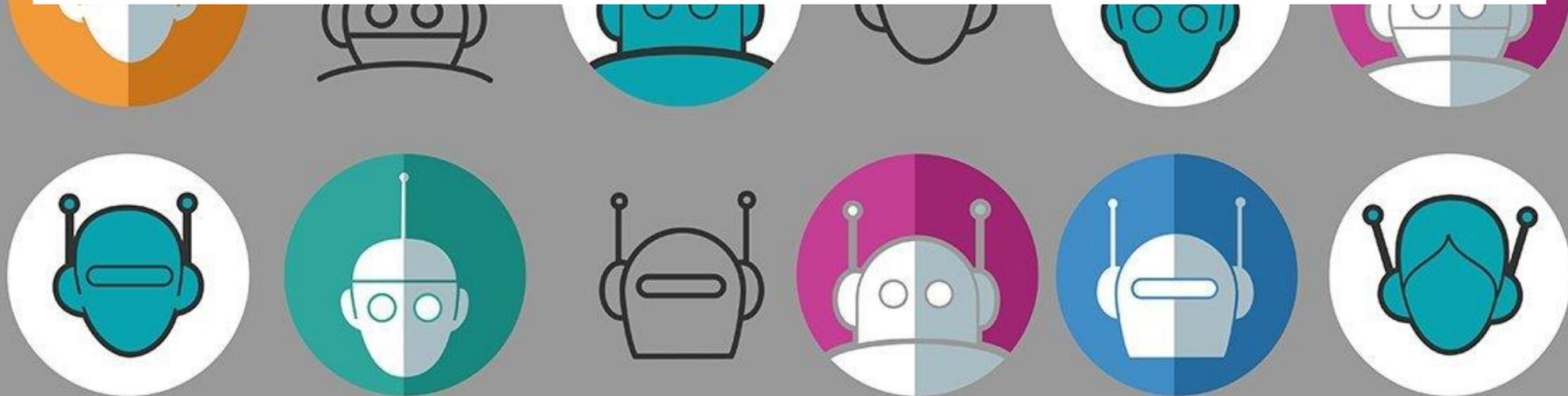


Comment faire un chatbot ?

4 questions clefs pour réussir



Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Introduction.

Si Les chatbots sont en train de gagner tous les secteurs. Ces programmes qui simulent une conversation gagnent en efficacité. Ils comprennent mieux - pas forcément tout, mais ce que l'on veut qu'ils comprennent en fonction d'un usage.

L'avènement des assistants personnels (Siri en tête) a favorisé leurs adoptions dans d'autres contextes : à la place d'un moteur de recherche sur un site web, en agent de SAV ou en support (comme pour Autodesk), et même en premier interlocuteur dans un processus de recrutement (comme chez Pepsi) ou en magasin (comme dans le projet SACHa de Capgemini).

Les bots plébiscités

Signe de cette tendance, les chatbots reviennent en force dans les applications métiers complexes (ERP, analytiques, etc.) pour leur redonner une simplicité d'utilisation.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Ces bots sont les lointains descendants du célèbre Clippy de Microsoft.

Bien que le contexte soit favorable aux bots, il n'en reste pas moins que pour faire son propre assistant, il faut d'abord bien comprendre ce qu'il peut faire - et surtout ce qu'il ne fait pas.

Ce guide pratique explore donc dans un premier temps les différents cas de figures pertinents où un chatbot apporte une réelle valeur à une entreprise.

Il vous donne des conseils concrets pour réussir le vôtre et ne pas vous tromper sur son apparence, ses compétences, son champ d'action ou son accompagnement en interne par des humains (certains bots apprennent, d'autres non : certains bots doivent être supervisés, d'autres re-paramétrés).

Tous les chatbots ne se valent pas

Au final, il faut aussi bien comprendre, avant de se lancer, qu'il y a bot et bot. Le terme est générique et désigne des outils différents.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Certains bots sont inclus dans une plateforme et non modifiables (comme dans un ERP).

D'autres sont liés à une plateforme (comme Salesforce qui permet au client de faire un bot pour que l'utilisateur interne ou externe interagisse en langage naturel avec ses outils CRM et leurs données).

D'autres enfin sont des bots indépendants, créés avec des briques (NLP, NLU, NLG, etc.) qu'il faudra alors relier à un SI pour leur donner du sens.

Certains bots sont vocaux - ils comprennent l'oral - d'autres se limitent à l'écrit - ce qui est déjà beaucoup.

Certains sont à base de listes et de scripts (et ne proposent que des conversations balisées).

D'autres s'appuient sur une compréhension sémantique ciblée (on parle de reconnaissance d'intentions, en fait de reconnaissance de mots clefs dans une phrase formulée par l'utilisateur).

Les plus complexes s'appuient sur l'intelligence artificielle et sur une compréhension sémantique totale ou presque (mais ont-ils un réel intérêt métier aujourd'hui ?).

