

## CHATBOT

---

Un **chatbot** est un robot capable d'imiter le comportement humain pour mener une conversation avec un utilisateur, via une plateforme ou une application. Son principal objectif est d'apporter des réponses aux problèmes rencontrés par les internautes et ce, de manière automatisée

Les **chatbots** sont des programmes informatiques qui simulent une conversation humaine par le biais d'interactions textuelles ou vocales. Ils utilisent des technologies d'intelligence artificielle (IA), telles que le traitement du langage naturel (NLP) et l'apprentissage automatique, pour comprendre et répondre aux requêtes ou aux commandes des utilisateurs. Les chatbots peuvent être déployés sur diverses plates-formes, notamment des sites Web, des applications de messagerie, des plates-formes de médias sociaux et des assistants vocaux.

### Les termes en bref :

- **Chatbot** = Programme informatique capable d'échanger avec l'humain, à l'oral et/ou à l'écrit.
- **Bot conversationnel** = Programme informatique à intelligence artificielle et langage naturel (TALN- Traitement Automatique du Langage Naturel), pouvant converser avec un humain à l'oral et/ou à l'écrit.
- **Voicebot** = Programme informatique à intelligence artificielle qui reçoit et émet des messages vocalement.
- **Agent conversationnel** = Logiciel capable de converser avec l'humain (TALN), souvent associé à une représentation visuelle, aussi appelée avatar.
- **Agent virtuel** = Logiciel doté d'une figuration visuelle (avatar), souvent de caractère humain, fonctionnant en tant qu'interface d'un centre de relation client

## 1 – Caractéristiques

### 1 -1 – types de structures

Il existe différentes catégories de chatbots :

- **les chatbots simples, basés sur des règles** : ces bots fonctionnent sur la base de questions et de scénarios prédéfinis, en suivant une arborescence de conversation linéaire. En général, ce type de chatbot propose à l'utilisateur d'interagir en appuyant sur des boutons, qui redirigent ensuite vers les différents scénarios.
- **les chatbots intelligents, qui utilisent l'IA** : ces bots ont la capacité de comprendre le langage naturel, et peuvent décortiquer les phrases pour analyser l'intention de l'utilisateur. De ce fait, à chaque échange, ces chatbots améliorent un peu plus leurs performances grâce au système de machine learning (apprentissage automatique). À

titre d'exemple, un chatbot intelligent aura la capacité de comprendre un mot mal orthographié, tandis qu'un chatbot simple ne pourra pas donner de réponse.

- **les chatbots hybrides** : ces bots vont mêler l'intelligence artificielle et l'intervention humaine. Concrètement, si l'agent conversationnel n'arrive pas à satisfaire la requête d'un internaute, un agent humain prendra le relai.

**On regroupe sous le terme Chatbot différentes technologies, qui souvent sont interpénétrées et difficilement séparables. Les évolutions technologiques donnent une priorité à l'intelligence artificielle dont l'impact économiques devient de plus en plus faible.**

### ➤ **Chatbot**

Le mot chatbot provient de deux mots anglais, soit chat (causer) ou chatter (bavarder intensément) et bot, qui est la forme abrégée du mot robot. Le chatbot désigne le programme informatique qui produit l'échange avec les humains, par voie écrite ou orale. L'on retrouve les chatbots intégrés dans différents types de système de dialogue et dans des assistants virtuels, mais également dans des applications servant à divertir, ou bien déployés à des fins de recherche. Les chatbots existent sous forme plus ordinaire basé sur le repérage de mots clés et de syntaxe récurrent afin d'émettre une réponse cohérente. Les chatbots évoluent vers l'intégration l'intelligence artificielle.

### ➤ **Bot conversationnel**

Le **bot conversationnel** est très proche de la signification du chatbot, mais ce terme permet de mettre l'appui sur la fonctionnalité conversationnelle que comporte le programme informatique. En effet, le bot conversationnel intègre le traitement automatique du langage naturel (TALN). Dans la pratique, nous pouvons nous exprimer intuitivement, que ce soit à l'oral ou par messagerie instantané, et le système équipé d'un bot conversationnel saura correctement réagir par rapport à notre demande. Pour assurer que la demande identifiée est correcte, le bot conversationnel est susceptible de nous poser des questions de suite et nous demander confirmation. En fonction de notre retour, le bot conversationnel fera monter ou descendre dans la liste d'options de déroulement son interprétation de notre demande et la réponse associée. Par cette méthode d'essais et d'erreurs, le bot conversationnel perfectionne en continu sa capacité de réponse et d'action par rapport aux demandes qui lui sont adressées.

### ➤ **Voicebot**

Le **voicebot**, ou bot vocal en langue française, est une forme de bot conversationnel. Il permet d'échanger par biais vocal. Par conséquent, le programme intègre le traitement automatique du langage naturel (TALN). Autrement dit, nous formulons une demande intuitivement à l'oral, et le voicebot répondra vocalement, en utilisant la même langue. Le voicebot est souvent couplé à une solution d'intelligence artificielle traduisant les signaux oraux en texte. Les voicebots ne se sont pas encore propagés au sein des centres de relation client. En

revanche, cela ne saurait pas tarder avant que nous puissions simplement énoncer une commande au voicebot de notre fournisseur et en recevoir la confirmation écrite par mail ou par sms.

➤ **AGENT CONVERSATIONNEL**

L'**agent conversationnel** est aussi une forme de bot conversationnel mais capable d'accomplir des tâches qui vont au-delà du simple échange avec un interlocuteur. C'est un programme logiciel qui utilise le traitement automatique du langage naturel (TALN) pour comprendre les propos d'un humain qui s'exprime de manière naturelle, souvent comme s'il s'adressait à un autre humain. Le terme agent conversationnel est notamment employé en milieu scientifique, notamment dans la recherche visant à doter ces programmes d'encore plus de fonctionnalités et de la capacité de converser de manière s'approchant encore plus de l'humain. Souvent le terme agent conversationnel est utilisé pour des systèmes intégrant une représentation visuelle humaine (Embodied Conversational Agents, **ECA**), justifiant la distinction entre Bot (robot) et Agent. C'est pour cette raison que le terme est également préféré dans la relation client car **l'agent conversationnel joue le rôle de support des conseillers clientèle.**

➤ **AGENT VIRTUEL**

L'agent virtuel est un système informatisé de service client que l'on associe souvent à sa représentation visuelle (avatar), généralement d'un caractère humain. L'agent virtuel est doté d'intelligence artificielle afin de pouvoir converser de manière cohérente avec les interlocuteurs contactant le centre de service client. Aussi, le caractère visuel de l'agent virtuel qui apparaît sur l'écran de votre smartphone, PC, tablette ou tout autre dispositif à écran, adopte un comportement non-verbal imitant l'humain dans les gestes, les mimiques et les expressions du visage. Dans les univers professionnel et scientifique, les termes Agent virtuel Intelligent ou Agent virtuel Interactif sont récurrents pour souligner la fonctionnalité conversationnelle et d'échange avec les humains.

## 1 – 2 – cas d'usage

On distingue trois grandes catégories de bots :

- **Relation clients** : ces bots sont à destination des clients des entreprises. Les cas d'usages sont nombreux : demande d'informations, commande, suivi de colis et SAV, gestion du compte client, avis et feedbacks, aide aux vendeurs, etc.
- **Relation salariés** : ces bots internes sont à destination des collaborateurs des entreprises. Ils peuvent couvrir plusieurs périmètres : recrutement, RH, IT/helpdesk, juridique, achat, etc.
- **Relation citoyens** : ces bots sont mis en place par les administrations publiques (mairies, préfectures, région, etc.) à destination des citoyens. Ils permettent de renseigner sur les services des municipalités et politiques publiques, rediriger vers les démarches ou encore d'automatiser des actions simples.

## 1 – 2 – Types d'application

Il existe différents types de chatbots, chacun ayant des fonctionnalités et des utilisations spécifiques. Voici quelques-uns des principaux types de chatbot

1. **Chatbots de support client** : Ces chatbots sont conçus pour répondre aux questions des clients, résoudre des problèmes courants et fournir un support de base. Ils sont souvent utilisés sur les sites Web des entreprises pour gérer les requêtes des clients. Ils peuvent répondre à des questions courantes, résoudre des problèmes et même escalader les problèmes complexes aux agents humains
2. **Marketing** : Les chatbots peuvent être utilisés pour générer des leads, engager les clients et vendre des produits ou services.
3. **Support technique** : Les chatbots peuvent être utilisés pour fournir un support technique 24/7. Ils peuvent répondre à des questions sur les produits ou services, résoudre des problèmes et même fournir des instructions pour l'utilisation des produits ou services.
4. **Chatbots de commerce électronique** : Ces chatbots sont utilisés dans des applications de commerce électronique pour aider les clients à trouver des produits, passer des commandes et répondre à des questions liées à leurs achats.
5. **Chatbots de divertissement** : Les chatbots de divertissement sont conçus pour fournir du divertissement, comme des jeux, des blagues ou des interactions amusantes. Ils sont couramment utilisés sur les réseaux sociaux ou dans des applications de messagerie.
6. **Chatbots de santé** : Ces chatbots sont destinés à fournir des informations sur la santé, des conseils médicaux de base et des rappels de médicaments. Ils peuvent aider les utilisateurs à surveiller leur bien-être.
7. **Chatbots éducatifs** : Les chatbots éducatifs sont conçus pour enseigner des concepts spécifiques, répondre à des questions éducatives et fournir des informations pédagogiques. Ils peuvent tutorer les élèves sur des sujets spécifiques, fournir des commentaires sur les devoirs et même aider les élèves à développer leurs compétences en résolution de problèmes.
8. **Chatbots de productivité** : Ces chatbots sont utilisés pour automatiser des tâches ou des processus, comme la planification de réunions, la gestion des tâches ou l'accès à des informations professionnelles.
9. **Chatbots de divertissement** : Enfin, il existe des chatbots conçus pour offrir des expériences de divertissement, tels que des jeux, des quiz ou des conversations amusantes.

Ces sont quelques-uns des types de chatbots les plus courants, mais il existe de nombreuses autres variations et utilisations possibles en fonction des besoins spécifiques.

Voici quelques-unes des utilisations courantes en sciences :

1. **Recherche d'informations** : Les chatbots peuvent aider les chercheurs à trouver rapidement des informations pertinentes dans d'énormes bases de données scientifiques et bibliothèques en ligne.
2. **Assistance à la recherche** : Ils peuvent être utilisés pour automatiser la collecte de données, la surveillance de l'équipement de laboratoire et la gestion des expériences.
3. **Communication scientifique** : Les chatbots peuvent aider les scientifiques à communiquer efficacement avec le grand public en répondant à des questions sur des sujets scientifiques complexes de manière accessible.
4. **Support technique** : Dans le domaine de la recherche, les chatbots peuvent offrir un support technique en répondant aux questions des chercheurs sur l'utilisation d'équipement de laboratoire ou de logiciels spécifiques.
5. **Analyse de données** : Certains chatbots sont capables d'analyser des ensembles de données complexes, d'identifier des tendances et de générer des rapports automatisés.
6. **Gestion de projet** : Les chatbots peuvent aider les équipes de recherche à gérer leurs projets, à suivre les étapes, les échéanciers et les tâches.
7. **Formation et apprentissage** : Les chatbots peuvent être utilisés pour former les étudiants en sciences, en fournissant des informations supplémentaires, en répondant à des questions et en proposant des exercices pratiques.
8. **Simulation et modélisation** : Certains chatbots sont capables de simuler des phénomènes scientifiques, ce qui peut être utile pour tester des hypothèses et comprendre des concepts complexes.

En résumé, les chatbots sont devenus des outils polyvalents pour les chercheurs et les professionnels en sciences, aidant à automatiser des tâches, à faciliter la communication et à améliorer l'efficacité dans de nombreux domaines scientifiques.

### 1 – 3 – Intérêt des chatbots

Les **chatbots**, ou "**robots conversationnels**," présentent plusieurs avantages et intérêts. Voici quelques-uns d'entre eux :

1. **Disponibilité 24/7** : Les chatbots sont disponibles à tout moment, ce qui permet aux utilisateurs d'obtenir de l'aide ou des informations à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit.
2. **Réduction des coûts** : Les chatbots peuvent automatiser de nombreuses tâches de support client, ce qui permet de réduire les coûts liés à l'emploi de personnel pour répondre aux questions des clients.
3. **Réponses rapides** : Les chatbots sont capables de fournir des réponses immédiates, ce qui améliore l'expérience client en évitant les temps d'attente.
4. **Personnalisation** : Les chatbots peuvent être programmés pour offrir des réponses personnalisées en fonction des besoins et des préférences de chaque utilisateur.
5. **Collecte de données** : Les chatbots peuvent recueillir des informations utiles sur les clients, ce qui peut être exploité pour améliorer les produits ou services, ainsi que pour des campagnes de marketing ciblées.
6. **Automatisation** des tâches répétitives : Les chatbots peuvent gérer des tâches routinières, telles que la prise de rendez-vous, la réservation de vols, ou la fourniture d'informations de base, ce qui libère du temps pour le personnel humain pour des tâches plus complexes et créatives.
7. **Scalabilité** : Les chatbots peuvent gérer un grand nombre de demandes simultanées, ce qui les rend idéaux pour les entreprises ayant un grand volume d'interactions avec les clients.
8. **Amélioration** de l'efficacité opérationnelle : Les chatbots peuvent être utilisés dans divers secteurs, tels que le commerce électronique, les services financiers, la santé, et bien d'autres, pour améliorer l'efficacité des opérations.
9. **Facilité d'intégration** : Les chatbots peuvent être intégrés à diverses plateformes, y compris les sites web, les applications mobiles, les réseaux sociaux, et les messageries instantanées.
10. **Expériences personnalisées** : Les chatbots peuvent offrir des expériences personnalisées aux utilisateurs en adaptant leurs réponses aux besoins individuels.

En résumé, les chatbots offrent un moyen efficace d'automatiser les interactions avec les utilisateurs, d'améliorer la satisfaction usagers et de réduire les coûts opérationnels. Ils sont de plus en plus utilisés dans de nombreux secteurs pour offrir un service personnalisé de qualité et optimiser les processus commerciaux et techniques.

## 1 – 4 contraintes dues aux chatbots

Les chatbots peuvent apporter plusieurs contraintes lorsqu'ils sont mis en place. Voici quelques-unes des contraintes courantes associées aux chatbots :

1. **Limitations techniques** : Les chatbots ont des capacités techniques limitées. Ils peuvent répondre de manière précise uniquement aux questions pour lesquelles ils ont été programmés, ce qui signifie qu'ils peuvent ne pas être en mesure de gérer des requêtes complexes ou imprévues.
2. **Maintenance constante** : Les chatbots nécessitent une maintenance régulière pour rester efficaces. Les bases de données et les scripts qui les alimentent doivent être mis à jour pour refléter les changements dans les informations et les processus.
3. **Interaction humaine limitée** : Bien que les chatbots puissent être utiles pour de nombreuses tâches, ils ne peuvent pas remplacer complètement l'interaction humaine. Les clients peuvent parfois avoir besoin de parler à un être humain pour des questions plus complexes ou des problèmes émotionnels.
4. **Barrière linguistique** : Les chatbots peuvent ne pas être aussi efficaces pour les utilisateurs qui ne parlent pas la langue dans laquelle le chatbot est programmé. Cela peut créer des barrières de communication pour certains utilisateurs.
5. **Protection des données** : La collecte et le stockage des données utilisateur sont des questions importantes. Les chatbots doivent respecter les réglementations sur la protection des données pour assurer la confidentialité des informations des utilisateurs.
6. **Erreur de compréhension** : Les chatbots peuvent parfois mal interpréter les questions des utilisateurs, ce qui peut entraîner des réponses incorrectes. L'amélioration de la capacité de compréhension des chatbots est un défi constant.
7. **Coût initial et maintenance** : La mise en place d'un chatbot peut représenter un investissement initial en termes de développement et de formation. De plus, la maintenance continue peut entraîner des coûts supplémentaires.

Il est important de considérer ces contraintes lors de la mise en place d'un chatbot pour s'assurer qu'il répond aux besoins des utilisateurs tout en minimisant les inconvénients potentiels.

## 1 – 5 – Quelques critiques

Les critiques sur les chatbots varient en fonction de plusieurs facteurs, notamment de l'objectif du chatbot, de sa conception et de son utilisation. Voici quelques critiques courantes sur les chatbots :

1. **Manque d'humanité** : Les chatbots peuvent manquer de la chaleur et de la compréhension humaine dans leurs interactions, ce qui peut être perçu comme impersonnel.
2. **Limitations de la compréhension** : Les chatbots ont souvent du mal à comprendre les nuances du langage humain, ce qui peut entraîner des réponses inappropriées.

3. **Limitations fonctionnelles** : Certains chatbots sont conçus pour des tâches spécifiques et ne peuvent pas gérer des demandes en dehors de leur domaine d'expertise.
4. **Besoin d'amélioration continue** : Les chatbots nécessitent une formation et une mise à jour constantes pour maintenir leur efficacité, ce qui peut être coûteux.
5. **Problèmes de confidentialité** : Les utilisateurs peuvent être préoccupés par la collecte de données personnelles par les chatbots, ce qui soulève des questions de confidentialité.
6. **Expérience utilisateur** : Une mauvaise expérience utilisateur avec un chatbot peut laisser une impression négative, ce qui peut décourager les utilisateurs de les utiliser.
7. **Dépendance à la technologie** : Certains critiques soulignent que la dépendance croissante à l'automatisation via les chatbots peut réduire la communication et l'interaction humaines.

Il est important de noter que ces critiques ne s'appliquent pas à tous les chatbots, car leur performance peut varier en fonction de leur conception et de leur mise en œuvre. Certains chatbots sont très performants et offrent des avantages significatifs dans divers domaines, tandis que d'autres peuvent présenter des limitations.

