

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.).

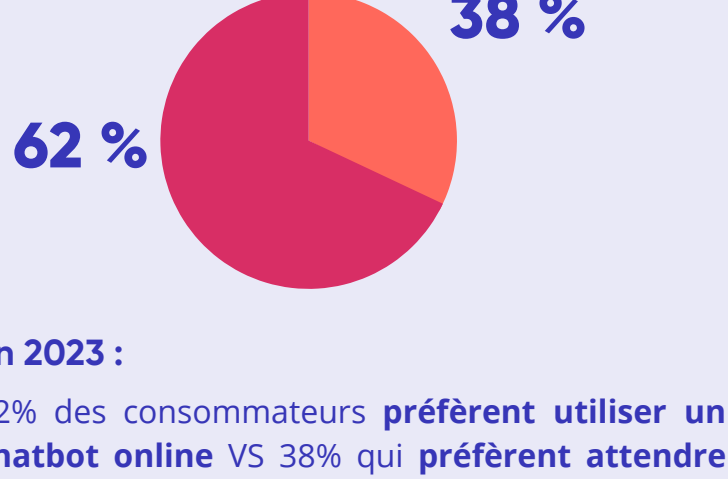
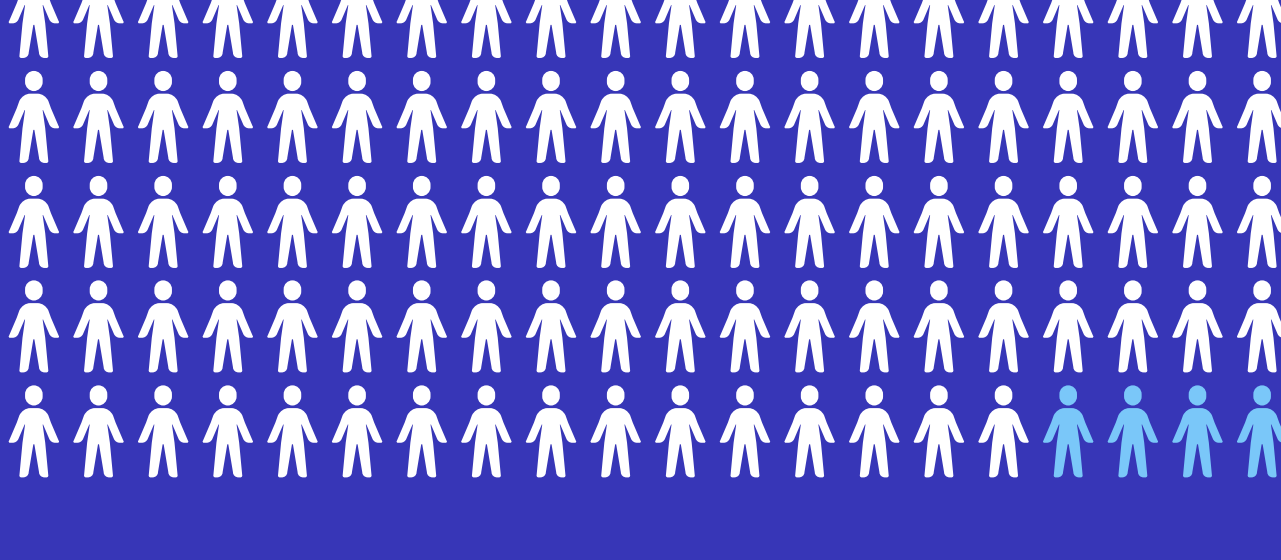
Le chatbot permet d'**automatiser les réponses** aux questions les plus posées, libérant ainsi du temps aux conseillers client ou aux équipes support, dans la résolution de problèmes plus complexes.

## Un marché mondial en croissance



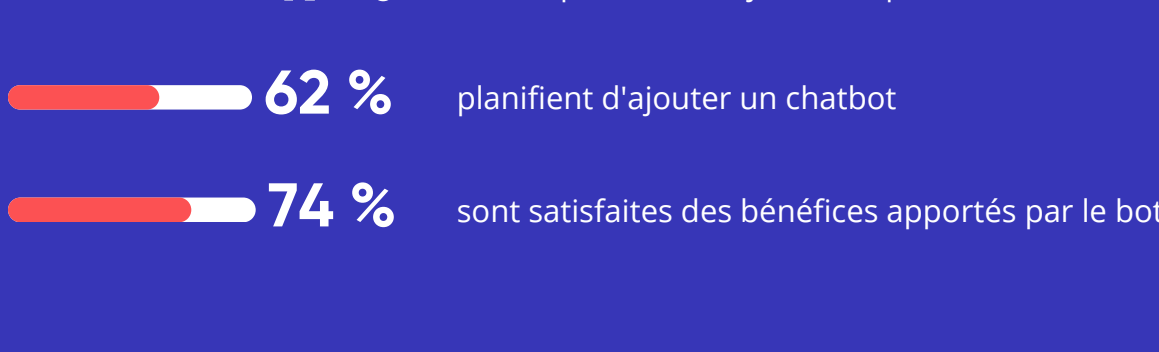
## Un bot qui a la cote !