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Un guide pour s'y retrouver

Peur de vous perdre dans cette jungle de bots ? Ne vous en faites pas, ce guide pratique sur les chatbots vous explique tout ; et surtout comment en faire un sérieusement, sans tomber dans un effet de mode aux retombées éphémères.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

■ Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

Brian Holak, Associate Site Editor

Vous pensez que les trois technologies désignent la même chose ? En fait, pas exactement. Le CTO d'IBM Watson explique ce qui différencie ces trois concepts.

Nous avons tous vu des cas où les termes « chatbot », « assistant virtuel » et « agent conversationnel » étaient utilisés de manière interchangeable. Mais décrivent-ils exactement la même chose ? Non, selon Rob High, vice-président et directeur technique chez IBM Watson.

Rob High nous a expliqué les différences, certes subtiles mais réelles, entre ces trois technologies qui visent à ajouter de la conversation humaine dans les [UI](#).

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Quelles différences entre les chatbots et les agents conversationnels ?

Rob High : Ces termes sont utilisés de façon assez approximative. Il y a beaucoup d'exemples où ils ont été utilisés de façon interchangeable. Chez IBM, nous avons tendance à les voir de manière distincte. Ce qui les différencie dépend surtout de la manière dont ils amènent l'utilisateur final à résoudre un problème.

Un exemple simple de cela est qu'il y a beaucoup de chatbots aujourd'hui qui fonctionnent sur ce que nous appelons un échange à sens unique. Quelqu'un dit « Alexa, allume les lumières » ou « OK Google, quelle est la plus haute montagne du monde ? ».

Il s'agit d'échanges simples, à « un seul coup ». L'utilisateur final formule un énoncé, l'énoncé est interprété (ou reconnu pour son intention), puis cette intention est mise en correspondance avec une tâche spécifique.

C'est très bien, mais quand quelqu'un demande par exemple « quel est le solde de mon compte », il peut en fait poser une autre question, cachée. Son problème est peut-être qu'il se prépare à acheter une voiture ou qu'il essaie de trouver comment épargner au mieux pour financer les futures études de ses enfants ou encore comment payer ses factures. Dans tous ces cas, il y a quelque chose derrière la question.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Dans mon esprit, à la différence d'un chatbot, un agent conversationnel amène l'utilisateur final à vraiment comprendre la nature du problème derrière sa question. Il doit pouvoir déterminer quand il convient de creuser davantage ou non, il doit savoir qu'il y a souvent un problème plus important et être prêt à passer à un niveau supérieur d'échange en sollicitant les utilisateurs finaux pour mieux les comprendre.

Les agents conversationnels doivent même aider les utilisateurs finaux à comprendre eux-mêmes quel est le problème, parce que parfois, nous nous contentons de poser une question et nous ne savons pas vraiment ce que nous recherchons.

C'est particulièrement important lorsque vous gérez un service client ou le support d'un produit ; parce que si vous avez un problème avec quelque chose que vous venez d'acheter, la première chose que vous allez faire est de décrire le problème. Mais en faisant cela, vous décrivez simplement les symptômes et pas nécessairement le vrai problème.

Il faudra donc comprendre ce qui se passe vraiment : s'il s'agit d'un problème avec le produit, ou d'un problème avec la façon dont il est utilisé ou s'il s'agit simplement d'une situation transitoire de mise en marche. Il y a beaucoup de causes et de raisons différentes qui pourraient être derrière un dysfonctionnement.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clés pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Un agent conversationnel doit être capable de questionner pour résoudre ce type de problématique.

Quelles différences entre agent conversationnel et assistant virtuel ?

Rob High : Ce sont les deux faces d'une même pièce.

Un agent conversationnel, comme son nom l'indique, se concentre sur le fait de maintenir une conversation. Les agents virtuels (ou les assistants personnels) désignent des agents conversationnels qui créent le sentiment chez l'utilisateur qu'il échange avec un agent qui a sa propre personnalité et qui lui est entièrement dédié.

Pour moi, le terme d'assistant virtuel évoque métaphoriquement l'idée d'un majordome - quelqu'un qui est là avec vous, tout le temps, rien que pour vous, qui vous connaît par cœur et qui se consacre uniquement à vous pour répondre à vos besoins.

Quand un agent conversationnel est couplé à ce genre de connaissances, qu'il est dédié à faire des actes personnalisés, et qu'il se comporte d'une manière qui vous donne le sentiment qu'il n'est là que pour vous, c'est un assistant virtuel.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Mais pour qu'il vous soit utile personnellement, tout bon assistant personnel (ou assistant virtuel) a besoin de mémoriser beaucoup d'éléments de contexte vous concernant, puis d'utiliser ce contexte comme moyen d'interagir avec vous. Il utilise la technique de l'agent conversationnel pour anticiper vos besoins en étant proactif, mais aussi pour mieux vous connaître afin de pouvoir répondre encore mieux à ce besoin à l'avenir.

Dans la deuxième partie de cet entretien, Rob High expliquera comment les chatbots et les agents conversationnels répondent chacun à leur manière à des besoins différents des entreprises.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

■ Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

Brian Holak, Associate Site Editor

Pour le CTO d'IBM Watson, il existe une place dans l'entreprise aussi bien pour les agents conversationnels, plus évolués, que pour les chatbots, plus basiques. Les deux répondent en effet à des besoins bien distincts mais complémentaires.