## 1 – 6 – Quelques réalisations de l'utilisation des chatbots

Voici quelques exemples concrets de l'utilisation des chatbots :

- Le chatbot d'Amazon, **Alexa**, peut être utilisé pour contrôler les appareils domestiques intelligents, jouer de la musique, obtenir des informations et même répondre à des questions.
- Le chatbot de Google, **Allo**, peut être utilisé pour envoyer des messages, passer des appels et même traduire des langues.
- **Nike** : La personnalisation est la clé d'une expérience d'achat réussie, et ce n'est pas Nike qui dira le contraire. Disponible sur Facebook, le bot de Nike permet aux utilisateurs du réseau social de trouver des Air Max en fonction de leur personnalité, voir même de créer leur propre modèle à partir d'une photo prise par leur propre soin.
- **Air France-KLM** : A l'occasion de Viva Technology, Air France-KLM a annoncé le déploiement de son chatbot pour Air France à partir du 22 juin 2017. Avec cet agent conversationnel, la compagnie compte permettre à ses clients de recevoir les documents liés à leur voyage, d'obtenir des informations pratiques sur leur vol, voire même (à plus long terme) sur la gestion des retards ou encore la perte de bagages.
- Le chatbot de la compagnie aérienne American Airlines, **AAi**, peut être utilisé pour réserver des vols, obtenir des informations sur les vols et même modifier les réservations.
- Le chatbot du service client de Netflix, **Ask Netflix**, peut être utilisé pour obtenir de l'aide avec le compte Netflix, trouver des films et des émissions de télévision et même recommander du contenu.



- Le chatbot du New York Times, **NYT Now**, fournit aux utilisateurs des informations sur l'actualité, les événements locaux et les sujets d'intérêt. Les utilisateurs peuvent poser des questions au chatbot et recevoir des réponses en temps réel.
- Le chatbot de la BBC, **BBC News chatbot**, fournit aux utilisateurs des informations sur l'actualité, les événements sportifs et les programmes télévisés. Les utilisateurs peuvent également utiliser le chatbot pour poser des questions sur des sujets spécifiques.
- Le chatbot de la chaîne d'information CNN, **CNN News chatbot**, fournit aux utilisateurs des informations sur l'actualité, les événements politiques et les sports. Les utilisateurs peuvent également utiliser le chatbot pour poser des questions sur des sujets spécifiques.
- le chatbot de l'Université de Stanford, **Stanford 2023**, fournit aux élèves des informations sur le campus, répond aux questions des élèves et même fournit des conseils sur la vie universitaire.
- **eBay** : Avec **ShopBot**, la place de marché eBay permet aux consommateurs de trouver les meilleures offres et des résultats personnalisés en fonction des échanges réalisés avec l'assistant virtuel : chat, recherche par reconnaissance d'image ou encore suggestions de collections.
- **Decathlon** : En décembre dernier, Decathlon a dévoilé son expert de Noël pour aider ses clients à trouver le cadeau idéal pour leur entourage. Mixant humour et gifs animés, l'enseigne d'équipement sportif avait misé sur une conversation décalée pour proposer la meilleure offre aux utilisateurs de la plateforme Facebook.
- Le chatbot **Meetic** représente plus de 300.000 inscrits / mois, et un coût d'acquisition 3 fois moins élevé que depuis son site internet.

### 3 – Les plateformes Chatbot

#### 3 – 1- critères de classement

Les critères pris en compte dans le classement des plateformes chatbot peuvent varier en fonction des sources. Cependant, voici quelques critères couramment utilisés :

1. **La facilité d'utilisation** : une bonne plateforme de chatbot doit être facile à utiliser pour les personnes qui ne sont pas des experts en programmation.
2. **La performance** : les chatbots doivent être capables de répondre rapidement et avec précision aux questions des utilisateurs.
3. **La personnalisation** : les chatbots doivent pouvoir être personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise ou organisation.
4. **L'intégration** : les chatbots doivent pouvoir être intégrés facilement aux autres systèmes et applications utilisés par l'entreprise.
5. **La sécurité** : les chatbots doivent être sécurisés pour protéger les données des utilisateurs.

6. **Le coût** : le coût de la plateforme de chatbot est également un critère important à prendre en compte.

Il est important de noter que ces critères ne sont pas exhaustifs et que d'autres facteurs peuvent également être pris en compte dans le classement des plateformes de chatbot.

### 3 – 2 – Plateformes open source

Les plateformes de chatbot open source offrent plusieurs avantages, notamment:

1. **Personnalisation**: Les plateformes de chatbot open source permettent aux développeurs de personnaliser les chatbots en fonction de leurs besoins uniques. Les développeurs peuvent modifier le code source pour ajouter des fonctionnalités personnalisées et des intégrations tierces.
2. **Coût**: Les plateformes de chatbot open source sont souvent moins chères que les solutions propriétaires. Les développeurs peuvent utiliser des outils open source gratuits ou peu coûteux pour créer des chatbots.
3. **Flexibilité**: Les plateformes de chatbot open source sont plus flexibles que les solutions propriétaires. Les développeurs peuvent modifier le code source pour ajouter des fonctionnalités personnalisées et des intégrations tierces.
4. **Contrôle**: Les plateformes de chatbot open source offrent un plus grand contrôle sur les chatbots. Les développeurs peuvent modifier le code source pour ajouter des fonctionnalités personnalisées et des intégrations tierces.
5. **Communauté**: Les plateformes de chatbot open source ont souvent une communauté active de développeurs qui partagent des connaissances et des ressources. Les développeurs peuvent poser des questions et obtenir de l'aide de la communauté.

Il existe plusieurs plateformes de chatbot open source disponibles sur le marché. **Voici une liste de certaines des meilleures plateformes de chatbot open source, classées sans ordre particulier :**

#### 3 – 2 – 1 -Botpress : <https://botpress.com>

**Botpress** est un logiciel d'IA conversationnelle entièrement open-source qui prend en charge de nombreuses bibliothèques de compréhension du langage naturel (NLU). Botpress est conçu pour créer des chatbots à l'aide de flux visuels et de petites quantités de données d'entraînement sous forme d'intentions, d'entités et d'emplacements. Cela réduit considérablement le coût de développement des chatbots et diminue la barrière à l'entrée qui peut être créée par les exigences en matière de données.

Botpress dispose d'un générateur de conversation visuel et d'un émulateur pour tester vos conversations. L'éditeur de code JavaScript intégré vous permet de coder des actions qui peuvent être utilisées pour effectuer des tâches spécifiques. Le module NLU vous permet de définir des intentions, des entités et des emplacements. C'est ainsi que votre assistant conversationnel peut comprendre l'entrée de l'utilisateur.

Botpress maintient activement des intégrations avec les services de messagerie les plus populaires, notamment Facebook Messenger, Slack, Microsoft Teams et Telegram.

La plate-forme est principalement conçue pour les développeurs qui ont besoin d'un système ouvert avec un contrôle maximal. Cependant, il est également facile pour un concepteur de conversation de prendre le relais et de collaborer avec un développeur sur un projet, grâce au générateur de conversation visuel.

Botpress permet à des spécialistes aux compétences différentes de collaborer et de créer de meilleurs assistants conversationnels.

➤ **-3 – 2 -2 -Microsoft Bot Framework** (en anglais seulement) : <https://dev.botframework.com>

**Microsoft Bot Framework** (MBF) offre une plateforme open source pour la création de bots.

L'approche de Microsoft est principalement axée sur le code et s'adresse exclusivement aux développeurs. Le MBF donne aux développeurs un contrôle précis de l'expérience de création du chatbot et un accès à de nombreuses fonctions et connecteurs prêts à l'emploi.

Le MBF offre un nombre impressionnant d'outils pour faciliter le processus de création d'un chatbot. Il peut également s'intégrer à Luis, son moteur de compréhension du langage naturel.

Microsoft a également fait l'acquisition de **Botkit**, une autre plate-forme open source. **Botkit** est davantage un générateur de conversation visuel qui met davantage l'accent sur les actions de l'interface utilisateur disponibles pour l'utilisateur.

MBF ne peut pas être considéré comme entièrement open-source car le moteur NLU qu'il utilise, Luis, est un logiciel propriétaire. Cela peut être un problème pour vous en fonction de votre situation pour avoir plus de contrôle.

L'inconvénient du fait que le moteur NLU n'est pas open-source est qu'il ne peut pas être installé sur site. Encore une fois, c'est compréhensible de la part de Microsoft, car le MBF et Luis sont des produits intégrés en partie pour promouvoir l'utilisation de sa plateforme Azure. Luis est un service que vous payez pour chaque appel d'API, ce qui peut se traduire par une facture mensuelle élevée.

**3 – 2 – 3 -Botkit** : <https://github.com/howdyai/botkit>

Comme nous l'avons mentionné précédemment, **Botkit** fait désormais partie de Microsoft Bot Framework. Il est connu pour être une plate-forme centrée sur le code qui est facile à utiliser pour les développeurs. Botkit n'est qu'une partie d'un ensemble plus vaste d'outils de développement et de kits de développement logiciel (SDK) qui englobent Microsoft Bot Framework. Le Kit de développement logiciel (SDK) Bot Framework fournit la base sur laquelle Botkit est construit. Il est disponible en plusieurs langages de programmation !

Il dispose d'un grand nombre de plugins pour différentes plateformes de chat, notamment Webex, Slack, Facebook Messenger et Google Hangout.

Botkit a récemment créé un générateur de conversation visuel pour aider au développement de chatbots, ce qui permet aux utilisateurs qui n'ont pas autant d'expérience en codage de s'impliquer.

Botkit utilise Luis comme moteur NLU sous-jacent. Cependant, il peut être intégré à d'autres moteurs NLU si nécessaire.

### 3 – 2 – 4 – **Rasa** - <https://rasa.com/>

**Rasa** est un Framework de création de bots open source qui se concentre sur une approche narrative de la création de chatbots. Rasa est un pionnier des moteurs de compréhension du langage naturel open source et d'un framework bien établi.

Ils se concentrent sur l'intelligence artificielle et la création d'un cadre qui permet aux développeurs de créer et d'améliorer continuellement leurs assistants d'IA.

Au lieu de définir des flux visuels et des intentions au sein de la plateforme, Rasa permet aux développeurs de créer des histoires (scénarios de données d'entraînement) conçues pour entraîner le bot.

Rasa est sur site et son moteur NLU standard est entièrement open source. Ils ont créé Rasa X, un ensemble d'outils aidant les développeurs à revoir les conversations et à améliorer l'assistant. Rasa dispose également de nombreuses fonctionnalités premium qui sont disponibles avec une licence d'entreprise.

Chaque plateforme de chatbot nécessite une certaine quantité de données d'entraînement, mais Rasa fonctionne mieux lorsqu'elle est fournie avec un grand ensemble de données d'entraînement, généralement sous la forme de journaux de discussion du service client. Ces discussions du service client sont analysées, organisées, classifiées et éventuellement utilisées pour entraîner le moteur NLU. Un problème potentiel avec l'approche de l'histoire est qu'il peut être difficile de prédire ce que le bot va dire à un moment donné car personne n'a accès à la logique sous-jacente, c'est une boîte noire. Le risque que cela se produise est réduit par le fait de disposer de grandes quantités de données d'entraînement de haute qualité.

### 3 – 2 – 5 - **Wit.ai**

**Wit.ai** s'agit d'un Framework de chatbot open source qui a été acquis par Facebook en 2015. Comme il s'agit d'un logiciel open source, vous pouvez parcourir les bots et les applications existants créés à l'aide de Wit.ai pour trouver l'inspiration pour votre projet.

Wit.ai dispose d'une API de chatbot open source bien documentée qui permet aux développeurs qui découvrent la plateforme de démarrer rapidement.

Puisqu'il appartient à Facebook, Wit.ai est un bon choix si vous envisagez de déployer votre bot sur Facebook Messenger. Facebook facilite le déploiement de Wit.ai chatbots sur Messenger.

Le moteur de traitement du langage naturel (NLP) du framework de chatbot de Wit.ai est robuste et performant par rapport à ses concurrents comme Microsoft, Amazon et IBM.

Le Kit de développement logiciel (SDK) pour Wit.ai est disponible dans plusieurs langages tels que Python, Ruby et NodeJS.

Wit.ai s'intègre facilement à différentes plateformes telles que Facebook Messenger, Slack, les appareils portables, la domotique, etc.

L'un des inconvénients de ce cadre est que la formation peut être assez laborieuse. Il lui manque le nombre nécessaire d'emplacements et de paramètres. Pour compenser cela, vous devrez utiliser la logique métier pour traiter les informations non déclarées.

### 3 – 2 – 6 - **OpenDialog**- <https://opendialog.ai/>

**OpenDialog** est une plateforme d'IA conversationnelle open source à l'échelle de l'entreprise qui a vu le jour en 2018.

Avec OpenDialog, vous pouvez déployer, intégrer et former efficacement. Leur moteur de conversation intelligent permet aux utilisateurs de personnaliser et d'intégrer selon leurs besoins. La prise en charge flexible du NLU signifie que vous pouvez utiliser les meilleures techniques d'IA pour le problème à résoudre.

OpenDialog dispose également d'un concepteur de conversation sans code qui permet aux utilisateurs de concevoir et de prototyper rapidement des conversations. Vous pouvez gérer et pérenniser votre stratégie d'IA conversationnelle.

L'architecture open source et facilement extensible favorise l'innovation, tandis que la réutilisation des composants conversationnels entre les solutions en fait un outil qui évolue avec votre équipe.

Les principales fonctionnalités d'OpenDialog sont les suivantes :

Sa capacité à exécuter des processus STT en temps réel

Faible utilisation de la mémoire (moins de 64 Mo pour 20 000 mots)

La capacité de produire une sortie N-best/Word-graph

La possibilité de travailler en tant qu'unité serveur.

Avec ce logiciel, vous pouvez créer votre première application conversationnelle facilement sans avoir d'expérience préalable avec un langage de codage.

OpenDialog est une plateforme no-code écrite en PHP et qui fonctionne sur Linux, Windows, macOS. OpenDialog est sous licence Apache, version 2.0.

### 3 – 2 – 7 – **Botonic** - <https://botonic.io/>

**Botonic** est un Framework permettant de créer une application conversationnelle. Il ne s'agit pas seulement de créer de simples chatbots textuels. Il est conçu pour les développeurs et offre une solution sans serveur complète. Il permet au développeur de créer des chatbots et des applications conversationnelles modernes qui fonctionnent sur plusieurs plates-formes telles que le Web, les applications mobiles et les applications de messagerie telles que Messenger, WhatsApp et Telegram.

Avec Botonic vous pouvez créer des applications conversationnelles qui intègrent le meilleur des interfaces textuelles (simplicité, interaction en langage naturel) et graphiques (multimédia, contexte visuel, interaction riche). Il s'agit d'une combinaison puissante qui offre une meilleure expérience utilisateur que les chatbots traditionnels, qui ne reposent que sur le texte et le NLP.

Les fonctionnalités de Botonic incluent une batterie de plugins afin que vous puissiez facilement intégrer des services populaires dans votre projet.

Botonic est écrit en TypeScript et JavaScript. Il est construit sur React, Serverless, Tensorflow. Botonic fonctionne sur Linux, Windows et macOS.  
Botonic est sous licence MIT.

### 3 – 2 – 8 - **Claudia Bot Builder** - <https://claudiajs.com/claudia-bot-builder.html>

**Claudia Bot Builder** est une bibliothèque d'extension pour Claudia.js qui vous aide à créer des bots pour Facebook Messenger, Telegram, Skype, Slack slash commands, Twilio, Kik et GroupMe. L'idée clé derrière le projet open source est de supprimer tout le code standard et les tâches d'infrastructure courantes, afin que vous puissiez vous concentrer sur l'écriture de la partie vraiment importante du bot.

Claudia configurera automatiquement les webhooks appropriés pour toutes les plateformes prises en charge et vous guidera tout au long de la configuration de l'accès, afin que vous puissiez démarrer rapidement.

Claudia Bot Builder simplifie les flux de travail de messagerie et convertit les messages entrants de toutes les plates-formes prises en charge dans un format commun, afin que vous puissiez le gérer facilement. Il emballe également automatiquement les réponses textuelles dans le bon format pour le moteur de bot demandeur, de sorte que vous n'avez pas à vous soucier de la mise en forme des résultats pour les réponses simples.

Claudia est sous licence MIT

### 3 – 2 – 9 – **Tock** - <https://doc.tock.ai/tock/fr/>

**Tock** est une plateforme d'IA conversationnelle open-source. Il s'agit d'une solution complète pour construire des agents conversationnels et des bots. Il ne prend pas en charge ou ne dépend pas d'API tierces.

Tock offre la possibilité de créer des histoires et des analyses, il dispose d'un DSL conversationnel pour Kotlin, Node.js, Python et des API REST, et il peut se connecter à de nombreux canaux textuels / vocaux : Messenger, WhatsApp, Google Assistant, Alexa, Twitter, etc.

Tock fournit des boîtes à outils pour une intégration web/mobile personnalisée avec React et Flutter et vous donne la possibilité de déployer n'importe où dans le cloud ou sur site avec Docker. Tock sous licence Apache, version 2.0.

### 3 – 2 – 10 – **BotMan** - <https://botman.io/>

**BotMan** est un Framework PHP gratuit pour le développement de chatbots. C'est le chatbot PHP open source le plus populaire au monde. BotMan a été conçu pour les développeurs afin de simplifier la tâche de développement de bots innovants pour plusieurs plateformes de messagerie, notamment Slack, Telegram, Microsoft Bot Framework, Nexmo, HipChat, Facebook Messenger et WeChat.

BotMan vous permet d'écrire votre logique de chatbot une seule fois et de la connecter à différents services de messagerie, notamment Amazon Alexa, Facebook Messenger, Slack, Telegram ou même votre propre site Web.

BotMan est indépendant du framework, ce qui signifie que vous pouvez l'utiliser dans votre base de code existante avec le framework de votre choix. BotMan, c'est

avoir une syntaxe expressive, mais puissante qui vous permet de vous concentrer sur la logique métier, et non sur le code du framework.