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

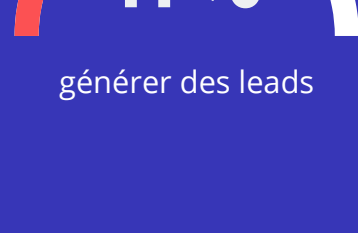
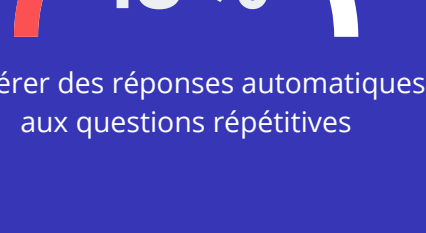
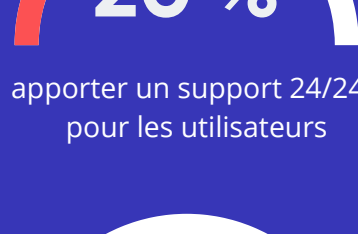
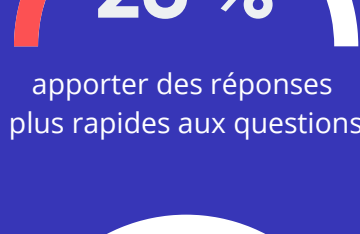


## Chatbot et entreprise : quelle relation ?

Les entreprises face aux chatbots



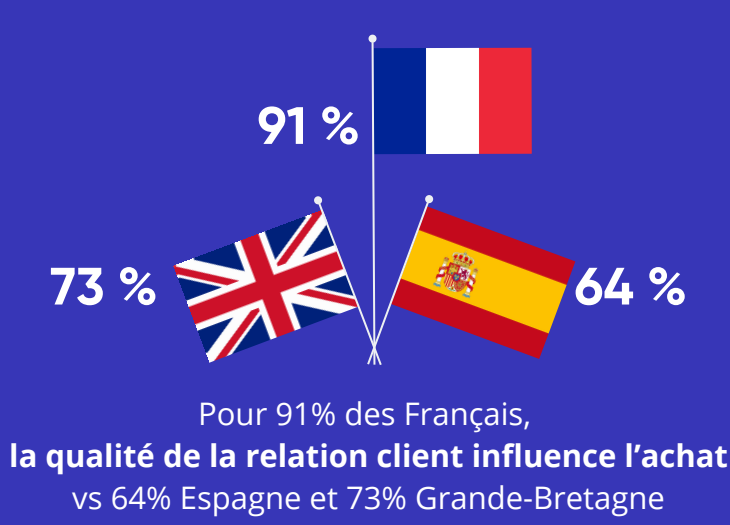
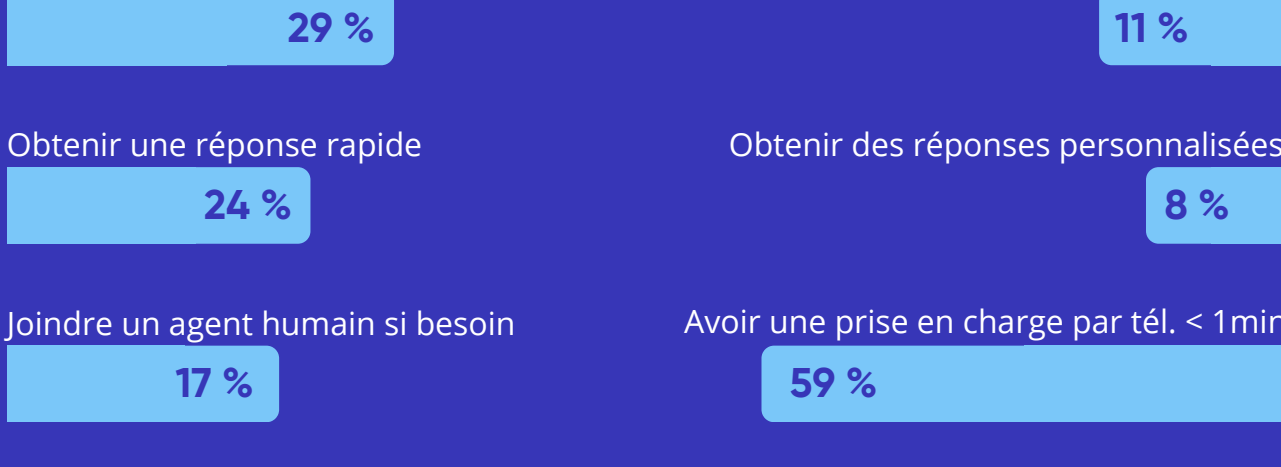
Un chatbot pour quoi faire ?



## Les questions les + plébiscitées :

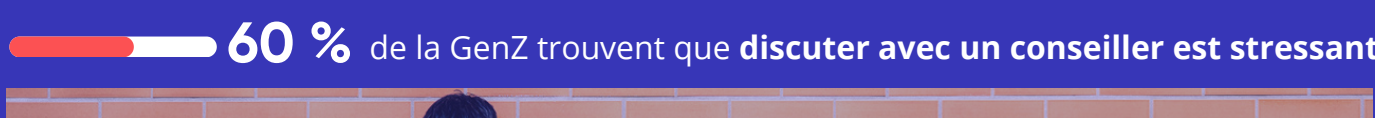


## Les attentes des utilisateurs



## 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](http://www.dydu.ai)