Les agents conversationnels sont plus intelligents que les chatbots. Mais cela signifie-t-il pour autant qu'ils vont les enterrer ?

Pour [Rob High](#), vice-président et directeur technique d'IBM Watson, l'avenir des interfaces conversationnelles devrait combiner les deux. Il y aurait en effet une place - et une utilité - pour chacune de ces technologies.

Dans la première partie de cet entretien, Rob High expliquait en quoi [un agent conversationnel est différent et plus évolué qu'un chatbot](#). Dans cette deuxième partie, il précise d'une part la valeur des solutions conversationnelles qui "augmentent l'humain", qui nécessitent un apprentissage approfondi et qui évoluent ; et d'autre part la valeur de celles qui, comme les chatbots, excellent à faire les mêmes tâches sans forcément évoluer.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Les agents conversationnels vont-ils faire disparaître les chabots ?

Rob High : Je ne pense pas. Je pense que les deux sont utiles, chacun dans leur domaine. Dans un certain sens, il y a un même continuum entre les deux. Il n'en reste pas moins qu'ils sont très différents : en fonction de ce que vous voudrez faire, vous ne pourrez pas utiliser l'un ou l'autre indifféremment.

J'imagine bien un monde où les chatbots continueront de faire ce qu'ils ont toujours fait. Ils le font très bien, d'ailleurs. Mais ils n'en font - et n'en feront - pas beaucoup plus. Il y a des usages où c'est juste parfait. Mais dans d'autres cas, il est nécessaire d'aller au-delà. Comme lorsque l'on doit identifier un problème derrière une question. Et là les agents sont pertinents.

Pourtant l'IA motorise les deux ?

Rob High : Les agents sont très liés à l'[Intelligence Artificielle \(IA\)](#) - les chatbots moins.

Chez IBM, nous pensons que l'objectif de l'IA est d'augmenter l'intelligence humaine (et non de la remplacer). Or augmenter la cognition humaine exige d'approfondir la compréhension de l'humain, et d'être capable de reconnaître par différents moyens les problèmes qu'il essaie de résoudre.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

L'IA doit donc intégrer que les humains s'expriment parfois de façon très subtile. Elle doit être capable de lire entre les lignes l'intention qui se cache derrière cette expression, ce qui exige un certain degré de raisonnement et d'induction.

Pour y arriver, les systèmes des agents conversationnels doivent être entraînés. Vous ne pouvez pas simplement les programmer. Si vous ne faites que cela, vous n'y arriverez pas. Ils doivent apprendre.

Pour pouvoir interagir avec nous - nous en tant qu'humains - ces systèmes doivent intégrer que nous avons des émotions et qu'elles peuvent varier tout au long d'une conversation. Les agents conversationnels doivent ensuite savoir comment interagir en fonction, pour déchiffrer les pensées de l'interlocuteur. C'est beaucoup plus complexe et plus évolué que ce que vous voyez généralement dans un chatbot.

Au final, je pense qu'il y aura les deux. Et que le choix se fera en fonction du besoin.

Dans quels cas concrets chatbots et agents virtuels créent-ils de la valeur ?

Rob High : Les chatbots sont adaptés pour les choses simples que l'on peut faire rapidement et facilement sans avoir beaucoup d'informations

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

supplémentaires pour les faire. Les agents virtuels sont ce qu'il faut quand il y a une valeur économique à comprendre finement le fonctionnement humain.

Je pense que les chatbots peuvent être un point d'entrée pour presque toutes les entreprises. Ils peuvent être une interface parfaite avec les clients, même s'ils restent une interface simple.

Les agents permettent **d'engager les clients plus durablement**. Ils visent à mieux les connaître et à mieux les servir. Ils essaient de créer un degré plus élevé de confiance et de loyauté. Un autre usage est d'aider les centres d'appels à mieux gérer un nombre toujours croissant de demandes.

Plus largement, il me semble qu'à l'ère du numérique les entreprises ne réussiront que si elles emploient ces agents conversationnels pour « épauler » l'intelligence de leur personnel.

■ Recette pour faire un bon chatbot

Lisa Kosan, journaliste

Vous êtes prêt à confier certains processus de votre service client ou de vos relations internes à des agents virtuels et à des chatbots ? Très bien.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Mais avant de commencer, voici quelques conseils pour bien les implémenter.

Vous voulez un chatbot. Mais attendez : Voulez-vous votre bot sur Facebook Messenger, Slack ou sur le site web de votre entreprise ? Utilisera-t-il un traitement du langage naturel, un logiciel de génération de langage naturel ou simplement un script ? Qu'en est-il de l'IA et de l'apprentissage machine ?

Comme vos employés, chaque agent virtuel est différent. Certains ne peuvent s'occuper que des tâches les plus élémentaires en prenant connaissance d'un script que vous leur préparez. D'autres peuvent apprendre et s'améliorer.