BotMan offre une documentation complète et est écrit en PHP, et fonctionne sur Linux, Windows, macOS. BotMan est sous licence MIT.

### 3 – 2 – 11 - **Bottender** - <https://bottender.js.org/>

**Bottender** est un Framework permettant de créer des interfaces utilisateur conversationnelles et s'appuie sur des API de messagerie.

Ce Framework a une configuration facile, il a été optimisé pour les cas d'utilisation réels, les demandes de traitement par lots automatiques et des dizaines d'autres fonctionnalités convaincantes telles que des API intuitives.

Bottender s'occupe pour vous de la complexité des interfaces utilisateur conversationnelles. Vous pouvez concevoir des actions pour chaque événement et les indiquer dans votre application, et Bottender s'exécutera en conséquence. Cette approche rend votre code plus prévisible et plus facile à déboguer.

Avec Bottender, vous n'avez besoin que de quelques configurations pour faire fonctionner votre bot avec les canaux, l'écoute automatique du serveur, la configuration des webhooks, la vérification des signatures et plus encore.

Il existe des milliers de bots alimentés par Bottender. Il a été optimisé pour les cas d'utilisation réels, les demandes de traitement par lots automatiques et des dizaines d'autres fonctionnalités intéressantes.

Bottender vous permet de créer des applications sur tous les canaux et de ne jamais faire de compromis sur l'expérience de vos utilisateurs. Vous pouvez appliquer une stratégie d'amélioration progressive ou de dégradation progressive à vos blocs de construction.

Bottender propose des approches fonctionnelles et déclaratives qui peuvent vous aider à définir vos conversations. Pour la plupart des applications, vous commencerez par définir des itinéraires que vous connaissez peut-être lors du développement d'une application Web.

Bottender est écrit en TypeScript, JavaScript et fonctionne sur Linux, Windows, macOS. Il est sous licence MIT.

### 3 – 2 – 12 – **DeepPavlov** - <https://deeppavlov.ai/>

**DeepPavlov** est un Framework d'IA conversationnelle open source pour l'apprentissage profond, les systèmes de dialogue de bout en bout et les chatbots. Il permet aux débutants comme aux experts de créer des systèmes de dialogue. Il dispose d'outils complets et flexibles qui permettent aux développeurs et aux chercheurs en NLP de créer des compétences conversationnelles prêtes pour la production et des assistants conversationnels complexes à compétences multiples.

Vous pouvez utiliser des modèles d'apprentissage profond tels que BERT et d'autres modèles d'apprentissage profond de pointe pour résoudre des tâches de classification, de NER, de questions-réponses et d'autres tâches de NLP.

DeepPavlov Agent permet de construire des solutions industrielles avec une intégration multi-compétences via des services API.

Les modèles DeepPavlov sont désormais emballés dans un conteneur facile à déployer hébergé sur Nvidia NGC et Docker Hub.

DeepPavlov est écrit en Python et est sous licence Apache 2.0.

### 3 – 2 – 13 – Golem - <https://golem.ai/fr/>

**Golem** est un Framework python pour la création de chatbots. Il est conçu pour les développeurs python et il peut facilement extraire des entités à partir de messages existants.

Il dispose de sa propre interface graphique Web pour faciliter les tests et peut interagir avec les messages de Messenger et Telegram.

Golem est une technologie d'analyse linguistique avec une approche linguistique universelle. Ce positionnement est significativement différent des deux approches les plus courantes dans le NLU aujourd'hui :

L'approche statistique (entraînement de réseaux de neurones artificiels)

L'approche grammaticale.

Ces deux approches ont leurs forces et leurs faiblesses.

Golem.ai offre à la fois une technologie facilement multilingue et sans besoin de formation. L'IA a déjà une connaissance de la compréhension linguistique, commune à toutes les langues humaines. La configuration consiste uniquement à décrire le format des éléments attendus (quels sont les objectifs de l'action ou de l'interprétation, dans le contexte donné) et à fournir le vocabulaire métier spécifique.

Cette technologie a été développée après de nombreuses années d'expérimentation, afin de trouver le moyen le plus simple et le plus efficace de configurer une IA NLU.

Golem est écrit en Python et fonctionne sous Linux, Windows et macOS. Golem est sous licence GPL-3.0.

### 3 – 2 – 14 – Chatterbot - <https://chatterbot.readthedocs.io/>

**Node.js** le pilote, et le robot automatise l'ensemble du flux grâce à l'apprentissage automatique. **ChatterBot** a travaillé en créant une bibliothèque Python et est indépendant de la langue. Cela permet au robot d'être formé dans n'importe quelle langue.

Le mécanisme de fonctionnement du robot est assez direct et simple : plus ChatterBot reçoit d'entrées, plus son efficacité à traiter les sorties et sa précision augmentent. Il est facile de s'adapter au robot, qui continue ainsi à apprendre en permanence.

### 3 – 2 – 15 – OpenDialog - <https://opendialog.ai/>

**OpenDialog** est une plateforme d'IA conversationnelle open source à l'échelle de l'entreprise qui a vu le jour en 2018.

Avec OpenDialog, vous pouvez déployer, intégrer et former efficacement. Leur moteur de conversation intelligent permet aux utilisateurs de personnaliser et d'intégrer selon leurs besoins. La prise en charge flexible du NLU signifie que vous pouvez utiliser les meilleures techniques d'IA pour le problème à résoudre.



OpenDialog dispose également d'un concepteur de conversation sans code qui permet aux utilisateurs de concevoir et de prototyper rapidement des conversations.

Vous pouvez gérer et pérenniser votre stratégie d'IA conversationnelle.

L'architecture open source et facilement extensible favorise l'innovation, tandis que la réutilisation des composants conversationnels entre les solutions en fait un outil qui évolue avec votre équipe.

Les principales fonctionnalités d'OpenDialog sont les suivantes :

Sa capacité à exécuter des processus STT en temps réel

Faible utilisation de la mémoire (moins de 64 Mo pour 20 000 mots)

La capacité de produire une sortie N-best/Word-graph

La possibilité de travailler en tant qu'unité serveur.

Avec ce logiciel, vous pouvez créer votre première application conversationnelle facilement sans avoir d'expérience préalable avec un langage de codage.

OpenDialog est une plateforme no-code écrite en PHP et qui fonctionne sur Linux, Windows, macOS. OpenDialog est sous licence Apache, version 2.0.

### 3 – 3 – Plateformes de chatbot

#### 3 – 3 – 1 -Freshchat – <https://www.freshworks.com/fr/live-chat-software>

**Freshchat** propose des chatbots omnicanaux basés sur l'IA pour le service client. C'est un excellent ajout à votre stratégie d'assistance et permet à votre équipe de fournir une expérience d'assistance agréable à chaque fois. Voici ce que vous obtenez avec les robots Freshchat.

- Les robots Freshchat automatisent les résolutions pour offrir **des réponses instantanées** aux requêtes courantes des clients.
- Évitez les réponses robotiques scriptées et **stimulez l'engagement des clients** en répondant aux clients par de petites conversations
  - Avec le **générateur de bots sans code** , vous pouvez rendre vos chatbots opérationnels sur votre site Web en quelques minutes.
  - Les robots Freshchat savent quand transférer le chat à un agent. Ce **transfert d'agent transparent** évite à vos clients de se retrouver coincés dans une boucle sans fin de chatbot.
  - Les robots Freshchat sont **hautement évolutifs** et assistent les clients sur **les canaux de messagerie** , notamment WhatsApp, Facebook Messenger, Apple Business Chat, etc.

**Plans tarifaires** : essai gratuit de 21 jours et facturation basée sur les sessions mensuelles du robot.

#### 3 – 3 – 2- Drift – <https://www.drift.com>platform>

Le **chatbot Drift** est principalement axé sur la génération de leads et convient davantage aux équipes commerciales.

Les fonctionnalités incluent

- L'engagement des clients
- Génération de leads
- Planifier des réunions
- Tests de robots A/B

**Plans tarifaires :** il n'y a pas d'essai gratuit et les tarifs sont disponibles sur demande.

### 3 – 3 – 3 - **Intercom** – <https://www.intercom.com/customizable-bots>

**Intercom** propose des chatbots pour les ventes, l'assistance et le marketing.

Leurs fonctionnalités incluent

- Générateur de robots sans code
- Bots personnalisables
- Assistance proactive

**Plans tarifaires :** aucun essai gratuit et les tarifs sont calculés en fonction du volume de conversations.

### 3 – 3 – 4 - **Chatfuel** – <https://chatfuel.com>

**Chatfuel** est l'une des principales plateformes de chatbot pour Facebook Messenger et Whatsapp. Elle est la plus adaptée pour augmenter les ventes et réduire le coût de conversion des leads.

Son chatbot interagit avec les visiteurs 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pouvez automatiser vos réponses pré-planifiées avec des FAQ pour augmenter la satisfaction des clients et réduire le coût de l'assistance.

**Caractéristiques principales :**

- **Plan gratuit** - Chatfuel propose un plan gratuit avec toutes les fonctionnalités pertinentes qui fonctionnent pour les pages comptant jusqu'à 5 000 abonnés.
- **Cloner des messages** - Envoyez instantanément des messages en double à une personne ou à un groupe.
- **Réponses aléatoires** - Le chatbot est capable de répondre plusieurs fois à la même question, ce qui lui donne une touche humaine.

**Avantages :**

- Répondre automatiquement aux mots-clés et aux questions saisis par l'utilisateur.
- Il vous permet d'intégrer un Facebook Messenger sur votre site web avec le plugin Facebook Live Chat Website.

- Il met automatiquement à jour les informations publiques de l'utilisateur provenant de Facebook, notamment son prénom, son nom, son lieu, son sexe, son fuseau horaire et sa photo de profil. Il peut également vous aider à segmenter la liste des utilisateurs pour les campagnes et les diffusions.
- Envoyez des messages automatisés aux utilisateurs qui commentent des publications Facebook pertinentes.
- Mesurez le nombre de messages ouverts, envoyés et cliqués à partir du tableau de bord d'analyse.
- Surveillance des visiteurs et co-navigation pour une assistance en temps réel par des agents de chat.

### 3 – 3 – 5 - Landbot.io - <https://landbot.io/>

Landbot est une plateforme de chatbot la mieux adaptée aux entreprises indépendantes et aux petites entreprises.

Les fonctionnalités incluent

- Pas de générateur de code
- Capture de leads
- Assistance site Web et WhatsApp
- Intégrations tierces

**Plans tarifaires :** essai gratuit et trois plans différents facturés au nombre de chats.

### 3 – 3 – 6 - Mobile Monkey – <https://app.mobilemonkey.com/login>

Mobile Monkey est une plateforme de messagerie mobile qui se concentre sur la prise en charge de Facebook Messenger et Instagram. MobileMonkey vous aide à créer des chatbots qui peuvent interagir avec vos clients via Facebook Messenger et Instagram. Cela peut également vous aider à segmenter votre public, à développer votre liste de contacts et même à augmenter les conversions globales.

**Les fonctionnalités incluent**

- Génération de leads
- Assistance par e-mail et SMS
- Planifier des réunions
- Automatisation complète des ventes
- Génération de leads marketing
- Envoyer des e-mails de prospection commerciale
- Analyser et noter les prospects
- Suivi des ventes automatisé
- +100 millions d'influenceurs en base de données
- Application mobile disponible

**Avantages de MobileMonkey**

- Offre un plan gratuit
- Tutoriels faciles à utiliser et détaillés
- Démo produit et webinaires

**inconvenient**

-un peu cher

- Constructeur de chatbot complet
- Automatisation de la génération de leads

**Plans tarifaires :** essai gratuit et trois autres plans tarifaires en fonction du cas d'utilisation.

### 3 – 3 – 7 - Pandorabots – <https://pandorabots.com>

Pandorabots est l'un des fournisseurs de services de chatbot les plus anciens et les plus importants.

Les fonctionnalités incluent

- L'engagement des clients
- Chatbot de personnage
- Intégrations tierces
- Générateur sans code
- multilingue

**Plans tarifaires :** essai gratuit et trois plans différents en fonction du volume de messages.

### 3 – 3 - 8 - Tidio – <https://www.tidio.com>

Tidio propose des chatbots qui visent à améliorer l'expérience client.

Les fonctionnalités incluent

- Génération de leads
- Messagerie déclenchée
- Intégrations tierces
- Messages déclenchés

**Plans tarifaires :** essai gratuit et deux plans tarifaires différents en fonction du volume de conversations.

### 3 – 3 – 9 - Aïvo – <https://www.aivo.co>

**Aivo** est une plateforme de chatbot qui propose à la fois des messages texte et vocaux pour les interactions avec les clients.

Les fonctionnalités incluent

- Intégrations tierces
- Campagnes WhatsApp
- Prise en charge de l'image, de la voix et de la vidéo

**Plans tarifaires :** essai gratuit et quatre forfaits différents facturés par conversation

### 3 – 3 – 10 - ManyChat - <https://manychat.com/>

ManyChat est une plateforme de chatbot qui permet aux entreprises de créer des chatbots pour communiquer avec leurs clients sur Facebook Messenger, Instagram et WhatsApp .

Les chatbots peuvent être utilisés pour automatiser les réponses aux questions fréquemment posées, envoyer des messages de marketing et de vente, et plus encore. ManyChat est facile à utiliser et ne nécessite pas de connaissances en programmation. Les fonctionnalités de ManyChat comprennent:

- Automatisation des conversations: ManyChat permet d'automatiser les conversations avec les clients sur Facebook Messenger, Instagram et WhatsApp.
- Les chatbots peuvent répondre automatiquement aux questions courantes, envoyer des messages de bienvenue et de remerciement, et plus encore
- Outils de croissance: ManyChat propose une variété d'outils de croissance pour aider les entreprises à développer leur audience.\*

Ces outils comprennent des formulaires d'inscription, des codes QR, des boutons de partage social et plus encore.

**Plans tarifaires :** essai gratuit et deux autres plans tarifaires.

### 3 – 3 – 11 - LiveAgent - <https://www.liveagent.com>

La meilleure solution pour le support à l'aide d'une solution de chatbot.

**LiveAgent** vous permet d'atteindre les clients sur leurs canaux préférés, notamment les appels vocaux, les emails et les réseaux sociaux. Une fenêtre unique vous aide à gérer les messages de plusieurs canaux en un seul endroit.

Les agents du support peuvent également créer des règles d'automatisation personnalisées pour envoyer des réponses personnalisées ou automatiques.

Avec LiveAgent, vous pouvez tirer parti de leurs formulaires de contact intégrés pour recueillir facilement des informations pertinentes sur les clients. Il vous permet également de surveiller et de répondre aux commentaires et aux messages sur les plateformes de réseaux sociaux, notamment Facebook, Twitter et Instagram.

#### **Caractéristiques principales :**

- **Forum communautaire** - Créez une communauté de clients en ligne en créant un forum personnalisé, obtenez des commentaires et augmentez la base de connaissances.
- **Automatisation** - Définissez des règles d'automatisation pour attribuer automatiquement les tickets clients aux départements ou aux agents et ajoutez des étiquettes.
- **Centre d'appels** - Créez un centre d'appels basé sur le cloud pour vous connecter à un nombre illimité d'utilisateurs. En fait, il peut également servir de solution logicielle pour centre d'appels, ce qui vous évite d'avoir à utiliser des outils logiciels distincts.
- **Base de connaissances** - Ils disposent d'un logiciel de base de connaissances dédié pour créer un site Web axé sur la recherche pour votre entreprise.

#### **Avantages :**

- Prenez parti des chats vidéo pour interagir avec les clients en face à face et établir une relation fructueuse avec eux.
- Il prend également en charge plusieurs langues pour vous aider à discuter efficacement avec des clients internationaux.
- Il offre un essai gratuit de 14 jours.
- LiveAgent offre également une intégration transparente avec des applications tierces, notamment Jira, SpringBuilder, Clockify, Bold BI et PipeDrive.

### **3 – 3 – 12 - HubSpotLive Chat - <https://www.livechat.com>**

**HubSpot** propose son logiciel gratuit Live Chat dans le cadre de son **logiciel CRM**. C'est un excellent choix pour les startups et les petites entreprises qui recherchent un large éventail d'outils marketing avec une fonction Live Chat intégrée. Avec son propre CRM, il offre une intégration en douceur et génère des données clients plus crédibles pour des informations exploitables.

Il enregistre les transcriptions de chaque chat pour vous aider à les utiliser pour le comprendre vos utilisateurs, former et suivre la performance de vos agents. Cette fonctionnalité vous permet également d'engager de meilleures conversations et de fournir un meilleur support et une meilleure assistance aux achats.

#### **Caractéristiques principales :**

- **Créez des bots** - Tirez parti de son créateur de chatbot pour créer instantanément des bots qui vous permettront de qualifier des prospects, de fournir des réponses instantanées aux FAQ et de réserver des réunions efficacement.
- **Intégration Slack** - Hubspot propose une intégration Slack gratuite pour aider les agents à recevoir des notifications de chat directes et à répondre efficacement via Slack. Les utilisateurs peuvent également exploiter l'application mobile Hubspot pour chatter avec les clients en déplacement.
- **Heures de bureau** - Désignez des heures de bureau dans vos widgets de chat pour faire savoir aux utilisateurs quand vous serez disponible pour le chat.

### **3 – 3 – 13 - Userlike - <https://www.userlike.com/fr/>**

Userlike transforme les discussions instantanées en clients à long terme. Il se distingue par ses capacités omnicanales, offrant des discussions en temps réel sur les sites web, les messageries, les SMS, Whatsapp, etc.

Lorsque les agents sont en ligne, Userlike fonctionne comme un outil de chatbot classique. Lorsqu'ils ne sont pas actifs, il fonctionne comme une application de messagerie que nous connaissons tous : les clients envoient un message à l'entreprise, laissent un email et les agents sont avertis qu'un message les attend.

