



## LES CHATBOTS

Etre disponible et répondre à votre client doit faire partie de vos priorités. Plus vos clients et les internautes de façon générale auront l'impression d'être accompagnés, plus ils seront reconnaissants. La personnalisation des services est au coeur des nouvelles attentes de la clientèle en ligne et c'est pourquoi l'utilisation d'un ChatBot peut être une possibilité à envisager pour rassurer et rester disponible pour vos clients en toute circonstance.

### Quelques repères

**85 %** des interactions client-marque impliqueront l'usage de ChatBots en 2022.

«Innovation», «dépersonnalisation» et «utilité» sont les 3 premières perceptions associées aux ChatBots.

**69 %** des internautes préfèrent les Chatbots intelligents à l'échange humain pour leur rapidité.



### Qu'est ce qu'un ChatBot ?

Un ChatBot est un programme qui, grâce à l'intelligence artificielle, pourra **orienter vos clients** sur vos dispositifs web automatiquement en fonction des mots clés partagés dans la zone de dialogue ou les boutons mis en place avec le robot.

Cela s'intègre généralement sur un site afin de filtrer les demandes pour les grandes structures, ou également pour faciliter la gestion du temps des employés.

Cela permet aussi d'apporter plus de personnalisation et une meilleure expérience utilisateur qui rassurera les visi-

teurs de votre site internet. Ils pourront être renseignés même hors des horaires d'ouverture de votre entreprise.

Ces nouveaux systèmes de discussion instantanée ont aussi fait leur preuve sur Facebook, où l'on ne pense pas forcément à paramétrer un ChatBot hors horaires de fonctionnement afin de répondre à la clientèle en toute circonstance.

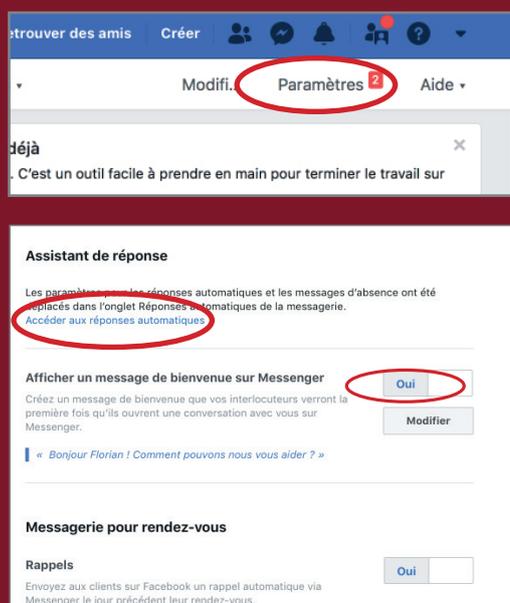
Selon sa complexité, un ChatBot peut varier entre 200 € et 2000 € / mois

The screenshot shows the website 'inspiré! PORTE DE DRÔMARDÈCHE' with a chatbot interface overlaid. The chatbot is named 'DANA' and is the digital assistant of the tourism office. It greets the user and offers help with questions. The chatbot interface includes a header with the name 'DANA' and the text 'L'assistante numérique 7j/7 et 24h/24'. The chatbot's message reads: 'Bonjour je suis DANA, la nouvelle conseillère numérique de l'office de tourisme Porte de Drômardèche.' Below this, there is a question: 'Une question ? Je suis là pour vous aider ça vous dit ?' and two buttons: 'Oui 🙌' and 'Non 😞'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Ecrivez un message' and a send button. The footer of the chatbot interface says 'Produit par BOTMATION AI'.

## A qui s'adressent les ChatBots ?

Bien qu'utilisable par tous, il faut savoir qu'un ChatBot intégré à un site internet a un coup de développement. C'est pourquoi il s'adressera surtout aux grosses structures qui ont besoin de se dégager du temps de réponse client pour leur propre organisation et gestion. On les retrouve surtout sur des sites internet d'offices de tourisme et parfois même sur des sites d'hôtels. Si vous êtes propriétaire de gîte ou tenez un commerce local, il est conseillé de répondre directement à votre clientèle, en paramétrant vos réponses automatiques «ChatBots» sur Facebook.

### Comment paramétrer une réponse automatique sur sa page Facebook ?



1 - Accédez à votre page sur Facebook, puis cliquez sur «Paramètres».

2 - Allez dans l'onglet «Messagerie» et cliquez sur «Accéder aux réponses automatiques» dans la partie assistant de réponse. Vous pouvez également paramétrer et activer un message de bienvenue afin de mettre en avant votre site, ou ce que vous proposez aux visiteurs de votre page.

3 - Créez votre message personnalisé et n'oubliez pas d'enregistrer. Lorsque quelqu'un vous contactera hors horaires indiqués sur votre page, ce message leur sera envoyé automatiquement.

## Créer son propre ChatBot personnalisé gratuitement sur Facebook

Avec 

Chatfuel, un outil très bien conçu, vous permet de créer un bot « en 10 minutes ». Il propose des interactions type et des boutons pour répondre aux questions des utilisateurs. Il s'avère être vraiment intuitif, et les non initiés pourront s'y retrouver, même s'il y a évidemment une certaine logique à avoir et surtout du temps à consacrer pour optimiser votre ChatBot. Pour le créer, c'est par ici : [www.chatfuel.com](http://www.chatfuel.com).