« Tout le monde devrait se demander sur quelle technologie sous-jacente [un bot] est construit », avance Mikhail Naumov, co-fondateur et directeur de la stratégie chez DigitalGenius, et auteur du livre « AI is My Friend : A Practical Guide for Contact Centers ». Pour lui, « le terme chatbot est surutilisé parce qu'il y a beaucoup de types différents de bots ».

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Dix bons conseils

Bien Avant de vous lancer, considérez ces 10 conseils pour que le déploiement de votre agent virtuel se déroule plus en douceur - et en fin de compte pour lui donner de meilleures chances de succès.

1. Définissez votre besoin. Votre bot doit être bien défini et pertinent pour votre entreprise. Si vous dirigez une compagnie aérienne, voulez-vous que les utilisateurs puissent changer de siège, réserver un voyage autour du monde, planifier des excursions, louer une voiture ou commander un dîner ? Vous - et vos clients - devriez savoir à quoi vous attendre.

Si après en avoir discuté personne ne voit l'avantage clair du chatbot, c'est un signal d'alarme : vous n'en avez peut-être pas besoin, explique David Nelson, chef de produit en charge des bots chez HubSpot.

2. Évaluez bien les plates-formes. Faites des recherches et construisez votre bot sur la plateforme qui convient le mieux à votre public. Facebook Messenger est plus orienté vers le divertissement. Slack est destiné à la communication d'entreprise. Vous pouvez également envisager WeChat, WhatsApp ou Skype.

Vous pouvez également envisager un bot directement sur votre propre site Web. Dans ce cas, il n'y aura pas d'application à télécharger : les utilisateurs

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clés pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

resteront là où ils sont lorsqu'ils font leurs achats, jouent à des jeux ou commandent une pizza.

3. Évaluer la configuration. Faites une démo pour voir comment un agent virtuel fonctionne avec votre existant. Décidez si vous voulez passer par un fournisseur de CRM qui fournit un kit de développement et qui peut vous aider à faire un bot à partir d'un modèle - ou si vous voulez partir de zéro.

Si vous êtes intéressé par un bot avec des capacités d'[IA](#) ou de [Machine Learning](#), vous pouvez opter pour une entreprise qui saura vous construire un bot sur mesure. Ou vous pouvez faire le choix d'une solution SaaS dédiée au CRM, aux ventes, au marketing ou à des segments d'industrie.

D'autres considérations préliminaires incluent le fait de savoir combien de temps il faudra pour configurer et mettre en œuvre votre bot -- des heures, des jours, ou des semaines. Il faudra déterminer qui s'occupera de la maintenance (mise à jour des scripts et formation de l'IA).

Enfin penchez-vous sur le prix et la tarification : les fournisseurs peuvent facturer des frais fixes ou des licences ou prendre un pourcentage des économies réalisées par l'entreprise utilisatrice.

4. Évaluez les avantages. Un chatbot peut être utile de plusieurs façons, selon Joe Lobo, "botologue" chez Inbenta. Il peut réduire le personnel nécessaire pour traiter les demandes de renseignements courantes.

Dans ce guide

- ■ Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Les chatbots sont disponibles 24h/24 et 7j/7 et peuvent traiter plus de demandes en une seule fois. La satisfaction du client s'améliore lorsque les demandes sont traitées plus rapidement. Et lorsque des demandes simples sont traitées par des robots, les humains peuvent gérer des problèmes complexes qui améliorent la satisfaction au travail. Une motivation accrue peut conduire à un plus grand engagement professionnel et à une meilleure performance, ce qui se traduit par une augmentation des revenus de l'entreprise.

5. Anticipez les risques. Si vous ne le faites pas correctement, vous gaspillerez de l'argent, perdrez des clients et risquez d'endommager votre image de marque.

« Ce n'est pas souvent qu'une technologie se trouve autant en première ligne, face au client d'une entreprise », avertit M. Nelson. « Un bot donne une première impression importante ».

Un autre risque se trouve dans la gestion des attentes, ajoute-t-il. Cette attente pour avoir une réponse doit diminuer. Avec un bot, vous faites une promesse *de facto*. Vous aurez la responsabilité envers votre équipe et vos clients de la tenir.

6. Comprenez ce qui fait un bon traitement du langage naturel (NLP). Les agents virtuels de base utilisent des scripts avec des scénarios qui doivent être

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

mis à jour si les appels ne peuvent pas être résolus par les choix existants, si de nouvelles questions arrivent ou plus largement si les clients sont frustrés.

Un chatbot avec du NLP, lui, comprendra l'intention des questions parce qu'il reconnaît le contexte et les mots qui ont des significations différentes. Il peut également faire des conjectures fondées sur l'historique des conversations. Par exemple, si vous posez des questions sur votre dernier achat, le bot devinera par exemple que vous voulez retourner l'article ou le commander à nouveau.