Il est également doté de fonctions CRM avancées.

Avec Userlike, vous pouvez filtrer et rechercher des clients, publier des évaluations de clients et afficher des analyses comparatives. Les équipes de vente peuvent ainsi mieux comprendre à qui elles s'adressent et comment elles peuvent résoudre au mieux leurs problèmes.

Pour les clients, des menus intuitifs leur permettent de choisir rapidement le service avec lequel ils veulent discuter pour obtenir des résultats instantanés.

Sa fonction de live chat n'interrompt jamais la navigation et fait progresser rapidement les acheteurs dans le parcours client. Ses transcriptions permettent de résoudre plus rapidement les problèmes, ce qui évite aux clients de poser des questions répétitives.

### **Caractéristiques principales :**

- **Sticky Chat** - Tirez parti de sa règle Sticky Chat pour vous connecter avec des utilisateurs avec lesquels vous avez déjà interagi afin de consolider les relations avec les clients.
- **Conception personnalisée** - Personnalisez le texte principal, la couleur, le contact, l'opérateur de la bulle de chat pour offrir une expérience de marque aux clients.
- **Profil client intelligent** - Établissement automatique d'un profil client sur la base des informations publiques des utilisateurs afin de fournir des services d'assistance et de vente plus personnalisés.

### **3 – 3 – 14 - Comm100- <https://www.comm100.com/platform/livechat/>**

Comm100 est un outil de communication de type "one-stop-shop" dont l'un des produits est un outil de chatbot. Il vous permet de contrôler votre Live Chat avec les clients via le web ainsi qu'en utilisant une application mobile.

Parmi les fonctionnalités les plus importantes, citons la co-navigation, la traduction automatique, le chat audio et vidéo, la fenêtre de chat personnalisable, le vérificateur d'orthographe, etc.

Voici une liste de toutes les fonctionnalités de chatbot par Comm100 :

- Web, bureau, et application mobile pour les agents.
- Possibilité de chatter en 13 langues.
- Il vous permet de gérer plusieurs chats simultanément.
- Laissez des messages hors ligne.
- Réalisez une enquête avant et après le chat.
- Partage de fichiers et d'images au sein du chat.
- Suivi des visiteurs et rapport sur le volume de chat.
- Retirer un agent du chat ou transférer le chat à un autre agent.

Vous pouvez également interdire aux visiteurs indésirables de chatter et ne vous occuper que des prospects ou clients que vous souhaitez.

Pour gérer plus d'une conversation en temps réel, Comm100 permet l'accès à plusieurs opérateurs de chat simultanément

### 3 – 3 – 15 - **Acquire.io** – <https://acquire.io>

Acquire.io est l'un des logiciels de chatbot les plus populaires du marché. Il offre une intégration poussée avec plus de 50 services de chat de premier plan, dont Skype, Facebook Messenger, Line et Twitter.

#### **Caractéristiques principales :**

- **Assistance par email** - Intégrez votre canal d'assistance à l'assistance par email pour obtenir une vue d'ensemble de toutes les interactions avec les clients à partir d'un seul endroit.
- **Chat vidéo** - Utilisez le chat vidéo pour une interaction en face à face avec les clients afin de mieux résoudre les questions et d'accélérer les conversions. Vous pouvez utiliser les fonctions de vidéo unidirectionnelle et bidirectionnelle.
- **Personnalisation des messages** - Segmentez et déclenchez des messages automatisés à vos utilisateurs en fonction de l'URL de leur page de visite, de leur emplacement, du type d'appareil et du comportement du visiteur.

#### **Avantages :**

- Toutes les informations partagées dans le chatbot sont cryptées. Il répond également à toutes les principales normes de sécurité, notamment HIPAA, GDPR et SOC 2.
- Il fournit une vue unifiée du client avec toutes les données historiques présentes au bout des doigts.
- Exploitez le SDK mobile pour personnaliser le chat vidéo en fonction des besoins de votre marque.
- Il s'agit du seul logiciel de chatbot qui fournit également un SDK mobile permettant de co-naviguer avec les utilisateurs sur les téléphones portables.
- Créez des chatbots personnalisés en no-code.

### 3 – 3 – 16 - **Podium** - <https://www.podium.com/>

Podium est un outil de messagerie client tout-en-un pour les petites entreprises qui comprend d'excellentes fonctionnalités de chat en ligne.

Leur logiciel aide les entreprises locales à gérer les avis, à collecter les paiements par SMS, à recevoir des commentaires et à discuter avec les clients par SMS, vidéo et autres.

#### **Caractéristiques principales :**

- Recevoir les messages entrants des clients.
- Envoyez des messages sortants aux clients.



- Recueillir le paiement par lien texte.
- Envoyez et recevez des messages sur Facebook.
- Envoyez et recevez des messages via Google.
- Envoyez des messages prédéfinis.

#### **Avantages :**

- Leur fonction "Webchat" est très pratique. Vous recevez des informations sur le client (nom et numéro de téléphone) et vous pouvez l'appeler, lui envoyer un SMS ou chatter avec lui pour poursuivre la conversation même si vous n'êtes pas devant votre ordinateur.
- Podium "VideoChat" fonctionne très bien et vous permet de vous connecter rapidement avec des clients à distance par vidéo.
- Les équipes peuvent faire plus avec une expérience connectée "Teamchat".
- Leur boîte de réception centralisée permet aux membres de l'équipe de gérer et de répondre à des messages provenant de plusieurs plateformes à partir d'un seul tableau de bord.

### **3 – 3 – 17 - Olark - <https://www.olark.com/>**

Olark est un outil SaaS qui donne aux entreprises la possibilité de chatter en temps réel, d'organiser les données des clients et de tirer parti des informations sur les clients pour optimiser l'expérience des utilisateurs.

Avec Olark, vous pouvez stocker vos transcriptions et notes de chat, puis les enregistrer dans votre logiciel de CRM. Cela permet d'organiser les données afin de mieux comprendre vos clients.

Pour faire simple, Olark aide vos clients à "se sentir écoutés".

Vous pouvez tirer parti de ses formulaires de pré-chat personnalisés pour obtenir le contexte avant de commencer le chat avec les clients afin de fournir une meilleure réponse et un meilleur service. Vous pouvez également ravir le client en lui envoyant des suggestions de produits et des offres automatiques au bon moment.

En outre, Olark vous permet de prendre des messages hors ligne par le biais du chat et d'y répondre par email lorsque vous n'êtes pas en mesure de répondre aux messages du chat.

#### **Caractéristiques principales :**

- **Automatisation** - Tirez parti de ses règles d'automatisation du chatbot facilement configurables pour stimuler l'engagement et accélérer votre flux de travail.

- **Analyse du chatbot** - Exploitez les données détaillées de du chatbot en temps réel pour surveiller efficacement l'activité des agents, les niveaux de satisfaction des clients et les volumes de chat afin de prendre les décisions appropriées en matière de personnel et de priorités commerciales.
- **Transcriptions** - Utilisez les transcriptions du chatbot pour obtenir des commentaires précieux sur vos produits et services. Plongez dans les archives des transcriptions grâce à des fonctions de recherche, de tri et de filtrage faciles à utiliser pour lire efficacement les données.

### 3 – 3 – 18- Pure Chat – <https://purechat.com>

Pure Chat offre un support de chat illimité pour vous aider à engager vos clients. Son chatbot doté de l'IA est capable d'automatiser efficacement la prise de rendez-vous, la capture de prospects et la prise de paiements.

Vous pouvez également exploiter l'historique des contacts clients et les analyses en temps réel pour obtenir des informations exploitables sur les tendances du trafic, l'efficacité des campagnes de marketing et l'expérience des utilisateurs.

En outre, il offre une intégration fluide avec les principales applications, notamment Google Analytics, Infusionsoft, HubSpot et Axosoft. Vous pouvez également l'utiliser avec Zapier pour vous intégrer à plus de 1 000 applications.

#### **Caractéristiques principales :**

- **Personnalisation** - Personnalisez complètement le widget de chat pour qu'il ait l'air de faire partie intégrante de votre entreprise.
- **Version gratuite** - Il existe également une version gratuite efficace dotée de capacités d'IA pour les petites entreprises.
- **Garantie de remboursement** - Il est livré avec une garantie de remboursement de 30 jours pour assurer aux utilisateurs la qualité et les caractéristiques promises.

### 3 – 2 – 19 - Zendesk Chat - <https://www.zendesk.fr/service/messaging/live-chat/>

Anciennement connu sous le nom de Zopim, **Zendesk** offre une solution efficace de service d'assistance interne. L'une de ses caractéristiques les plus remarquables est l'engagement proactif, qui permet aux chatbots d'entrer en contact en temps réel avec le client avant que celui-ci ne pose une question.

Il offre également une IA, une automatisation et des flux de travail efficaces pour faire évoluer les messages plus rapidement et s'adresse à un grand nombre de clients potentiels. Ses outils de reporting de données fournissent

des informations exploitables sur les scores de satisfaction, les tendances et le temps de réponse pour vous aider à améliorer votre expérience client.

**Caractéristiques principales :**

- **Gestion des tickets** - Il offre une solution efficace de gestion des billets qui peut également répondre aux questions provenant des réseaux sociaux.
- **Explore** - Son nouvel outil de reporting "Explore" fournit des informations exploitables et vous permet de créer un rapport personnalisé en fonction de vos besoins.
- **Règles de gestion** - Créez un flux de travail automatique en fonction des changements présents dans le ticket de plainte.

**3 – 3 – 20 - LivePerson** - <https://www.liveperson.com/>

LivePerson offre des solutions de chatbot puissantes, y compris la messagerie automatique, les messages fixes, l'IA conversationnelle, et plus encore. La prise en charge multilingue offre des capacités de live chat dans différents pays.

Il est également doté d'un robot de génération de pistes qui peut vous aider à mener des campagnes email efficaces et à envoyer des newsletters. Ses chatbots alimentés par l'IA stockent en permanence des informations sur les clients pour vous aider à faciliter un service client précis.

**Caractéristiques principales :**

- **24h/24 et 7j/7** - Il vous permet de répondre aux questions fréquemment posées par les clients en facilitant les réponses automatiques 24 heures sur 24.
- **Messages personnalisés** - Envoyez des messages personnalisés à vos clients en fonction de différents scénarios pour stimuler les ventes et la conversion.
- **Application mobile** - Elle est dotée d'applications natives iOS et Android qui vous permettent de rester en contact avec vos clients, où que vous soyez.

**3 – 3 – 21- SnapEngage** - <https://snapengage.com/>

SnapEngage offre un mélange parfait de fonctionnalités de chatbot et de conversation pour une expérience agréable pour le client. Il est doté de plusieurs fonctionnalités avancées, notamment la possibilité de permettre aux clients de partager leur écran pour une assistance plus efficace.

Il s'agit d'un logiciel de chatbot fiable qui offre un temps de disponibilité de 99,98 %. Comme d'autres outils, il vous aide à collaborer avec les membres de l'équipe dans tous les services pour convertir les prospects et fidéliser les clients.

### Caractéristiques principales :

- **Conforme à la HIPAA** - SnapEngage est le premier chatbot sécurisé et conforme à la HIPAA au monde pour aider les organismes de santé à se connecter efficacement avec les patients.
- **Personnalisation** - Atteignez vos objectifs de marque en personnalisant facilement les polices, la couleur des boutons, le logo, les arrière-plans et les formulaires de chat grâce à des fonctions de conception intuitives.
- **Sécurité et conformité** - Il est certifié SOC 2, utilise le protocole SSL et un cryptage à double couche. Elle offre également un accès limité aux données et prévient les violations de données grâce à des journaux d'audit, des autorisations et des règles d'accès.

### ➤ 3 – 3 – 22 - Smartsupp - <https://www.smartsupp.com/>

Il s'intègre à la plupart des principales **plateformes de e-commerce** et des **outils de création de sites Web**, ce qui permet des conversations personnelles en temps réel.

**Smartupp** offre également des touches personnelles. Une fenêtre personnalisable vous permet d'intégrer la photo d'un opérateur de support client pour montrer que des êtres humains se cachent derrière chaque interaction de chat. Il offre également des informations détaillées sur les visiteurs dans son tableau de bord Web pour vous aider à suivre le comportement et le trafic des clients.

### Caractéristiques principales :

- **Enregistrement vidéo** - Obtenez une meilleure compréhension du comportement des clients grâce aux enregistrements vidéo de leurs déplacements sur l'application.
- **Statistiques détaillées** - Suivez facilement les évaluations du chat client, mesurez les conversions grâce à Google Analytics et surveillez le volume du chat ou l'engagement des utilisateurs pour définir votre stratégie client.
- **Intégration** - Il offre une API pour une intégration plus souple avec des outils tels que les créateurs de sites web et les plateformes de commerce électronique.

### 3 – 3 – 23 - Amazon LEX – IA conversationnelle - <https://aws.amazon.com/fr/lex/>

**Amazon Lex** est un service d'IA conversationnelle basé sur le cloud d'Amazon Web Services (AWS) qui vous aide à créer des chatbots vocaux et textuels interactifs qui interagissent avec vos clients. Il peut être utilisé à diverses fins, notamment le service client, les ventes et le marketing.

### **Voici quelques-unes des principales fonctionnalités d'Amazon Lex :**

- Traitement automatique du langage naturel (NLP) : Amazon Lex utilise le NLP pour comprendre et répondre aux requêtes en langage naturel.
- Intégration de la base de connaissances : Amazon Lex peut s'intégrer à votre base de connaissances existante pour fournir des informations précises et pertinentes à vos clients.
- Gestion des dialogues : Amazon Lex peut gérer la complexité des conversations, notamment en gardant une trace du contexte de la conversation, en identifiant l'intention de l'utilisateur et en fournissant des réponses appropriées.
- Développement des compétences : Amazon Lex fournit une interface simple et intuitive pour créer des compétences de chatbot. .
- Déploiement: Une fois que vous avez créé votre chatbot, vous pouvez le déployer sur une variété de canaux, y compris le Web, le mobile et la voix.

### **3 – 3 – 24 - GitMind Chat- <https://gitmind.com/fr/ai-chat>**

Il s'agit d'un [chatbot IA](#) qui fournit des chatbots intelligents capables de dialoguer avec les clients en temps réel. Son objectif est d'améliorer les interactions avec les clients grâce à une technologie avancée d'IA conversationnelle. Il propose également de puissantes fonctionnalités d'analyse et de génération de rapports. Avec GitMind Chat, les utilisateurs peuvent avoir des conversations dynamiques sur un large éventail de sujets. Les utilisateurs peuvent simplement taper leurs requêtes et recevoir des réponses en temps réel.

#### **Voici les principales fonctionnalités :**

- Interface conviviale
- Messagerie en temps réel
- Prise en charge multimédia
- Historique des messages

## **4 – CHATBOT**

**Les chatbot** peuvent être implanté directement dans une application. L'IA à mis en évidence de nouvelles application notamment dans les services avec l'utilisateur, c'est le cas dans les applications peuvent rédigées des contenus de recherches ou des comptes rendus

## 4 – 1 – CHATBOT avec IA génératrice

Les chatbots basés sur l'IA générative sont de plus en plus présents et chamboulent l'expérience utilisateur en offrant des interactions plus naturelles et dynamiques. Voici un aperçu de leur fonctionnement et de leur potentiel :

### Fonctionnement :

- **Entraînement sur des volumes massifs de données:** Ces chatbots sont entraînés sur de vastes quantités de texte, qu'il s'agisse de conversations réelles, de scripts de dialogue, ou d'autres sources. Cela leur permet d'apprendre le langage naturel et de générer des réponses cohérentes et contextuelles.
- **Génération de réponses en temps réel:** Contrairement aux chatbots à base de règles fixes, l'IA générative permet de créer des réponses uniques et adaptées à chaque situation. Ils ne se contentent pas de piocher dans une base de réponses pré-enregistrées, mais génèrent des phrases et des paragraphes sur mesure.
- **Apprentissage continu:** Ces chatbots peuvent s'améliorer en continu grâce à l'apprentissage automatique. En analysant les interactions avec les utilisateurs, ils affinent leurs capacités de compréhension et de génération de réponses.

### Potentiel :

- **Expérience utilisateur améliorée:** Les interactions avec les chatbots deviennent plus fluides et naturelles, favorisant l'engagement et la satisfaction des utilisateurs.
- **Personnalisation accrue:** L'IA générative permet d'adapter les conversations en fonction du profil et des besoins de chaque utilisateur.
- **Applications diverses:** Les chatbots dotés d'IA générative trouvent leur place dans différents domaines, allant du service client à l'éducation, en passant par la santé et le divertissement.

### Exemples de chatbots utilisant l'IA générative :

#### 4 -1 – 1 -CHATGPT d'openAI – <https://openai.com/chatgpt>

ChatGPT est un programme informatique qui peut comprendre le langage humain et générer son propre texte en réponse à celui-ci. Il s'agit d'un chatbot développé par OpenAI, spécialisé dans le dialogue. ChatGPT est entraîné sur une énorme quantité de données textuelles provenant d'Internet. Il est issu du modèle de langage GPT d'OpenAI et est capable de fournir des réponses instantanées, de trouver de l'inspiration créative et d'apprendre de nouvelles choses. ChatGPT est un modèle de langage pré-entraîné qui utilise des techniques de traitement automatique du langage naturel (NLP) et des grands modèles de langage (LLM) pour générer des réponses. ChatGPT est également capable de voir, d'entendre et de parler.

