui ont recours à l'automatisation mais, à l'avenir, les inflexions les plus subtiles de notre ton susciteront une réponse intelligente des chatbots

## LE DÉFI TECHNOLOGIQUE DES CHATBOTS



### BANDE PASSANTE

Les chatbots intelligents connectés exigeront beaucoup de bande passante car ils exploiteront des données et se connecteront à différents systèmes de l'organisation



### PÉRIPHÉRIE

L'informatique de périphérie, ou « edge computing », permettra aux chatbots d'accélérer les prises de décision et le traitement des données sur site : un argument de poids pour les opérations très dispersées.



### DONNÉES

La gestion des données jouera un rôle crucial dans le succès des chatbots, mais Gartner\* affirme que 40 % des organisations parviennent difficilement à mettre en place la bonne plateforme Data Science pour l'IA.



### SÉCURITÉ

Les bots seront connectés à une vaste mine d'informations propriétaires de l'entreprise, et même à des données personnelles confidentielles. Ils devront donc être parfaitement sécurisés pour éviter les violations de données.

VertivCo.fr | Vertiv France SAS, Bâtiment Liège, 1 Place des Etats Unis 94150, Rungis, France, RCS Créteil B 319 468 120 - SIRET N°319 468 120 00120 - TVA FR43 319 468 120

© 2017 Vertiv Co. Tous droits réservés. Vertiv, le logo Vertiv et Vertiv Liebert DSE sont des marques déposées ou commerciales de Vertiv Co. Tous les noms et logos mentionnés sont des noms de produits, des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Même si toutes les précautions ont été prises pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations figurant dans le présent document, Vertiv Co. ne saurait être tenue pour responsable et décline toute responsabilité en cas de préjudices résultant de l'utilisation de ces informations, ou en cas d'erreur ou omission. Spécifications susceptibles d'être modifiées sans préavis.

<sup>1</sup> <https://www.forbes.com/sites/louiscolombus/2017/07/09/mckinseys-state-of-machine-learning-and-ai-2017/#2f94fcd275b6>

<sup>2</sup> <https://venturebeat.com/2017/07/31/chatbots-bring-new-income-stream-to-e-commerce/>

<sup>3</sup> <https://www.juniperresearch.com/resources/infographics/chatbots-infographic-key-statistics-2017>