7. Comprenez ce que l'IA et le Deep Learning peuvent (et ne peuvent pas) faire. L'IA se nourrit de données. Nourrissez donc votre robot et laissez-le apprendre. Un robot avec de l'IA et du Machine Learning, couplé à une formation continue continuera d'apprendre au fil du temps. Le plus souvent un agent humain aidera à former l'IA en affinant ou en corrigeant les résultats, le plus l'IA - et ses algorithmes - apprendra et prendra des décisions de sa propre initiative.

8. Sachez quels objectifs vous voulez mesurer. Calculez le coût par billet ou par communication. Ensuite, mesurez combien de fois vous voyez un bot traiter une question qui aurait été traitée par un humain. Tenez compte de l'impact sur le temps de travail. Une IA qui automatise les processus peut réduire les temps de traitement de 10 % à 20 %.

Nelson suggère de commencer par une page ou une ressource populaire de votre site Web. Si vous voyez un pourcentage élevé de personnes qui appellent

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

ou qui soumettent un ticket d'assistance sur le sujet, même après avoir lu cet article, faites en sorte qu'un bot en offre une version condensée interactive. Ensuite, mesurez la résolution des problèmes.

9. Soyez honnête avec votre bot - mais pas trop. Dîtes aux utilisateurs que votre bot est un bot. Les personnes n'aiment pas être surprises, ou pire trompées.

[Conversica](#), cependant, conseille de personnaliser le bot pour l'humaniser le plus possible. Le spécialiste recommande à ses clients d'utiliser un nom féminin. Choisir des noms qui étaient populaires il y a 20-25 ans tendrait à augmenter la probabilité d'engagement, selon Gary Gerber, chef du marketing des produits de l'entreprise. La personnalisation à tous les niveaux améliore les résultats, avance-t-il en s'appuyant sur son « [Sales Effectiveness Report](#) ».

10. Laissez votre bot faire son job. Si vous voulez un agent virtuel, allez jusqu'au bout de votre démarche. Laissez-le faire son travail, invite M. Lobo. Encouragez vos employés à le laisser s'installer, et à ce que les tâches banales soient gérées en libre-service par l'utilisateur. Ce n'est pas facile, surtout si les employés craignent qu'un robot ne prenne leur travail.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Conclusion

En conclusion, ne vous attendez pas remplacer les humains. Ni maintenant, ni bientôt, ni jamais. La technologie pour le faire n'existe pas, l'investissement serait énorme, et la relation avec les clients ou les employés exige des humains avec une conscience, de l'empathie et la capacité de négocier.

« Quand vous parlez aux gens des chatbots et de l'IA, ils pensent à *Her* - le film où Joaquin Phoenix tombe amoureux d'un robot », plaisante Lobo. « Mais on est loin d'en être là. On ne sait pas faire un truc comme ça ».

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clés pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

■ Quatre questions clés pour réussir son bot

Albert McKeon, journaliste

Quels objectifs visez-vous avec votre bot ? Sera-t-il textuel ou à reconnaissance vocale ? A conversation structurée ou non structurée ? Et comment l'adapter à votre cible ? Voici quelques secrets de fabrication pour que votre bot soit un succès.

Concevoir des chatbots à la fois didactiques et efficaces signifie avoir une très idée claire de ce que votre agent virtuel dira à vos clients au sujet de votre organisation. Pour arriver à cette vision claire, il faut du temps, de la patience et une compréhension de plusieurs points clés liés au bot.

La réalisation nécessitera aussi une relation de travail étroite avec un développeur de logiciel et un suivi sur le long terme. Mais le jeu en vaut la chandelle.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

L'erreur est humaine

« Le bot est un nouveau média. Les solutions [pour faire un bon bot] ne sont pas évidentes, ni immédiates », avertit Beerud Sheth, PDG et co-fondateur de la plateforme de chatbot [Gupshup](#). « Vous devrez faire des essais et donc des erreurs. »

Aucune organisation n'a encore déployé un chatbot parfait. Comme les humains, les chatbots peuvent mal interpréter les mots - et se tromper.

Se préparer à ces erreurs inévitables est l'une des premières choses que votre organisation doit comprendre lorsqu'elle travaillera avec un développeur d'assistant virtuel.

Bien identifier l'objectif d'avoir un bot

Ne vous attendez pas non plus à ce qu'un chatbot fournisse beaucoup de valeur si sa seule utilité, pour vous, est de vous faire remarquer.

Ayez au contraire un objectif opérationnel et une idée précise de la façon dont il sera utilisé et pourquoi. Planifiez son rôle comme vous le feriez pour des employés humains.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

La plupart des clients de Gupshup, par exemple, veulent en priorité que leurs chatbots aident à augmenter le nombre de leurs clients. Le deuxième objectif est l'amélioration du montant des ventes par clients, puis l'aide au support.

Une fois que vous aurez défini les tâches du chatbot, vous devrez sélectionner une équipe qui travaillera sur ces questions avec le développeur - de la conception à la mise en œuvre, en passant par la gestion et le suivi de l'utilisation quotidienne du chatbot.

