



# Observatoire des chatbots V2

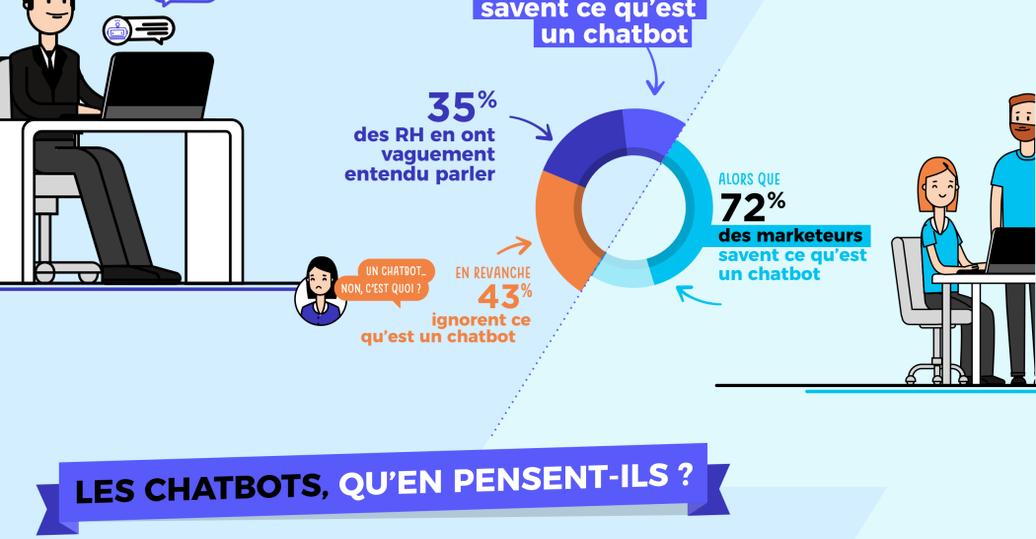
## ÉDITION RH

L'objectif de cet Observatoire est de donner aux différents métiers concernés par le développement des systèmes d'intelligence artificielle et en particulier des chatbots, des points de repère sur l'utilisation de ces outils dans leur sphère professionnelle et sur les perspectives qui se dessinent.

### LES RH & LES CHATBOTS

LES CHATBOTS SONT MOINS CONNUS PAR LES RH QUE PAR LES MARKETEURS...  
... d'où une très faible mise en place de chatbots.

#### CONNAISSEZ-VOUS LES CHATBOTS ?



#### LES CHATBOTS, QU'EN PENSENT-ILS ?

UN PASSAGE À L'ACTE EFFECTIF OU ENVISAGÉ ENCORE FAIBLE

La méconnaissance du sujet chez les répondants est l'un des principaux freins à la mise en place d'un chatbot RH dans leur entreprise. La contrainte budgétaire, la préférence pour le contact humain et la réticence au changement ralentissent également le déploiement.

#### AVEZ-VOUS DÉJÀ MIS EN PLACE VOTRE CHATBOT ?



LES ÉQUIPES DE DO YOU DREAM UP CONFIRMENT CETTE TENDANCE en constatant que les chatbots de leurs clients sont dédiés à



UN SERVICE PEU DÉPLOYÉ, PROCURANT UNE SATISFACTION MITIGÉE

Un travail reste à faire sur la définition du périmètre du chatbot et les besoins auxquels il doit répondre.

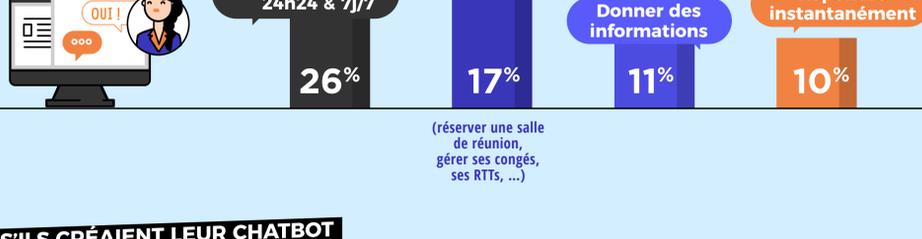


Les RH ayant déployé un chatbot en sont moyennement satisfaits **6,6/10**

### LES ATOUTS RECHERCHÉS

UN CHATBOT DOIT ÊTRE DISPONIBLE, FACILE D'ACCÈS POUR LES SALARIÉS & SÉCURISÉ

#### POUR LES RH UN CHATBOT DOIT...



#### ET S'ILS CRÉAIENT LEUR CHATBOT QU'ATTENDRAIENT-ILS DE LUI ?



#### LES CARACTÉRISTIQUES D'UN CHATBOT EFFICACE

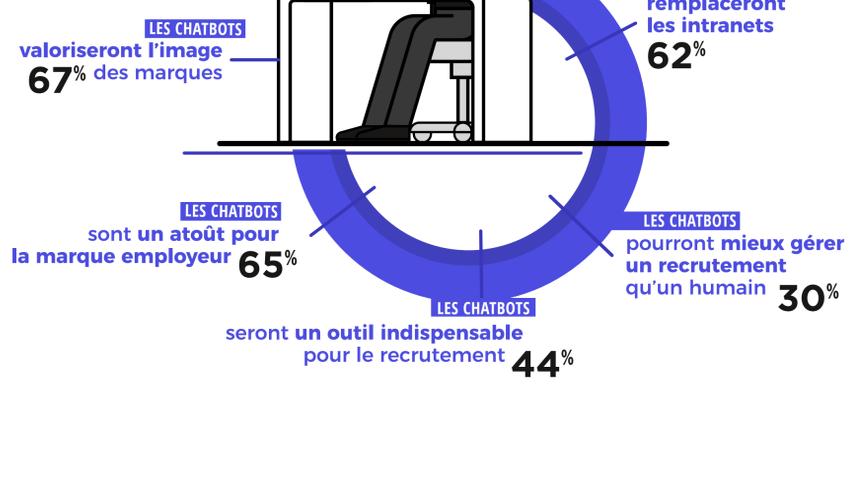


### LES CHATBOTS DE DEMAIN

**68%** DES RESPONSABLES RH pensent que les chatbots vont se généraliser dans les Ressources Humaines

CONTRE **92%** pour LES MARKETEURS

#### LES RESPONSABLES RH PENSENT QUE...



DES PERCEPTIONS QUI S'ÉQUILIBRENT ENTRE LES RESPONSABLES RH ET LES MARKETEURS

L'enquête donne des résultats homogènes avec ceux obtenus auprès des marketeurs, avec cependant une sensibilité moindre au sujet chez les RH.

#### DEMAIN LES CHATBOTS...

REPLACERONT certains fonctions RH dans leurs équipes



CRÉERONT de nouveaux métiers RH dans leurs équipes



L'Observatoire des Chatbots® a été créé par Do You Dream Up en octobre 2017

WWW.DYDU.AI



**303** PROFESSIONNELS DES RESSOURCES HUMAINES ont participé à cette étude en ligne entre le 15 et le 30 mars 2018



Do You Dream Up édite un logiciel de traitement automatique du langage naturel (Natural Language Processing) permettant de créer des agents conversationnels (chatbots). Notre algorithme unique, résultat d'une décennie de recherche en intelligence artificielle, permet de comprendre et traiter avec succès plus de 90% des requêtes utilisateur. Depuis 2009, Do You Dream Up déploie ses solutions pour le compte de 150+ références prestigieuses (dont 60% du CAC40) dans les secteurs de la relation client, du marketing, et de la gestion des collaborateurs.