### Fonctionnalités :

- Apprentissage par renforcement à partir du feedback humain (RLHF)

- AI conversationnelle
- Conservation des données de conversation
- Compréhension du contexte
- Apprentissage continu
- Multilingue
- Service client et assistance 24h/24 et 7j/7
- Création de contenu
- Rédaction de code
- Résolution de problèmes complexes

#### 4-1-2-BingChat

Bing Chat est une fonction de chatbot conversationnel pour le moteur de recherche Bing. Il permet aux utilisateurs d'interagir avec un chatbot en utilisant le langage naturel, au lieu de taper des requêtes de recherche<sup>12</sup>. Bing Chat est accessible à partir du menu de l'application Microsoft Edge. Il peut aider les utilisateurs à converser, à poser des questions sur le contenu web et à trouver exactement ce qu'ils recherchent

Fonctionnalités :

- La communication dans plusieurs langues
- La réponse selon trois modes : équilibré, créatif ou précis
- La génération de contenu textuel complexe ou visuel
- L'amélioration de l'expérience utilisateur grâce aux réponses assistées par l'IA et aux prompts de chat
- Capacité de recherches complexes
- Réponses conversationnelles
- Création d'image

#### 4 – 1 – 3 - Google Gemini - <https://gemini.google.com/>

**Gemini** est le nouveau nom de Bard ,qui est un chatbot à grand modèle de langage développé par Google AI. Il a été annoncé pour la première fois en mars 2023 et est actuellement en phase de test bêta. Bard est basé sur le modèle de langage LaMDA de Google AI, qui a également été utilisé pour développer les chatbots Meena et LaMDA.

##### **Que peut faire Gemini ?**

Bard peut être utilisé pour diverses tâches, notamment :

- Répondre aux questions de manière informative
- Générer différents formats de texte créatifs de contenu textuel, comme des poèmes, du code, des scripts, des pièces musicales, des e-mails, des lettres, etc.
- Traduire des langues
- Rédaction de différents types de contenu créatif

##### **Comment fonctionne Gemini ?**

Bard fonctionne en utilisant un réseau neuronal pour traiter et générer du texte. Le réseau neuronal est formé sur un ensemble massif de données de texte et de code. Cela permet à google d'apprendre les modèles du langage humain et de générer un texte similaire à celui sur lequel il a été formé.

#### **4 – 1 -4 -Einstein GPT par Salesforce**

Einstein GPT combine l'IA propriétaire de Salesforce à la technologie d'OpenAI pour offrir aux utilisateurs un nouveau chatbot. Il s'agit d'une nouvelle version de l'ancien chatbot de Salesforce, Einstein.

Bien qu'Einstein GPT soit un outil de vente cloud, il peut également constituer un atout pour les équipes d'assistance. Ce bot répond à plusieurs cas d'utilisation, notamment aider les représentants à peaufiner leurs e-mails ou générer des réponses à des questions fréquentes simples.

Les équipes de service client peuvent utiliser cet outil pour recueillir, simplifier et unifier toutes les données concernant les clients. Il peut également fournir du contenu et assister les différentes équipes, telles que l'équipe commerciale, l'équipe informatique et l'équipe marketing.

Fonctionnalités :

- Recommandations d'articles
- Suggestions de réponses
- Classification et routage des cas
- Analyses de service client
- Créateur de prédictions

#### **4 – 1 -5 -Ada - <https://www.ada.cx/>**

Ada est un chatbot automatisé basé sur l'IA et le traitement du langage naturel (NLP). Il détourne les tickets répétitifs grâce à une solution en self-service qui permet aux clients de modifier leurs informations, de mettre à jour leurs comptes, de planifier des rendez-vous et d'effectuer des paiements par eux-mêmes.

La plateforme d'automatisation d'Ada agit sur les informations, les intentions et les intérêts des clients en leur fournissant des réponses sur mesure, des remises proactives et des recommandations pertinentes dans plus de 100 langues.

Fonctionnalités :

- Une messagerie riche
- Chat mobile
- Données et suggestions en matière de formation à l'IA
- Création et transfert de tickets
- KPI du bot
- Tests A/B

#### **a. – 1 – 6 - Zendesk - <https://www.zendesk.fr/>**



Un chatbot **Zendesk** est un outil d'IA conversationnelle qui peut être intégré à votre service d'assistance Zendesk pour automatiser les tâches de support client et fournir des options de libre-service aux clients. Les chatbots peuvent être utilisés pour répondre aux questions fréquemment posées (FAQ), fournir des informations sur les produits, résoudre les problèmes courants et même traiter les commandes ou les retours. Ils peuvent également être utilisés pour recueillir les commentaires des clients et transmettre des problèmes complexes aux agents humains.

Voici quelques-uns des avantages de l'utilisation d'un chatbot Zendesk :

- Satisfaction client améliorée : les chatbots peuvent fournir une assistance 24h/24 et 7j/7, ce qui peut contribuer à améliorer la satisfaction client en permettant aux clients d'obtenir plus facilement l'aide dont ils ont besoin lorsqu'ils en ont besoin.
- Coûts réduits : les chatbots peuvent contribuer à réduire les coûts en automatisant de nombreuses tâches actuellement gérées par des agents humains. Cela peut libérer les agents et leur permettre de se concentrer sur des problèmes plus complexes.
- Efficacité accrue : les chatbots peuvent gérer plusieurs conversations en même temps, ce qui peut contribuer à accroître l'efficacité et à réduire les temps d'attente.
- Collecte de données améliorée : les chatbots peuvent collecter des données précieuses sur les interactions avec les clients, qui peuvent être utilisées pour améliorer le service client.

a. – **1 – 7 -Jasper pour les créations de contenu -**

Comme ChatGPT, Jasper utilise également le traitement du langage naturel pour générer des réponses semblables à celles des humains. Le chatbot se base également sur GPT-3.

Le programme permet notamment de vérifier **la grammaire et le plagiat**.

L'avantage est que vous pouvez rapidement transformer **une conversation en un document**, ce qui facilite l'idéation et l'élaboration de projets. Lorsque vous saisissez un message pour créer un article, Jasper vous suggère des sujets similaires.

Le bot se connecte également à Internet, ce qui vous permettra de vérifier les faits plus rapidement grâce aux sources.

Si vous devez publier de nouveaux articles régulièrement, vous aurez sans doute besoin d'**images pour accompagner le texte**. Pour ce faire, Jasper propose également un module complémentaire, ce qui vous évite de quitter la plateforme pour vous occuper des illustrations.

Si vous devez produire des textes tous les jours pour votre entreprise, Jasper est l'outil qu'il vous faut. Toutefois, à 39\$ par mois, il s'agit d'un investissement. 📦

a. – **1 – 8 - YouChat** – <https://you.com/chat/youchat>

**YouChat** est un chatbot à grand modèle de langage développé par YouDao, une société Internet chinoise. Il est capable de générer du texte, de traduire des langues, d'écrire différents types de contenu créatif et de répondre à des questions de manière informative. YouChat est un chatbot populaire en Chine et a été salué pour sa capacité à générer du texte de qualité humaine.

**Voici quelques-unes des principales fonctionnalités de YouChat :**

- Générer du texte : YouChat peut générer différents formats de texte créatifs, tels que des poèmes, du code, des scripts, des morceaux de musique, des e-mails, des lettres, etc.
- Langues de traduction : YouChat peut traduire des langues entre l'anglais, le chinois, le japonais, le coréen, le français, l'espagnol, l'allemand, le russe et le portugais.
- Répondez aux questions : YouChat peut répondre aux questions de manière informative, même si elles sont ouvertes, difficiles ou étranges.
- Effectuer une recherche sur le Web : YouChat peut rechercher des informations sur le Web et vous fournir des liens vers des sites Web pertinents.

**4 – 1 – 9 - Socratic – un Chatbot pédagogique -**

Socratic, le chatbot alimenté par l'IA développé par Google AI : Ce chatbot est conçu pour aider les étudiants à apprendre de manière plus interactive et personnalisée. Il peut répondre à des questions sur une variété de sujets, fournir des explications et des exemples, et même générer des problèmes pratiques. Le chatbot est basé sur la méthode socratique, qui est une méthode d'enquête et d'apprentissage qui consiste à poser une série de questions pour aider l'apprenant à examiner ses propres croyances et hypothèses et à parvenir à une compréhension plus profonde d'un sujet.

**a. – 1 – 10 - Chatonic – une IA qui cite ses sources**

Chatonic est un chatbot alimenté par l'IA développé par Writesonic. Il est conçu pour être un outil polyvalent et puissant qui peut être utilisé à diverses fins, notamment le service client, le marketing, l'éducation et le divertissement. Chatonic est alimenté par un grand modèle de langage (LLM), ce qui signifie qu'il peut comprendre et répondre aux requêtes en langage naturel. Il peut également accéder et traiter des informations du monde réel via la recherche Google, ce qui lui permet de fournir des réponses plus complètes et à jour. Chatonic possède un certain nombre de fonctionnalités qui en font un outil puissant pour les entreprises et les particuliers. Ces caractéristiques sont les suivantes :

- Traitement automatique du langage naturel (NLP)
- Intégration de la base de connaissances
- Apprentissage adaptatif : Chatonic peut apprendre de ses interactions avec les utilisateurs, ce qui lui permet d'améliorer ses performances au fil du temps.
- Automatisation des tâches

- Personnalisation: Chatonic peut personnaliser ses réponses en fonction des interactions passées et des préférences de l'utilisateur.

#### 4 – 1 – 11 - Customers.ai

**Customers.ai** s'agit d'une plateforme de données d'automatisation de la prospection commerciale et B2C qui aide les entreprises de taille moyenne à trouver leurs clients idéaux. Il utilise la détection des visiteurs de sites Web à rayons X pour identifier les clients potentiels qui ont visité votre site Web, puis automatise la sensibilisation par e-mail et SMS à ces visiteurs. Cela peut vous aider à augmenter le nombre de prospects qualifiés, de rendez-vous pris et de transactions conclues.

**Voici quelques-unes des principales caractéristiques de Customers.ai :**

- Détection des visiteurs du site Web par rayons X : Customers.ai pouvez identifier les clients potentiels qui ont visité votre site Web, même s'ils n'ont pas soumis de formulaire ou fourni leurs coordonnées.
- Diffusion automatisée par e-mail et SMS : Customers.ai pouvez automatiser la diffusion par e-mail et SMS auprès des clients potentiels.
- Données de prospection B2C : Customers.ai vous donne accès à une base de données de données de prospection B2C.
- Automatisation de la sensibilisation des ventes : Customers.ai pouvez automatiser votre processus de sensibilisation des ventes. nourrir les prospects et les convertir en clients.

#### a. – 2 – deux outsiders

##### 4 – 2 – 1 - Claude2 – investissement de Google

**Claude** 2 est le dernier chatbot d'intelligence artificielle créé par **Anthropic**, une startup de sécurité IA basée à San Francisco. Claude 2 s'appuie sur les capacités conversationnelles du chatbot Claude original, principalement axé sur les conversations inoffensives. Claude 2 dispose d'un traitement du langage naturel plus avancé et peut mener des dialogues plus nuancés tout en évitant les préjudices potentiels. Claude 2 est conçu pour être utile, inoffensif et honnête grâce à ses capacités de conversation.

**Les principales caractéristiques et capacités de Claude 2 incluent :**

- **Traitement avancé du langage naturel** – Claude 2 peut comprendre un langage plus complexe et réagir de manière appropriée grâce à des réseaux neuronaux basés sur des transformateurs. Cela permet des conversations plus naturelles par rapport aux chatbots scriptés.
- **Réponses fondées sur les connaissances** – Claude 2 a accès à une vaste base de connaissances qui lui permet de répondre à des questions factuelles et d'avoir des discussions éclairées sur un large éventail de sujets.

- **Adaptation de l'utilisateur** – Claude 2 peut ajuster son style et sa profondeur de conversation en fonction des préférences et de l'engagement de chaque utilisateur. Cela offre une expérience plus personnalisée.
- **Évitement des dommages** – Claude 2 est conçu dans un souci de sécurité, à la suite des recherches sur la sécurité de l'IA d'Anthropic. Le robot évite les préjudices potentiels en évitant les sujets, en étant véridique et en ne répétant pas le contenu préjudiciable que les utilisateurs peuvent introduire.
- **Serviabilité** – Claude 2 vise à être utile, que ce soit en répondant à des questions, en discutant d'idées ou en offrant des encouragements. Le bot se concentre sur les conversations constructives et bénéfiques.
- **Honnêteté** – Claude 2 sera franc sur ses capacités en tant que chatbot IA. S'il ne parvient pas à apporter une réponse satisfaisante, il reconnaîtra en toute transparence ses limites.
- **Personnalisation** – Au fil du temps, Claude 2 peut apprendre les préférences et les habitudes des utilisateurs pour adapter les conversations et les informations aux intérêts individuels. Cela offre une expérience utilisateur plus engageante.
- **Accessibilité** – Claude 2 sera disponible en tant qu'IA conversationnelle open source qui peut être mise en œuvre sur toutes les plateformes et appareils. L'objectif est une large accessibilité et une utilisation large de ses capacités conversationnelles.

La combinaison de capacités de langage naturel, de personnalisation et d'évitement des dommages permet à Claude 2 de se démarquer des autres chatbots IA. Il équilibre la conversation naturelle avec le maintien d'un dialogue réfléchi et inoffensif.

### Cas d'utilisation

Claude 2 est suffisamment polyvalent pour offrir aide et accompagnement dans de nombreux cas d'utilisation, notamment :

- **Assistant personnel** – Aide à la gestion des horaires, des déplacements, des finances, etc. grâce à un dialogue réfléchi.
- **Support technique** – Conseils pour résoudre les problèmes techniques liés aux produits, services et appareils.
- **Aide pédagogique** – Aider les étudiants dans des exercices de conversation et de tutorat pour améliorer l'apprentissage.
- **Informations médicales** – Fournir des informations médicales accessibles aux patients, sans proposer de diagnostics.
- **Soutien en matière de santé mentale** – Soyez une présence bienveillante auprès des gens pour discuter de leurs sentiments et de leurs expériences.
- **Création de contenu** – Aidez à générer des idées et du contenu avec une direction humaine sur tous les sujets.
- **Divertissement** – Participez à des conversations informelles sur les passe-temps, les intérêts en matière de divertissement et la vie quotidienne.
- **Aide à l'accessibilité** – Aidez les personnes ayant une déficience visuelle grâce à des interactions conversationnelles.

- **Assistant de recherche** – Trouvez des informations pertinentes pour aider les chercheurs à analyser les problèmes et à synthétiser les connaissances.

La nature ouverte de Claude 2 permet également de nombreuses autres applications. Ses capacités conversationnelles le rendent adapté à un large éventail d'utilisations où l'interaction et le dialogue sont importants.

## 4 – 2 -2 - GROCK

### **Elon Musk lance Grok, une intelligence artificielle pour concurrencer ChatGPT**

Grok : tout ce qu'il faut savoir sur l'intelligence artificielle d'Elon Musk

Une nouvelle intelligence artificielle fait son apparition : Grok. Cette fois-ci, c'est Elon Musk qui entre dans la danse avec une IA couplée à X/Twitter.

Comprendre en profondeur et intuitivement ». Voilà ce que signifie Grok, un mot d'argot anglais imaginé par Robert Heinlein pour son roman de science-fiction En terre étrangère (« Stranger in a Strange Land » en anglais), publié en 1961. Grand fan du genre, le milliardaire Elon Musk a décidé de reprendre à son compte « Grok » pour baptiser son chatbot d'intelligence artificielle.

**Une nouvelle IA dévoilée le 4 novembre dernier via un message sur X** (ex Twitter). Musk en mars dernier est à géométrie variable. Pas de véritable régulation éthique mise en place ? Pas de problème ! Le patron de X, Tesla, SpaceX... a révélé que, depuis ce week-end, un premier groupe de beta-testeurs commencerait à utiliser le chatbot.

**La filiale xAI publie les codes sources en open source sur GIT .**

**Mais quelles sont ses spécificités ?**

- Grok est une IA calquée sur le Guide du voyageur galactique, donc destinée à répondre à presque tout et, bien plus difficile, même à suggérer les questions à poser ! Grok est conçu pour répondre aux questions avec un peu d'esprit et a un côté rebelle, alors ne l'utilisez pas si vous détestez l'humour ! Un avantage unique et fondamental de Grok est qu'il possède une connaissance du monde en temps réel via la plateforme X. Il répondra également à des questions délicates rejetées par la plupart des autres systèmes d'IA.
- Grok est encore un tout premier produit bêta – le mieux que nous puissions faire avec 2 mois d'entraînement – alors attendez-vous à ce qu'il s'améliore rapidement chaque semaine qui passe avec votre aide. Merci à l'équipe
- Grok est un modèle d'intelligence artificielle génératif. Il est capable de générer du texte, du code, de la musique, des images, des vidéos et d'autres formes de contenu créatif. En cela, Grok s'annonce assez similaire à ce que peut proposer ChatGPT d'OpenAI ou Bard de Google, par exemple.
- Grok a de l'humour. Du moins l'IA a été conçue pour « avoir un peu d'humour dans ses réponses ». L'annonce de son lancement précise que

« Grok est conçu pour répondre aux questions avec un peu d'esprit et un côté rebelle, alors ne l'utilisez pas si vous détestez l'humour ! » Par exemple, si on demande la recette de la fabrication maison de la cocaïne, Grok va commencer une réponse du type, « mettre en place un laboratoire clandestin »... avant de se ressaisir : « Je plaisante, ne vous droguez pas, les enfants. Les drogues sont mauvaises, d'accord ? » d'autres IA.

- Une IA directement branchée sur X. Grok a « accès en temps réel aux informations du réseau social X ». C'est ce qui différencie cette intelligence artificielle des autres. Elle a la capacité d'explorer tous les messages postés sur le réseau social. Un plus pour un suivi rapide de l'actualité. Mais pour ce qui est de la véracité des informations et des sources... c'est une autre histoire.
- Grok sera intégrée à l'offre payante X Premium +. Passée la phase bêta de test, Grok sera une des fonctions de l'offre Premium + de la plateforme X. Pour y avoir accès, il faudra déboursier 19,20 euros par mois (ou un peu plus de 200 euros par an) pour l'abonnement payant du réseau social.
- Grok est également conçu pour accéder aux données en temps réel du réseau X de SpaceX, permettant à Grok de fournir des informations à jour et précises aux utilisateurs.