« Nous n'avons pas besoin d'experts techniques ou linguistiques au sein de cette équipe. Il faut plutôt des personnes avec une connaissance approfondie de l'entreprise et des métiers », conseille Mariana Martinez, ancienne spécialiste du contenu et du marketing pour la plate-forme d'assistants virtuels [Aivo](#).

Une équipe orientée métier saura en effet mieux répondre aux questions critiques qui permettront d'adapter le chatbot à son public.

Comment bien personnaliser son bot

La plupart des entreprises ont déjà en tête une image, une couleur, un logo et parfois même un avatar lorsqu'elles conçoivent des chatbots, constate Martina Martinez. Pour elle le design est effectivement important, mais le ton, le langage

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clés pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

et le vocabulaire le sont tout autant puisqu'ils façonnent également la personnalité du bot.

Cette personnalité doit correspondre à l'image de l'entreprise. Gupshup, par exemple, a créé un chatbot pour [les bonbons Skittles](#) qui imite les messages marketing colorés et amusants de la marque. « Il faut beaucoup de brainstorming pour faire cela. Il est essentiel que la personnalité de l'entreprise s'exprime. Le propriétaire de la marque doit être impliqué dans tout le processus », témoigne Beerud Sheth.

Le cas All About Jazz

Le personnage du chatbot Facebook Messenger du site [All About Jazz](#) tente par exemple de s'adapter au large éventail de son lectorat.

Les néophytes y tapent des questions basiques sur le jazz - des renseignements sur un artiste ou sur une date de concert - tandis que les amateurs confirmés posent des questions au sujet de la composition d'un groupe sur tel ou tel enregistrement ou sur les notes d'une pochette d'un album rare.

Le secret consiste à faire en sorte que la personnalité du chatbot s'incarne dans le langage, avec des mots et des phrasés qui le rapprochent des utilisateurs.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

La personnalité du chatbot se retrouve également dans son nom. Michael Ricci, fondateur et éditeur de All About Jazz, a choisi « Bix » en hommage au cornettiste de jazz des années 1920, Bix Beiderbecke. Les fans de jazz de la vieille école feront le lien, tandis que « les néophytes penseront que c'est simplement un nom cool », plaisante Michael Ricci.

Le choix des mots (écrits ou parlés)

Les mots qu'un chatbot utilise pour communiquer - et les mots qu'il sera "formé" à comprendre - seront méthodiquement déterminés par le client et le concepteur avant d'être implémentés dans le logiciel. Il s'agit peut-être de la phase de développement la plus difficile et la plus longue. Car après tout, un chatbot est censé "chatter", que ce soit verbalement par le biais d'une plateforme de reconnaissance vocale et de génération de langage ou par le biais de messages dactylographiés via des canaux textuels ou des médias sociaux.

Conversation structurée vs Conversation non structurée

La conversation d'un Chatbot peut être menée de deux façons : structurée et non structurée.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Dans une conversation structurée, le chatbot met des barrières autour de la conversation en utilisant des termes sélectionnés de sorte que l'humain, coincé avec des choix limités, n'en dérivera pas.

Ce type de chatbot peut même afficher des réponses sous forme de liens pour amener les visiteurs web et sur mobile directement vers ce qu'ils veulent ou (devraient) voir.

« Quand vous faites une conversation structurée, il n'y a aucune chance de malentendu », assure Beerud Sheth. Une conversation structurée, ajoute-t-il, peut être adaptée dans plus de 200 langues « très facilement ».

Pour un chatbot plus bavard, les réponses proviendront d'un référentiel de formulations qui sont assignées, en amont, aux mots utilisés par les clients. N'oubliez pas qu'il faut des années pour que les humains se comprennent presque entièrement. Et ce n'est pas toujours garanti à cause d'un mot mal placé ou d'un idiome inhabituel.

Les bots sont comme les tout-petits et commencent à peine à « comprendre » la structure des phrases.

« C'est beaucoup plus difficile quand la conversation n'est pas structurée », constate Beerud Sheth qui recommande de choisir soigneusement tous les mots que le chatbot utilisera à travers un format de langage structuré puis, dans un deuxième temps, de lui donner plus à manipuler progressivement.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clés pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Artificial Solutions avertit lui aussi les clients de ne pas avoir d'attentes trop élevées en cet âge précoce des chatbots. « Le problème, c'est qu'ils sont plutôt bêtes », s'esclaffe-t-il. « Ils suivent un chemin linéaire et ne peuvent pas s'en écarter ».

Accompagnez le bébé bot

Lorsque vous concevez des chatbots, ne les laissez pas seuls lorsqu'ils ne comprennent pas certaines commandes vocales humaines. Avec les technologies de reconnaissance sémantique et vocale, les chatbots peuvent apprendre en écoutant des mots et des phrases qui ne sont pas de leur répertoire et acquérir ainsi de l'expérience. A condition de les accompagner.

Se lancer dans un projet de bot implique de suivre le processus dans la durée.

« Même si tout fonctionne bien, les clients peuvent ne pas être satisfaits des réponses données », explique Andy Peart, de Artificial Solutions. « Les entreprises peuvent et doivent exploiter ces retours. Avec ces données, elles verront quand les gens sont mécontents et ce qui en est la cause. Vous pourrez ainsi affiner votre bot ».