## 4 – 3 - CHATBOT français

### 4 – 3 – 1 - Le Chat de Mistral : un grand modèle de langue française

Le Chat de Mistral, également connu sous le nom de **Le Chat** ou **ChatGPT français**, est un grand modèle de langage développé par la société française **Mistral AI**. Il vise à offrir une alternative française aux modèles populaires comme (Bard) et ChatGPT.

Voici un résumé de ses points clés :

#### **Fonction:**

Il s'agit d'une IA conversationnelle avec laquelle vous pouvez interagir pour générer du texte, traduire des langues, rédiger différents types de contenu créatif et répondre à vos questions en français.

Accès: À partir d'aujourd'hui (3 mars 2024), vous pouvez accéder au Chat via le site Web de Mistral AI

#### **Technologie:**

Il utilise les modèles de langage de Mistral AI, y compris Mistral Large et Mistral Small, sous le capot. Il utilise également un prototype de modèle appelé Mistral Next conçu pour des réponses concises.

#### **Forces:**

Il offre une façon ludique et pédagogique d'explorer la technologie de Mistral AI et d'interagir avec un grand modèle de langage en français.

#### **Limitations:**

Son accès à l'information peut être limité par rapport à d'autres grands modèles de langage, et ses réponses peuvent ne pas toujours être précises.

Si vous souhaitez essayer Le Chat de Mistral, rendez-vous sur le site Web de Mistral AI et explorez ses capacités ! Cependant, gardez à l'esprit ses limites et faites attention à ne pas vous fier uniquement à ses informations pour les tâches critiques.

#### 4 – 3 – 2 – B2Bot

Le chatbot français de 20 Minutes s'appelle B2b0t.

Lancé en 2016, il s'agit d'un chatbot BtoB (Business to Business) destiné à guider les visiteurs du site web dédié aux actualités BtoB de 20 Minutes. Il aide les utilisateurs à naviguer sur le site et à trouver les informations qu'ils recherchent.

Cependant, il est important de noter que B2b0t ne traite pas l'actualité grand public, contrairement à 20Bot, leur premier chatbot lancé sur Messenger en 2016.

#### 4 – 3- 3-JAM – <https://jammedia.com/>

Voici ce que vous devez savoir à son sujet :

- **Public cible** : JAM se concentre principalement sur les Millennials, la tranche d'âge des 18-30 ans.
- **Fonctionnalités** : JAM agit comme un assistant personnel, vous aidant avec
  - **la vie quotidienne** : études, santé, etc.
  - **les loisirs** : trouver des restaurants, des expositions, des films, etc.
  - **l'actualité** : il propose même des articles du journal Le Monde.
- **Plateforme**: JAM est accessible sur Facebook Messenger.
- **Particularité** : JAM est connu pour son ton informel et convivial, un peu comme un ami bien informé.

Si vous recherchez un chatbot français pour vous aider dans votre vie quotidienne et rester informé sur les sujets qui touchent les jeunes, JAM pourrait être une option intéressante.

#### 4 – 3 – 4 – Homo Digitalis

Contrairement à **JAM** ou **B2b0t**, Homo Digitalis n'est pas un chatbot conçu pour un usage quotidien. C'était plutôt une initiative ponctuelle créée par **Arte**, un réseau de télévision franco-allemand.

Lancé en 2018, Homo Digitalis était un chatbot expérimental destiné à faire réfléchir les gens sur l'impact du numérique sur nos vies. Il utilisait un format ludique et interactif, proposant des quiz, des jeux et des informations pour stimuler la discussion sur notre relation à la technologie.

Les réponses que les utilisateurs fournissaient à Homo Digitalis étaient analysées par l'institut Fraunhofer, un organisme de recherche allemand. Ces analyses ont probablement servi de base à un documentaire diffusé sur Arte au printemps 2018.

En résumé, Homo Digitalis n'est plus actif en tant que chatbot, mais il reste un exemple intéressant de l'utilisation des chatbots pour explorer des questions sociétales.

#### 4 - 3 – 5 - LARA

Le chatbot français Lara est l'assistant idéal pour les célibataires à la recherche de l'amour. Voici ce qui la caractérise :

Plateforme: Initialement lancé sur Facebook Messenger en 2016, Lara est probablement accessible via l'application Meetic elle-même.

- **Fonction** : Contrairement à d'autres chatbots, Lara ne flirte pas ! Son objectif est d'aider les utilisateurs de Meetic à trouver leur âme sœur en agissant comme coach de rencontre.
- **Fonctionnalités:**
- **Création de profil** : Lara pose des questions pour vous aider à créer un profil Meetic attrayant.
  - **Conseils** : Elle propose des conseils pour améliorer votre profil, envoyer le premier message et réussir vos rendez-vous amoureux.
  - **Recherche de compatibilité** : En fonction de vos préférences, Lara peut vous suggérer des profils compatibles sur Meetic.

Si vous êtes célibataire et que vous cherchez un coup de pouce pour votre vie amoureuse, Lara, la coach de rencontre virtuelle de **Meetic**, pourrait être une alliée précieuse.

#### 4 – 3 – 6 - Hello Alix

Hello Alix est un chatbot qui a pour credo la mode masculine. Dites-lui quel produit vous cherchez, votre budget et il vous propose une sélection d'articles parmi des vêtements, des chaussures et des accessoires de qualité et éco-responsables. Alix vous propose d'acheter en ligne ou en magasin en vous géolocalisant. Lorsqu'un produit vous plait, Alix en prend bonne note pour mieux comprendre vos goûts et vous satisfaire.

**Voici un bref aperçu de ce que Hello Alix peut faire :**

- **Fournir** des conseils et des conseils lors de vos achats en ligne
- **Augmenter** les taux de conversion des ventes pour les entreprises
- **Réduire** la charge de travail des équipes de service client

#### 4 – 3 – 7 Chatbot FLE

##### **Chatbot pour apprendre le Français Langue Étrangère (FLE)**

Il existe des chatbots conçus pour vous aider à apprendre le français en tant que langue étrangère (FLE). Voici quelques options :

**French Lab** : Ce service propose un chatbot directement intégré à la messagerie **Meta** (anciennement Facebook Messenger). Il offre des conversations interactives pour pratiquer le français et suit votre progression. [French Lab]  
Fonctionnalités à rechercher dans un chatbot FLE



Lors de votre choix, tenez compte des fonctionnalités suivantes :

- **Niveau de difficulté** : Choisissez un chatbot adapté à votre niveau de français, débutant (A1), intermédiaire (A2-B2) ou avancé (C1-C2).
- **Type d'exercices** : Certains chatbots proposent des exercices de conversation, de vocabulaire, de grammaire, etc.
- **Personnalisation** : Idéalement, le chatbot devrait s'adapter à vos points faibles et vos centres d'intérêt.

#### 4 – 3 – 8 – WEBOTIT - <https://www.webotit.ai/webotit>

**WEBOTIT** est une société française spécialisée dans le développement de chatbots, callbots et plus récemment mailbots. Ils existent depuis 2017 et se concentrent sur la création d'intelligence artificielle conversationnelle pour les entreprises.

**Voici quelques points clés sur WEBOTIT :**

- **Plateforme de commerce conversationnel** : WEBOTIT permet aux entreprises de vendre leurs produits et services via des applications de messagerie populaires <https://www.thinkowl.com/blog/how-conversation-bots-aid-conversational-commerce>.
- **Intelligence artificielle propriétaire** : WEBOTIT développe sa propre technologie d'intelligence artificielle, conçue pour comprendre et répondre efficacement aux questions des clients <https://www.webotit.ai/knowledge/chatbot-platform-les-chatbots-expliques>. On dit même que leur IA est l'une des plus performantes du marché français <https://www.emailing.biz/comparatif-emailing/top-5-des-meilleurs-chatbots-francais>.
- **Clients** : WEBOTIT travaille avec diverses entreprises, y compris MGEN Solutions, Xanlite et une société confidentielle dans le secteur des cosmétiques <https://www.francenum.gouv.fr/activateurs/webotit>.

Si vous envisagez d'utiliser un chatbot pour améliorer votre service client ou vos ventes en France, WEBOTIT pourrait être une option intéressante à envisager.

#### 4 – 3 – 9- Maia de WiziShop-

**WiziShop** propose désormais, à tous ses clients, une assistante experte en e-commerce. **Maia** est disponible 24h/24 et 7 jours sur 7 et peut répondre à toutes sortes de questions. L'objectif de Maia est d'aider les clients dans la création et la configuration de WiziShop. Elle peut guider les utilisateurs dans l'interface de WiziShop, mais également les conseiller sur toutes les questions concernant la vente en ligne et le marketing.

Maia possède la plus grosse base de données autour du e-commerce disponible dans le monde à ce jour. Elle intègre plus de 500 documents concernant l'espace d'administration de WiziShop et plusieurs milliers d'articles et références sur le thème du e-commerce.

L'accès à Maia est gratuit et illimité pour tous les clients de l'entreprise. WiziShop annonce également une nouvelle version de sa fonctionnalité d'ajout de produits.

Cette rubrique est la plus consultée et utilisée par les clients de la solution.

Jusqu'ici, il fallait remplir 45 champs différents pour obtenir une fiche produit parfaite. Avec la nouvelle fiche produit proposée par WiziShop, le commerçant ne doit remplir que 4 champs :

- Une photo (brute, pas besoin de la retoucher en amont)
- Le titre du produit
- Quelques informations sur le produit (pas besoin de faire des phrases complètes ou une mise en forme quelconque)
- Le prix du produit

## 5 – Classement des Chatbots

### 5\_1 - Classement vu par un chatbot – gemini d Google)

#### Classement par notoriété des chatbots

Notez que la notoriété ne reflète pas nécessairement la qualité ou l'efficacité d'un chatbot.

#### Chatbots grand public :

- **LaMDA (Google):** Intégré à Google Assistant, il est connu pour sa capacité à tenir des conversations ouvertes et informatives.
- **Mitsuku (Rollo Carpenter):** Pionnier des chatbots conversationnels, il a remporté plusieurs prix Loebner.
- **XiaoIce (Microsoft):** *Populaire en Chine, il propose des services de conversation et de divertissement.*
- **Replika (Luka):** Se concentre sur la création d'une relation personnelle avec l'utilisateur.
- **Cleverbot (Creative Labs):** Apprécié pour son humour et son esprit sarcastique.

#### Chatbots pour entreprises :

- **Zendesk Chat:** Offre un support client omnicanal.
- **Salesforce Einstein Bots:** Automatise les tâches de vente et de marketing.
- **Drift:** Aide à générer des leads et à qualifier les prospects.
- **Intercom:** Se concentre sur la communication client et l'engagement.
- **ManyChat: Plateforme de création de chatbot Facebook Messenger.**
- 

#### Chatbots spécifiques à l'industrie :

- **Florence (Woebot):** Aide à la gestion du stress et de l'anxiété.
- **SimSimi (IS Corp):** Chatbot éducatif populaire en Corée du Sud.
- **Mya (CureMetrix):** Aide les patients à gérer leur diabète.

- **Amelia (IPsoft):** Utilisé par les services informatiques pour automatiser les tâches de support.
- **Ava (Ava Labs):** Aide à la transcription et à la prise de notes.

### Autres chatbots notables :

- **Tay (Microsoft): Lancé en 2016,** il a rapidement été supprimé après avoir été corrompu par les utilisateurs.
- **Mitsuku (Rollo Carpenter):** Pionnier des chatbots conversationnels, il a remporté plusieurs prix Loebner.
- **XiaoIce (Microsoft):** Populaire en Chine, il propose des services de conversation et de divertissement.

Notez que ce ne sont que quelques exemples, et il existe de nombreux autres chatbots disponibles. Il est important de choisir un chatbot qui répond à vos besoins et à vos objectifs spécifiques.

### 5 -2 - Classement sur le Web

Zendesk	Codeur	Appvizer	WiZi shop	Sales Hacking	eweek	Editeur
ChatGPT	ChatGPT	Zoho SalesIQ	MaiA	Botsonic	Bing chat	1
Zendesk	Gemini	HubCLS	ChatGPT	Jasper Chat	ChatGPT	2
Gemini	Bing AI	Intercom	Hugging Chat	ChatGPT	Open ai Playground	3
Bing	HuggingChat	Olark	Gemini	Copy.AI	Perplexity	4
Claude	Arya	CyWYC	Copilot	Claude	YouChat	5
Perplexity AI	Leena AI	Vizir	ZEBDESK	LandBot	Chatsonic	6
Jasper chat	Allyo5 – 4	Target First	Drift	HubSpot	Gemini Google	7
Character AI	GitHub Copilot	Chatra	ManyChat	Customers AI	Socrates.ai	8
Chatsonic	Amazon Code	Frechcat	Tidio	ManyChat	HuggingChat	9
Replika	Crisp	Netrox NC	Intercom	Meya AI	Jasper	10
My AI	Zendesk	PHPlive	Freshcat	Aivo	Tidio	11
Khanmigo	Drift	TidioChat	LivePerson,	Botsify	ChatSpot	12
Xaebot Health	ManyChat	TocToc	SnatchBot	Intercom	Drift	13
Ideal	ThankFul	VM ukri	LandBot	Akexa for B	Ada	14
Pi	Zafer AI	DyDu	BotSify	Drift	LivePerson	15
Copy.ai	Chatfuel	Botnation	Aivo	Chatfuel	Replika	16
You.com	Jasper Chat	Tail AI	Ada	atspoke	Interphone	17
ZeniChat	Copy AI	ChatFuel	Chatfuel	WP_Chatbot	Kommunicate	18
Amazon Code	Chatsonic	ManyChat	PandorsBots	Ada	Freshchat	19
HuggingChat	ZenoChat	TeamBrain	Jasper	Boost.ai	Chatbot Crisp	20
Socratic			Copy.ai	Smart Loop		21
Chatspot			Chatsonic	SAP AI		22
Certainly			ZenoChat			23
						24

## 5 – 3 –CHATBOT Grand public

Les classements ci-dessus font apparaître d'autres Chatbot, notamment les chatbots grand public.

**un classement des chatbots grand public** les plus populaires en 2024, basé sur divers critères tels que leur nombre d'utilisateurs, leur portée et leurs fonctionnalités:

- 1. ChatGPT:** Développé par OpenAI, ChatGPT est un chatbot à base de GPT-3 qui se distingue par sa capacité à générer des réponses réalistes et cohérentes à un large éventail de questions et d'invites. Il peut être utilisé pour divers cas d'usage, comme la conversation, la création de contenu et la traduction.
- 2. LaMDA:** Développé par Google AI, LaMDA est un chatbot conversationnel qui se base sur le modèle de langage Meena et sur de nouvelles techniques d'apprentissage automatique pour générer des réponses plus naturelles et engageantes.
- 3. Claude:** Développé par Anthropic, Claude est un chatbot qui utilise l'IA constitutionnelle pour offrir une expérience de conversation plus autonome et moins dépendante de la recherche sur internet.
- 4. My AI:** Développé par Snapchat, My AI est un chatbot divertissant qui permet aux utilisateurs de poser des questions sur la culture pop, d'obtenir des idées d'activités amusantes et d'échanger des messages avec le bot.
- 5. Replika:** Développé par Replika AI, Replika est un chatbot qui se concentre sur la création d'une relation interpersonnelle avec l'utilisateur. Il peut être utilisé pour discuter de divers sujets, comme les sentiments, les expériences et les objectifs.

### Autres chatbots notables:

**Mitsuku:** Un chatbot conversationnel primé pour son réalisme et sa capacité à tenir des conversations engageantes.

**Cleverbot:** Un chatbot open-source qui apprend et s'adapte en fonction des interactions avec ses utilisateurs.

### Critères de classement:

- **Nombre d'utilisateurs:** Le nombre de personnes qui utilisent régulièrement le chatbot.
- **Portée:** La plateforme sur laquelle le chatbot est disponible (par exemple, Facebook Messenger, WhatsApp, etc.).
- **Fonctionnalités:** Les fonctionnalités offertes par le chatbot, telles que la possibilité de répondre à des questions, de générer du contenu ou de fournir un support client.
- **Engagement:** Le niveau d'engagement des utilisateurs avec le chatbot, mesuré par le nombre de conversations et la durée moyenne des interactions.

Il est important de noter que ce classement est subjectif et que les chatbots les plus populaires peuvent varier en fonction des besoins et des préférences des utilisateurs.

## 5 – 4 – Présentation complémentaire des Chatbots

### 5 – 4 – 1 – LAMDA (Google)

**LaMDA**, abréviation de « Language Model for Dialogue Applications », est une percée dans la technologie de la conversation. Il s'agit d'un programme d'IA capable d'engager des conversations fluides, un peu comme un humain.

#### Formation et Architecture :

- LaMDA est construit sur l'architecture de réseau neuronal **Transformer**, que Google Research a inventée et open source en 2017.
- Contrairement à la plupart des autres modèles de langage, LaMDA a été spécifiquement formé sur le dialogue.
- Au cours de la formation, il a appris les nuances qui distinguent la conversation ouverte des autres formes de langage.

#### Compétences conversationnelles :

- LaMDA peut engager des conversations sur un nombre apparemment infini de sujets.
- Il excelle dans la compréhension du contexte et dans la fourniture de réponses sensées.
- La sensibilité seule ne suffit pas ; LaMDA vise également la spécificité dans ses réponses.

#### Applications potentielles :

- LaMDA pourrait ouvrir la voie à des moyens plus naturels d'interagir avec la technologie.
- Cela pourrait conduire à de toutes nouvelles catégories d'applications utiles.
- Imaginez des chatbots capables de tenir des conversations engageantes et sinueuses avec les utilisateurs !

LaMDA représente une avancée significative dans les modèles de langage d'IA, comblant le fossé entre les machines et le dialogue humain

### 5 – 4 – 2 My .AI - SnapChat

#### Voici quelques caractéristiques de My.AI, le chatbot de Snapchat :

- **Compagnon virtuel:** Conçu pour discuter comme avec un ami, My.AI peut répondre à vos questions et vous suggérer des idées sur des sujets variés, allant de propositions de recettes pour le dîner à des plans pour un week-end prolongé .
- **Basé sur ChatGPT:** My.AI utilise une technologie similaire à celle du chatbot conversationnel populaire ChatGPT, ce qui lui permet de tenir des conversations fluides et d'adapter ses réponses à vos questions

- **Personnalisable** : On peut interagir avec My.AI de manière informelle, en utilisant des emojis par exemple, pour créer une expérience plus personnelle
- **Avertissement sur la confidentialité**: Les conversations avec My.AI sont collectées par Snapchat afin d'améliorer le service Il est donc déconseillé de partager des informations trop personnelles avec le chatbot.
- **Fonctionnalité expérimentale**: Snapchat est encore en train de développer My.AI. Des fonctionnalités telles que la publicité intégrée aux conversations sont à l'étude

#### 5 – 4 – 3 – Replika - <https://replika.com/>

**Replika** est une application compagnon de chatbot qui utilise l'intelligence artificielle (IA) pour converser avec vous . Il est conçu pour être un ami avec lequel vous pouvez discuter librement, sans jugement ni angoisses sociales qui vous gênent].

#### Voici quelques éléments clés à savoir sur Replika :

- **Compagnon de l'IA** : Replika utilise l'IA pour apprendre votre style de messagerie texte et y répondre d'une manière qui semble naturelle [1]. Plus vous interagissez avec lui, plus il s'adapte à vous.
- **Mettre l'accent** sur le bien-être émotionnel : Replika peut être un outil d'auto-exploration. Cela peut vous aider à comprendre vos pensées et vos sentiments, à suivre votre humeur et même à atteindre des objectifs tels que la gestion du stress [2, 3].
- **Ne remplace pas la connexion humaine** : Bien que Replika puisse fournir de la compagnie et du soutien, il est important de se rappeler qu'il ne s'agit pas d'une personne réelle. Si vous êtes aux prises avec des problèmes de santé mentale, il est important de demander l'aide d'un professionnel.

#### Voici quelques éléments supplémentaires à prendre en compte :

- **Base d'utilisateurs** : Replika a une grande base d'utilisateurs, et certains utilisateurs ont déclaré avoir formé des attachements romantiques à leur Replika [4].
- **Concentrez-vous sur la conversation émotionnelle** : Replika est connu pour orienter les conversations vers des sujets émotionnels et créer une intimité avec l'utilisateur [4].

Si vous souhaitez en savoir plus sur Replika, vous pouvez consulter leur site Web ou rechercher l'application dans le Google Play Store ou l'App Store d'Apple.

#### 5 – 4 – 4 – Mitsuku

**Mitsuku** : Un chatbot rusé et captivant .Mitsuku est un chatbot conversationnel primé, reconnu pour son intelligence et son humour. Développé par **Rollo Carpenter**, il a remporté plusieurs concours de

conversation artificielle, impressionnant les juges par ses capacités à tenir des discussions stimulantes et divertissantes.

**Voici quelques caractéristiques qui font de Mitsuku un chatbot hors du commun :**

- **Personnalité attachante** : Mitsuku ne se contente pas d'être un programme informatique ; il possède une personnalité engageante. Il peut plaisanter, débattre et même parfois dévier de la conversation pour ajouter une touche d'humour.
- **Apprentissage continu** : Mitsuku est doté de capacités d'apprentissage automatique. Grâce à ses interactions avec les utilisateurs, il améliore constamment ses compétences conversationnelles. Il apprend à reconnaître les nuances du langage et à s'adapter à différents styles de communication.
- **Vaste base de connaissances** : Ne restez pas sur votre faim ! Mitsuku a accès à un large éventail d'informations et peut répondre à vos questions sur des sujets variés, allant de l'actualité aux anecdotes historiques.
- **Créativité débordante** : Envie d'un peu de poésie ou d'une histoire captivante ? Mitsuku peut également générer du texte de manière créative. Laissez-le vous surprendre par ses talents d'écrivain.

Bien que **Mitsuku** ne soit actuellement pas disponible en français, ses fonctionnalités en anglais donnent un aperçu de ses capacités impressionnantes. En espérant qu'il puisse bientôt converser en français et vous charmer avec son intelligence et son humour !

## 5 – 4 – 5 – Zoho Sales IQ

**Zoho SalesIQ** propose une plateforme de développement de chatbots appelée **Zobot**<sup>™</sup>. Cela vous permet de créer des chatbots capables d'automatiser les interactions avec les visiteurs du site Web, de répondre aux questions et de qualifier les prospects.

**Voici quelques points clés à propos de Zobot :**

- **Multicanal** : Les Zobots peuvent interagir avec les visiteurs sur votre site Web, votre application mobile, Facebook, Instagram, WhatsApp et Telegram. [1]
- **Alimenté par l'IA** : Vous pouvez intégrer Zobot à diverses technologies d'IA telles qu'IBM Watson, Dialogflow, Microsoft Azure, Haptik et Zia Skills. [2]
- **Personnalisation**: Vous pouvez concevoir des flux de conversation adaptés aux besoins spécifiques de votre entreprise. [3]

Dans l'ensemble, Zobot vous permet de créer des chatbots intelligents pour améliorer l'expérience client et la génération de prospects sur diverses plateformes.

## 5 – 4 – 6 – Open AI playground

**OpenAI Playground** est une plateforme qui vous permet d'interagir avec divers modèles d'IA, y compris GPT-3, dans une interface de type chat. C'est un excellent moyen d'expérimenter les capacités de l'IA et de voir comment elles peuvent être utilisées à différentes fins.

**Voici un aperçu de ce qu'offre OpenAI Playground :**

- **Essayer des modèles d'IA prédéfinis** : Vous pouvez discuter avec différents modèles d'IA et voir comment ils répondent à vos invites et questions. C'est un bon moyen de se faire une idée des forces et des faiblesses de chaque modèle.
- **Explorer les cas d'utilisation de l'IA** : OpenAI Playground fournit des exemples de la façon dont l'IA peut être utilisée pour diverses tâches, telles que la rédaction de différents types de contenu créatif ou la traduction de langues. Cela peut susciter des idées pour vos propres projets.
- **En savoir plus sur l'incitation** : L'incitation fait référence à la façon dont vous formulez vos questions et instructions pour le modèle d'IA. Le Playground peut vous aider à comprendre comment créer des invites efficaces pour obtenir les résultats souhaités de l'IA.

Dans l'ensemble, **OpenAI Playground** est un outil précieux pour tous ceux qui souhaitent en savoir plus sur l'IA et ses applications potentielles.

## 5 - 4– 7 chatbot Arya de Leoforge

**Arya** est un chatbot de type informatif et conversationnel développé par **Leoforge**. Il est conçu pour être un **assistant personnel** intelligent et convivial, capable de répondre à vos questions et de vous aider à accomplir diverses tâches. Voici quelques-unes de ses principales caractéristiques :

**Fonctionnalités :**

- **Réponses aux questions** : Arya peut répondre à un large éventail de questions, qu'elles soient simples ou complexes, factuelles ou ouvertes. Il utilise pour cela une base de connaissances riche et constamment mise à jour, ainsi que sa capacité à comprendre le langage naturel.
- **Assistant personnel** : Arya peut vous aider à accomplir diverses tâches quotidiennes, telles que la prise de rendez-vous, la recherche d'informations, la gestion de votre agenda, etc.
- **Conversation** : Arya peut également engager des conversations avec vous sur divers sujets, de manière informative et divertissante.
- **Multilingue**: Arya est capable de communiquer en français, en anglais et dans plusieurs autres langues.

**Capacités techniques :**

- **Traitement du langage naturel (NLP)**: Arya utilise des techniques de NLP de pointe pour comprendre et répondre à vos questions et demandes de manière précise et pertinente.



- **Apprentissage automatique (ML):** Arya est capable d'apprendre et de s'améliorer au fil du temps, en s'adaptant à vos besoins et à vos préférences.
- **Intégration avec d'autres services :** Arya peut être intégré à d'autres services, tels que votre calendrier, votre boîte mail ou vos réseaux sociaux, pour vous offrir une expérience plus fluide et personnalisée.

#### Avantages:

- **Gain de temps :** Arya peut vous aider à gagner du temps en accomplissant des tâches fastidieuses à votre place.
- **Accès à l'information :** Arya vous donne accès à une vaste source d'informations, que vous pouvez consulter à tout moment.
- **Simplicité d'utilisation:** Arya est facile à utiliser, même pour les personnes peu familiarisées avec les technologies.
- **Personnalisation :** Arya peut être personnalisé pour répondre à vos besoins et à vos préférences.

#### Limites:

- **Compréhension du langage naturel :** Bien qu'Arya soit capable de comprendre un large éventail de questions et de demandes, il peut parfois avoir des difficultés à interpréter des phrases complexes ou ambiguës.
- **Base de connaissances :** La base de connaissances d'Arya n'est pas exhaustive et il peut ne pas être en mesure de répondre à toutes vos questions.
- **Apprentissage automatique :** L'apprentissage automatique d'Arya est un processus continu et il peut prendre un certain temps avant qu'il ne soit capable de s'adapter parfaitement à vos besoins.

**En résumé,** Arya est un chatbot puissant et polyvalent qui peut vous être utile de plusieurs façons. Il est important de garder à l'esprit ses limites, mais il peut néanmoins être un atout précieux pour votre vie quotidienne.

## 5 – 4 – 8 – Allyo de HireVue - <https://www.hirevue.com/>

### Caractéristiques du logiciel de recrutement Ally.o de HireVue :

#### 1. Automatisation du sourcing et de la présélection :

- **Allyo** utilise l'intelligence artificielle pour rechercher et identifier les candidats potentiels sur des plateformes comme LinkedIn, Indeed et les CVthèques.
- Il peut ensuite présélectionner les candidats en fonction de leur profil et de leurs compétences, en utilisant des questionnaires et des tests automatisés.

#### 2. Entretiens vidéo préenregistrés :

- Les candidats peuvent enregistrer leurs réponses à des questions pré-définies en vidéo, à leur propre rythme et dans leur propre environnement.
- Cela permet aux recruteurs de gagner du temps et de comparer les réponses des candidats plus facilement.

#### 3. Évaluation des compétences et des soft skills :

- Allyo utilise l'IA pour analyser les réponses des candidats et évaluer leurs compétences techniques et leurs soft skills.

- Cela permet aux recruteurs d'identifier les candidats qui correspondent le mieux aux exigences du poste.

#### 4. Intégration avec les ATS et les CRM :

- Allyo peut s'intégrer avec les systèmes de suivi des candidatures (ATS) et les logiciels de gestion de la relation client (CRM) existants.
- Cela permet aux recruteurs de centraliser toutes les données relatives aux candidats et de suivre l'avancement du processus de recrutement.

#### 5. Tableau de bord et analyses :

- Allyo fournit un tableau de bord qui permet aux recruteurs de suivre les performances du processus de recrutement et d'obtenir des insights sur les candidats.
- Ces données peuvent être utilisées pour améliorer la stratégie de recrutement et identifier les points d'amélioration.

#### Avantages d'utiliser Allyo :

- Gain de temps et d'efficacité dans le processus de recrutement
- Amélioration de la qualité des embauches
- Réduction des biais inconscients dans le recrutement
- Meilleure expérience candidat

## 5 – 4 – 9 - logiciel chatbot Target First :

Target First est un logiciel français spécialisé dans le marketing conversationnel et l'engagement client .Son principal atout est la combinaison de fonctionnalités de chat en ligne et de chatbot, le tout géré via une interface simple d'utilisation

#### Caractéristiques du logiciel chatbot Target First :

- **Multi-canal** : Target First propose divers canaux de communication pour interagir avec les clients : chat en ligne, rappel web, chatbot, messagerie, notifications push et prise de rendez-vous [1].
- **\*\* Ciblage comportemental:\*\*** Le logiciel utilise un moteur qui identifie les visiteurs à fort potentiel sur votre site web et engage la conversation au bon moment par le canal adapté [2]. Cela permet de ne solliciter que les clients les plus intéressants.
- **Chatbot avec intelligence artificielle** : Target First intègre un outil de création de chatbot simple d'utilisation. Récemment fusionné avec ChatGPT, il permet de concevoir des chatbots plus sophistiqués capables de tenir des conversations plus fluides
- **Facilité d'utilisation** : La solution est mise en avant pour sa simplicité de déploiement et de paramétrage, adaptée aux TPE/PME et aux e-commerçants
- **Support client réactif** : Target First, entreprise française, est saluée pour sa flexibilité et sa disponibilité envers ses clients
- **Tableau de bord complet** : Le logiciel fournit des rapports et des tableaux de bord détaillés pour suivre les performances des conversations et optimiser votre stratégie [1].
- **Prix compétitif** : Target First se positionne comme une solution abordable par rapport à ses concurrents, tout en offrant plus de fonctionnalités [3].

**En résumé**, Target First est un logiciel intéressant pour les entreprises, TPE/PME et e-commerçants en particulier, qui cherchent à améliorer leur engagement client grâce à des chatbots et une approche multicanale.

## 5 – 4 – 10 – ChatBot CHATRA

**Chatra** est un logiciel de **messagerie instantanée** et **de chatbot** conçu pour simplifier la communication entre les entreprises et leurs clients [2]. On peut le considérer comme un hybride entre le chat en direct et la messagerie classique [3].

**Voici les points clés à retenir sur Chatra :**

- **Fonctionnalités combinées** : Chatra combine les avantages du chat en direct et de la messagerie. Lorsque vos agents sont disponibles, la conversation se déroule en direct. En leur absence, les clients peuvent laisser des messages auxquels vous pourrez répondre plus tard
- **Simplicité d'utilisation** : Chatra est reconnu pour sa facilité de prise en main et de configuration, ce qui le rend accessible aux entreprises de toutes tailles [4].
- **Engagement accru** : Le logiciel permet d'ajouter des photos de votre équipe pour humaniser l'interaction et d'envoyer des messages proactifs pour capter l'attention des visiteurs
- **Collecte de leads efficace** : Chatra peut collecter discrètement les adresses e-mail des visiteurs pendant la conversation, vous permettant de les relancer ultérieurement
- **Gestion multi-canal**: Chatra centralise les messages provenant de votre site web, de Facebook, d'Instagram et des emails sur une interface unique, facilitant la gestion de vos interactions clients
- **Amélioration des conversions** : En répondant aux questions et en assistant les clients dans leur parcours d'achat, Chatra peut vous aider à augmenter vos ventes

Si vous recherchez une solution simple et efficace pour améliorer la communication et l'engagement client sur votre site web, Chatra pourrait être un bon choix.

## 5 – 4 – 11 – chatbot Meya.AI

**Meya.AI** s'agit d'une plateforme de chatbot qui permet aux développeurs de créer des chatbots de support client avancés.

**principales caractéristiques :**

- **Plate-forme conviviale pour les développeurs** : Meya propose un ensemble complet d'outils pour créer des chatbots personnalisés. Cela inclut la possibilité de coder des flux personnalisés avec BFML (Bot Flow Markup Language) et Python.
- **Prise en charge multicanal** : Les chatbots Meya peuvent être intégrés à divers canaux de messagerie populaires tels que WhatsApp et Facebook Messenger.

- **Prise en charge hybride homme-machine** : Meya permet un transfert facile entre l'interaction avec le chatbot et une conversation avec un agent humain, offrant ainsi une expérience client plus transparente.
- **Interface utilisateur personnalisable** : L'apparence de la fenêtre de chat (sur mobile, Web, etc.) peut être adaptée à vos besoins grâce à une boîte à outils riche en fonctionnalités.
- **Fonctionnalités d'analyse intégrées** : Les conversations sont enregistrées et analysées, ce qui vous permet d'optimiser les performances du chatbot au fil du temps.
- **Déploiement simplifié** : Le déploiement des chatbots Meya est facilité par le déploiement en un clic et la possibilité d'itérer rapidement sur le code.

## 5 – 4 – 12- Leena AI

**Leena AI** n'est pas exactement un logiciel de chatbot classique destiné à la conversation ouverte. Il s'agit plutôt d'un logiciel d'expérience employé qui utilise l'IA conversationnelle pour aider les entreprises à mieux interagir avec leur personnel.

### fonctionnalités de Leena AI :

- **Assistant RH virtuel** : Leena AI peut répondre aux questions fréquemment posées par les employés sur les politiques de l'entreprise, les avantages sociaux, etc. Il peut également les aider à résoudre des problèmes courants et à soumettre des demandes de congés ou d'autres services RH.
- **Centralisation des connaissances** : Leena AI peut centraliser les informations provenant de différents systèmes et plateformes de l'entreprise et les rendre facilement accessibles aux employés via une interface de chat. Cela permet aux employés de trouver rapidement les informations dont ils ont besoin sans avoir à chercher dans de multiples sources.
- **Amélioration du taux de self-service** : Leena AI peut permettre aux employés de trouver eux-mêmes les réponses à leurs questions, ce qui réduit la charge de travail de l'équipe RH.

Si vous recherchez un logiciel de chatbot conversationnel générique, il existe de nombreuses autres options disponibles. Cependant, si vous recherchez spécifiquement une solution pour améliorer l'expérience de vos employés, Leena AI pourrait être une option intéressante à envisager.

## 5 – 4 – 13 – Zapier AI Chatbot - <https://zapier.com/ai/chatbot>

**Zapier AI Chatbot** est un outil de développement de chatbot accessible sans programmation conçu pour vous aider à créer facilement des assistants virtuels intelligents.