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Une technologie de plus en plus naturelle pour l'utilisateur

En tout état de cause, les bots semblent être là pour rester. Leurs usages sont multiples : aider les centres d'appels, automatiser les réponses basiques (et augmenter l'engagement), optimiser les recherches documentaires, accompagner l'utilisation d'outils. Et d'autres débouchés suivront certainement.

Gartner estime pour sa part que d'ici deux ans, 25 % des opérations de service à la clientèle et de support intégreront au moins une technologie d'assistant virtuel sur l'ensemble de leurs canaux d'engagement.

« Nous avons fait des sondages sur les assistants vocaux. L'adoption grandit. Les gens s'attendent de plus en plus à pouvoir parler aux appareils comme à un humain. Bientôt, on s'attendra à ce que chaque entreprise en ait un ».

Un projet de bot - même « pour voir » - semble donc une bonne idée.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

■ Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Christine Parizo, Journaliste

Faire un bot nécessite de ne pas se disperser sur ses objectifs. Et de bien garder à l'esprit ce que cherchent les utilisateurs : une interaction simple et efficace, sur des sujets récurrents.

Présent Pour les entreprises qui envisagent de déployer un chatbot pour rationaliser des flux de travail ou augmenter la productivité, il peut être tentant de créer un assistant qui saurait tout faire (même le café).

Les experts conseillent au contraire de se concentrer sur des cas d'utilisation spécifiques - et de laisser les bots avoir l'air de bots. Ce serait d'après eux la meilleure façon de créer de la valeur.

Les bots de plus en plus présents

Dans l'entreprise, les bots et les agents virtuels gagnent du terrain que ce soit dans les services clients, dans les outils de ressources humaines ou dans ceux utilisés pour gérer les achats et les approvisionnements. Diverses sociétés,

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

comme Slack, se sont associées à des fournisseurs comme Oracle ou SAP pour créer des chatbots pour presque tous les cas d'usage.

D'autres systèmes vont suivre à coup sûr au fur et à mesure que les ROIs montreront l'intérêt de ces interactions automatisées en libre-service.

« Les chatbots deviennent également essentiels pour stimuler la découverte d'informations », avance Mark Kurtz, directeur de la croissance et chez Gage, une agence de marketing américaine.

Utiliser un bot diffère en effet d'une recherche classique d'informations. « Par exemple, un employé peut rechercher quelque chose de précis dans un système ERP, mais le chatbot peut découvrir des informations connexes dont l'utilisateur ne connaissait même pas l'existence. Ce qui peut mener à de nouvelles façons de résoudre des problèmes métiers », constate-t-il.

Faites un chatbot pour des cas d'usage précis.

Avant de développer et de déployer un bot, quelques mises en garde s'imposent. Comme le dit la sagesse populaire, « celui qui est moyen partout ne sera bon nulle part ». La leçon vaut particulièrement pour les chatbots.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

« Au lieu de construire un bot généraliste, comme Siri, qui veut répondre à tout, il vaut mieux se concentrer sur un cas d'utilisation spécifique », confirme Kriti Sharma, vice-présidente des bots et de l'intelligence artificielle chez Sage. « Même si le bot ne fait bien qu'une seule chose, c'est suffisant pour les utilisateurs ».

Pour débiter, elle conseille aux entreprises de se concentrer sur les tâches que les utilisateurs exécutent fréquemment, plutôt que sur celles qu'ils font une fois par an ou une fois par trimestre.

« Si le bot aide à faire quelque chose comme la régularisation des taxes de fin d'année, il sera difficile de créer un engouement [et une adoption autour du bot] », diagnostique-t-elle.

Un chatbot n'a en revanche pas besoin d'être purement passif. Il peut être proactif et, par exemple, envoyer des rappels au sujet des factures en retard.

L'expérience utilisateur d'abord

Attention de ne pas se perdre en route non plus. Pour Boaz Hecht, fondateur de SkyGiraffe, éditeur basé à San Francisco [racheté par ServiceNow](#), la dimension langage naturel dans les chatbots serait aujourd'hui surfaite. Voire contreproductive.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

« Quand je pense à des robots connectés à SAP, je ne me soucie pas de la partie conversationnelle : je me soucie de la partie fonctionnalité », lance-t-il.

Pire, gonfler l'interface en langage naturel pourrait générer des compétences parfaitement inutiles pour les utilisateurs, gâcher des ressources et rallonger le développement.

Boaz Hecht conseille donc lui aussi aux entreprises de choisir des questions qui sont fréquemment posées pour que le chatbot puisse se concentrer dessus et y répondre le plus efficacement possible.

D'un autre côté, doter son chatbot du sens de l'humour grâce à l'IA peut améliorer l'expérience utilisateur, tempère Kriti Sharma. Par exemple, un chatbot dans un outil de comptabilité peut utiliser l'humour comptable pour rendre l'expérience plus agréable.

Impliquer les utilisateurs dès le départ

En tout état de cause, l'idée globale de beaucoup de bots efficaces est de baliser un parcours utilisateurs : créer un rapport de dépenses, répondre aux questions sur les dépenses d'une catégorie particulière et ouvrir les possibilités, explique Kriti Sharma.

Pour y arriver, les organisations doivent recueillir les commentaires des utilisateurs les toutes premières phases de conception afin d'établir une feuille

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

de route en rapport avec ce parcours, par exemple en demandant des commentaires après le paiement d'une facture.

« La conception et le champ du bot changera au fur et à mesure que les utilisateurs donneront leur avis sur ce qu'ils veulent construire comme assistant », prévient-elle.

De l'IA mais de l'humain aussi

Sans tomber dans l'excès du tout IA, pour créer une expérience utilisateur réussie, il vous faudra tout de même - selon Mark Kurtz - intégrer un moteur d'[intelligence artificielle](#) qui permette au bot d'apprendre du vocabulaire, discussions après discussions.

Cet apprentissage devra également être accompagné par un humain dont la mission sera de former les chatbots pour faire correspondre l'intention de l'utilisateur avec les réponses.

Il est aussi très important de prêter attention au domaine d'exercice de l'assistant. Le bot devra avoir suffisamment d'automatisation et, le cas échéant, de connexion avec les systèmes existants pour extraire les données et ne demander des précisions aux utilisateurs qu'en cas de besoin, ajoute Kriti Sharma.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

Dans la même optique, « un bon bot sera capable de trouver des informations sur l'utilisateur et de moduler ses actions en fonction », conclue-t-elle.

Le but étant le plus de simplicité pour l'utilisateur final. Autre option, cette simplicité pourra aussi, dans un premier temps en tout cas, [passer par des cas d'usage où la réponse n'aura pas besoin d'être personnalisée](#) et où le bot n'aura pas à se connecter à des systèmes.

N'oubliez pas : c'est un bot !

Les experts s'accordent également à dire qu'essayer de faire passer un chatbot pour un être humain ne fera que nuire à l'expérience de l'utilisateur.

Le bot devrait toujours se présenter comme un bot et expliquer ses capacités, (comme aider à la création de rapports).

« Un bot est un bot », rappelle Kriti Sharma. « Certains affirment qu'ils sont capables de traiter des requêtes en vrai langage naturel, mais au final, dans la vraie vie, les utilisateurs sont généralement déçus ».

Conclusion

Pour les entreprises qui veulent se doter de chatbots pour des interactions en libre-service, qu'elles soient internes ou externes, la simplicité, tirer parti

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?

- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction

- Recette pour faire un bon chatbot

- Quatre questions clefs pour réussir son bot

- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

efficacement de l'intelligence artificielle et de l'automatisation, et ne pas faire semblant qu'il s'agit d'un humain sont trois points essentiels pour que les bots procurent une expérience positive.

Garder l'utilisateur en tête et viser des tâches fréquemment exécutées aideront aussi le chatbot à gagner en popularité. Ce qui vous permettra de construire d'autres « business cases » sur une base solide.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur

■ Accéder à plus de contenu exclusif PRO+

Vous avez accès à cet e-Handbook en tant que membre via notre offre PRO+ : une collection de publications gratuites et offres spéciales rassemblées pour vous par nos partenaires et sur tout notre réseau de sites internet.

L'offre PRO+ est gratuite et réservée aux membres du réseau de sites internet TechTarget.

Profitez de tous les avantages liés à votre abonnement sur: <http://www.lemagit.fr/eproducts>

Images; Fotolia

©2018 TechTarget. Tout ou partie de cette publication ne peut être transmise ou reproduite dans quelque forme ou de quelque manière que ce soit sans autorisation écrite de la part de l'éditeur.

Dans ce guide

- Chatbots, agents conversationnels, assistants virtuels : quelles différences ?
- Agent conversationnel, chatbot : à chacun sa fonction
- Recette pour faire un bon chatbot
- Quatre questions clefs pour réussir son bot
- Conseils pour faire un chatbot : faites simple, pensez utilisateur



Le document consulté provient du site www.lemagit.fr

Cyrille Chausson | *Rédacteur en Chef*
TechTarget
22 rue Léon Jouhaux, 75010 Paris
www.techtarget.com

©2018 TechTarget Inc. Aucun des contenus ne peut être transmis ou reproduit quelle que soit la forme sans l'autorisation écrite de l'éditeur. Les réimpressions de TechTarget sont disponibles à travers The YGS Group.

TechTarget édite des publications pour les professionnels de l'IT. Plus de 100 sites qui proposent un accès rapide à un stock important d'informations, de conseils, d'analyses concernant les technologies, les produits et les process déterminants dans vos fonctions. Nos événements réels et nos séminaires virtuels vous donnent accès à des commentaires et recommandations neutres par des experts sur les problèmes et défis que vous rencontrez quotidiennement. Notre communauté en ligne "IT Knowledge Exchange" (Echange de connaissances IT) vous permet de partager des questionnements et informations de tous les jours avec vos pairs et des experts du secteur.