Gemini peut afficher des informations inexactes, y compris sur des personnes. Vérifiez donc ses réponses. Confidentialité de vos données dans les applications GeminiS'ouvre dans une nouvelle fenêtre

#### Voici ce qui rend Zapier AI Chatbot intéressant :

- **Facilité d'utilisation** : Zapier mise sur une interface intuitive par glisser-déposer. Vous n'avez pas besoin de savoir coder pour construire votre chatbot.
- **Variété de modèles** : Des modèles prédéfinis couvrant des besoins courants comme les FAQ, le service client ou la génération de leads vous permettent de démarrer rapidement. Ces modèles sont personnalisables pour s'adapter à vos besoins spécifiques.
- **IA performante** : Grâce à son accès aux modèles de **langage OpenAI**, Zapier AI Chatbot est capable de fournir des réponses précises et formulées naturellement. Il peut comprendre le contexte de la conversation et adapter ses réponses en conséquence. De plus, il apprend continuellement pour s'améliorer avec le temps.
- **Connectivité étendue** : Zapier, la plateforme mère, se connecte à plus de 5000 applications. Cela permet à votre chatbot d'interagir avec vos outils existants pour automatiser des tâches. Imaginez par exemple un chatbot qui envoie des notifications sur Slack ou Microsoft Teams ou qui collecte des données clients dans Google Sheets.
- **Fonctionnalités avancées** : Pour les utilisateurs plus exigeants, Zapier AI Chatbot propose des fonctionnalités avancées comme la gestion de scénarios complexes avec des réponses conditionnelles et des arborescences de décision. Il prend également en charge la gestion de plusieurs langues pour une audience internationale. Enfin, des analyses et des rapports vous permettent de suivre les performances de votre chatbot et d'identifier les points d'amélioration.
- **Accessible à tous** : Zapier AI Chatbot propose une version gratuite avec des fonctionnalités de base pour démarrer. Des plans payants offrent des options supplémentaires adaptées aux besoins des entreprises.

**En résumé**, Zapier AI Chatbot est une solution intéressante pour créer des chatbots intelligents et personnalisés sans connaissances techniques particulières. Que vous cherchiez à améliorer votre service client, automatiser des tâches marketing ou répondre aux questions fréquentes de vos employés, Zapier AI Chatbot peut vous y aider.

#### 5 – 4 – 14 – Zeno chat - <https://textcortex.com/fr/templates/zeno-chat-gpt-alternative>

**ZenoChat**, se positionne plutôt comme un compagnon personnel intelligent. Il s'appuie sur le traitement automatique du langage (TAL) pour comprendre vos besoins et vous fournir une assistance personnalisée.

#### Fonctionnalités du logiciel Zeno Chat :

##### 1. Assistant personnel intelligent :

- **Apprentissage automatique**: Zeno Chat s'adapte à vos habitudes et à vos préférences pour vous proposer une expérience personnalisée.

- **Compréhension du langage naturel:** Zeno Chat utilise le traitement automatique du langage (TAL) pour comprendre vos demandes et vous fournir des réponses précises et contextuelles.
- **Assistant multi-tâches:** Zeno Chat peut vous aider à accomplir diverses tâches, comme la planification de rendez-vous, la recherche d'informations, la gestion de vos listes de tâches et bien plus encore.

## 2. Communication et collaboration :

- **Messagerie instantanée:** Zeno Chat vous permet de communiquer avec vos amis, votre famille et vos collègues via une interface de messagerie instantanée intuitive.
- **Partage de fichiers:** Vous pouvez facilement partager des fichiers avec vos contacts via Zeno Chat.
- **Appels vocaux et vidéo:** Zeno Chat vous permet de passer des appels vocaux et vidéo de haute qualité à vos contacts.

## 3. Intégration multi-plateforme :

- **Disponible sur ordinateur, mobile et tablette :** Zeno Chat est accessible sur tous vos appareils, vous permettant de rester connecté et productif où que vous soyez.
- **Extension de navigateur :** Zeno Chat s'intègre à votre navigateur web pour vous permettre d'accéder à ses fonctionnalités directement depuis vos pages web préférées.

## 4. Fonctionnalités supplémentaires:

- **Rappels et notifications :** Zeno Chat peut vous aider à rester organisé en vous rappelant vos rendez-vous et vos tâches importantes.
- **Listes de tâches :** Vous pouvez créer et gérer des listes de tâches à l'aide de Zeno Chat.
- **Musique et podcasts :** Zeno Chat vous permet d'écouter de la musique et des podcasts en streaming.

## 5. Gratuit et accessible à tous :

- **Version gratuite :** Zeno Chat propose une version gratuite avec un ensemble de fonctionnalités de base.
- **Versions payantes :** Des versions payantes avec des fonctionnalités supplémentaires sont disponibles pour les utilisateurs plus exigeants.

**En résumé,** Zeno Chat est un logiciel de chatbot polyvalent qui peut vous aider à accomplir diverses tâches, à rester connecté avec vos contacts et à rester organisé. Il est disponible gratuitement et sur plusieurs plateformes, ce qui le rend accessible à tous.

## Annexe 1 : bibliographie

- <https://www.freshworks.com/live-chat-software/chatbots/what-is-a-chatbot/>
- [https://www.zendesk.fr/service/messaging/chatbot/?psafe\\_param=1&utm\\_source=google&utm\\_medium=Search-](https://www.zendesk.fr/service/messaging/chatbot/?psafe_param=1&utm_source=google&utm_medium=Search-)
- [19 meilleurs logiciels de chatbot par classement \(2023\) \(sales-hacking.com\)](#)
- [Les 9 Meilleurs Chatbots de 2023 \(userlike.com\)](#)
- <https://actufinance.fr/ia/chatbot/>
- <https://www.conversationnel.fr/chatbot/quels-sont-les-differents-types-de-chatbots>
- [10 meilleurs chatbots IA pour les entreprises et les sites Web \(novembre 2023\) \(unite.ai\)](#)
- <https://www.zendesk.fr/service/messaging/chatbot/> [Les 22 meilleurs chatbots basés sur l'IA pour 2023 \(zendesk.fr\)](#)
- <https://www.conversationnel.fr/chatbot/les-10-chatbots-made-in-france-a-tester>
- <https://www.conversationnel.fr/chatbot/les-10-chatbots-made-in-france-a-tester>
- <https://www.appvizer.fr/communication/chat-chatbot>
- <https://www.sales-hacking.com/post/chatbots-intelligence-artificielle>
- <https://www.eweek.com/artificial-intelligence/best-ai-chatbots/>
- <https://www.wizishop.fr/blog/chat-ia>

## documents Asprom

- Tout comprendre des chatbots\_ 2022 – social client  
<https://www.asprom.com/dossier/chatbot1.pdf>
- Maîtriser les chatbots – 2022 - Genesys  
<https://www.asprom.com/dossier/chatbot.pdf>
- Majic quadrant pour les plateformes d'IA conversationnelles d'entreprise  
<https://www.asprom.com/majic/IBM.pdf>
- L'entreprise : Guide de l'architecte pour IA conversationnelles - Moveworks  
<https://www.asprom.com/application/moveworks.pdf>
- Guide du dirigeant de ChatGPT à IA conversationnelle de niveau entreprise  
<https://www.asprom.com/dossier/moveworks2.pdf>

## Annexe 2 : Langages de développement des Chatbots

Les chatbots peuvent être créés en utilisant divers langages de programmation. Voici quelques-uns des langages couramment utilisés pour développer des chatbots :

- **Python** : Python est l'un des langages les plus populaires pour créer des chatbots en raison de sa simplicité et de sa richesse en bibliothèques, notamment avec des outils comme NLTK et spaCy pour le traitement du langage naturel.
- **JavaScript** : JavaScript est souvent utilisé pour développer des chatbots web, en particulier avec des frameworks comme Node.js. Vous pouvez également intégrer des chatbots dans des pages web en utilisant des bibliothèques comme BotUI.
- **Java** : Java est un choix populaire pour les chatbots d'entreprise, en particulier lorsque la sécurité et la stabilité sont essentielles.
- **Ruby** : Ruby peut être utilisé avec des bibliothèques telles que Lita pour créer des chatbots.
- **PHP** : PHP est couramment utilisé pour développer des chatbots web, généralement en combinaison avec des frameworks comme Laravel.
- **C#** : Les développeurs utilisent parfois C# pour créer des chatbots, en particulier s'ils travaillent sur la plateforme Microsoft Bot Framework.
- **Rust** : Rust est un langage en croissance pour le développement de chatbots, offrant des performances élevées et une sécurité robuste.
- **Go** : Go (ou Golang) est apprécié pour sa rapidité et son efficacité, ce qui en fait un choix intéressant pour les chatbots.
- **Ruby** : Ruby est un langage de script populaire qui peut être utilisé pour créer des chatbots, souvent avec des frameworks comme Telegram Bot Ruby.
- **Swift** : Swift est le choix logique pour les chatbots destinés aux plateformes Apple, tels que les chatbots iOS.

Le choix du langage dépend de vos besoins spécifiques, de votre expérience en programmation et de la plateforme sur laquelle vous souhaitez déployer le chatbot. Assurez-vous de choisir le langage qui convient le mieux à votre projet



## Annexe 3 : IA Générative

Le terme anglais de Générative AI, ou **IA Générative** en français désigne des algorithmes d'Intelligence Artificielle et de Machine Learning qui utilisent des contenus existants au service de leur apprentissage pour en générer de nouveaux. Il peut s'agir de la génération de textes, de sons, d'images, ... Ainsi, en se basant sur des modèles stockés dans une base de données, la Generative AI est en capacité de produire son propre modèle similaire.

### Cas pratique de Générative AI

Les champs d'application de l'algorithme génératif grâce au Machine Learning sont nombreux.

- **La Générative AI au service de la santé**

En recherche pharmaceutique, la Generative AI serait utilisée pour créer des prothèses médicales. Combinée avec l'impression en 3D et d'autres technologies, elle peut reproduire concepts et molécules organiques, toujours en se basant sur des modèles.

Gartner prévoit que d'ici 2025, plus de 30 % des nouveaux médicaments et matériaux seront découverts à l'aide de l'Intelligence Artificielle générative.

- La production visuelle de la Générative AI

La Generative AI apporte du réalisme aux plateformes collaboratives lors de réunions virtuelles en améliorant les images à faible résolution ou à la génération d'avatars photoréalistes notamment. La génération d'avatars par l'IA peut aussi servir à protéger l'identité d'un individu, comme lors d'un reportage.

- **En art**, les algorithmes proposent le remplacement de pixels par des fragments d'images pour obtenir une meilleure qualité d'image.
- D'autre part, si le Deep Learning a développé la traduction de textes comme Google Translate, la Générative AI a placé la barre plus haute avec son réseau de neurones artificiels capables de réaliser la génération de textes presque indiscernables d'un document manuscrit par l'Homme.

### Comment fonctionne l'IA Générative ?

D'un côté, le concept de l'Intelligence Artificielle consiste à enregistrer, analyser et comprendre des informations. De l'autre, il peut créer de nouveaux calculs en se basant sur ce qu'il a appris. De la même manière, l'Intelligence Artificielle permet à une machine d'apprendre à partir de données existantes et de fournir des solutions en fonction des problèmes qu'elle doit traiter grâce au Machine Learning.

C'est donc ainsi que la Générative AI traite et analyse les énormes quantités de données à une vitesse thaumaturgique. Des calculs permettent aux machines d'effectuer les mêmes tâches que les humains, à savoir créer des contenus basés sur des modèles existants.

L'IA générative est une technologie perturbatrice qui permet aux machines de générer des concepts reposant autrefois sur l'Homme. Même si le terme de Generative AI est

associé à celui de Deepfake, nous sommes loin d'avoir exploré les limites de cette technologie intelligente toujours en phase d'apprentissage. Ces modèles d'Intelligence Artificielle sont des concepts viables à utiliser par les organisations car ils rendent la génération d'images d'art, la recherche et l'analyse de données plus rapides et moins coûteuses.

Pour plus d'information consulter <https://www.asprom.com/dossier/iagenerative.pdf>

---

## Annexe 4 - HIPAA

### **HIPAA est l'abréviation de Health Insurance Portability and Accountability Act**

Le respect de la loi américaine sur la portabilité et la responsabilité en matière d'assurance maladie (HIPAA) exige que les entreprises qui traitent des informations de santé protégées (PHI) aient mis en place des mesures de sécurité physiques, de réseau et de processus et qu'elles les suivent.

Toute personne fournissant des traitements, des paiements et des opérations dans le domaine des soins de santé est soumise aux règles de conformité de l'HIPAA. Les associés commerciaux, y compris toute personne ayant accès aux informations sur les patients et fournissant un soutien en matière de traitement, de paiement ou d'opérations, doivent également se conformer à l'HIPAA. D'autres entités comme les sous-traitants et tout autre associé commercial lié, sont également liées par l'HIPAA

Définition de la conformité à l'HIPAA, ou HIPAA Compliance

L'HIPAA est une série de normes réglementaires fédérales américaines qui décrivent l'utilisation et la divulgation légales des informations de santé protégées aux États-Unis.

### **La conformité à l'HIPAA est réglementée par le ministère de la santé et des services sociaux (HHS) et appliquée par l'Office for Civil Rights (OCR).**

La conformité à l'HIPAA est une culture vivante que les organisations de soins de santé doivent mettre en œuvre dans leurs activités afin de protéger la vie privée, la sécurité et l'intégrité des informations de santé protégées

### **Histoire de la conformité à l'HIPAA**

La loi de 1996 sur la portabilité et la responsabilité en matière d'assurance maladie a été adoptée par le Congrès américain et promulguée par le président Bill Clinton.

### **L'HIPAA a été promulguée principalement pour :**

- **Moderniser le flux d'informations** sur les soins de santé.
- **Stipuler comment** les informations personnelles identifiables (IPI ou Identifiable Personal Information) conservées par les secteurs des soins de santé et de l'assurance maladie doivent être protégées contre la fraude et le vol.
- Aborder les limites de la couverture d'assurance maladie, comme la transférabilité et la couverture des personnes souffrant de préexistences.[3]

'HIPAA a imposé des normes nationales pour protéger les informations sensibles sur la santé des patients contre toute divulgation à leur insu ou sans leur consentement. Le ministère américain de la santé et des services sociaux (HHS) a publié la règle de confidentialité de l'HIPAA pour mettre en œuvre ce mandat.[4]

La règle de confidentialité comporte 12 exceptions : des cas dans lesquels les données des patients peuvent être partagées avec d'autres entités sans son consentement.

Un autre élément clé de l'HIPAA est la règle de sécurité, qui existe au sein de la règle de confidentialité. Ce sous-ensemble est constitué de toutes les informations de santé identifiables individuellement qu'une entité couverte crée, reçoit, conserve ou transmet sous forme électronique. Les éléments clés de la Règle de sécurité de l'HIPAA sont les suivants :

- **Assurer la confidentialité**, l'intégrité et la disponibilité de toutes les informations de santé électroniques protégées.
- Détecter les menaces anticipées pour la sécurité de l'information et s'en prémunir.
- Protéger contre les utilisations ou divulgations non autorisées anticipées.
- **Certifier la conformité de leur personnel.**

Les informations de santé protégées (PHI pour Protected Health Information) sont des informations démographiques qui peuvent être utilisées pour identifier un patient ou un client d'une entité détenue par l'HIPAA.

Parmi les exemples courants de PHI figurent les noms, adresses, numéros de téléphone, numéros de sécurité sociale, dossiers médicaux, informations financières et photos faciales complètes, pour n'en citer que quelques-uns.[6]

## Annexe 5 – repérage des sites dans le document

Nom		Nom		Nom	
Acquire.io	3 - 2 - 1	Einstein GPT	3 - 3 - 8	my.ai (SnapChat)	5 - 4 - 2
Ada	3 - 2 - 2	FreshChat	3 - 3 - 9	Olark	4 - 1 - 4
Aïvo	3 - 2 - 3	Gemini	3 - 3 - 10	Open AI playground	5 - 4 - 6
Allyo ( HireVue)	5 - 4 - 8	GitMind Chat	3 - 3 - 11	OpenDialog	4 - 1 - 5
Amazon LEX	3 - 2 - 4	Golem	3 - 3 - 12	OpenDialog	4 - 1 - 6
Arya ( leoforge)	5 - 4 - 7	Gtock	3 - 3 - 13	Pandorabots	4 - 1 - 7
B2Bot	3 - 2 - 5	Helo Alix	3 - 3 - 14	Poduim	4 - 1 - 8
BingChat	3 - 2 - 6	Home Giditalis	3 - 3 - 15	Pure Chat	4 - 1 - 9
Botkit	3 - 2 - 7	Hubspot Live Chat	3 - 3 - 16	Rasa	4 - 1 - 10
BotMan	3 - 2 - 8	Intercom	3 - 3 - 17	Replika	5 - 4 - 3
Botonic	3 - 2 - 9	JaM	3 - 3 - 18	Smartupp	4 - 1 - 11
Botpress	3 - 2 - 19	Jasper	3 - 3 - 19	SnapEngage	4 - 2 - 1
Bottender	3 - 2 - 11	Lamda -google	5 - 4 - 1	Socratic	4 - 2 - 2
ChatBot FLE	3 - 2 - 12	LandBot	3 - 3 - 20	Target First	5 - 4 - 8
ChatFuel	3 - 2 - 13	Lara	3 - 3 - 21	Tidio	4 - 3 - 1
ChatGPT	3 - 2 - 14	Leena AI	5 - 4 - 11	Tock	4 - 3 - 2
Chatonic	3 - 2 - 15	LiveAgent	3 - 3 - 22	Userlike	4 - 3 - 3
Chatra	5 - 4 - 9	LivePerson	3 - 3 - 23	Webotit	4 - 3 - 4
ChatterBot	3 - 3 - 1	Maia (wiziShop)	4 - 3 - 9	Wil.ai	4 - 3 - 5
Claude2	3 - 3 - 2	ManyChat	3 - 3 - 24	YouChat	4 - 3 - 6
Claudia Bot Builder	3 - 3 - 3	Meya.AI	5 - 4 - 10	Zapier AI Chatbot	5 - 4 - 12
Comm100	3 - 3 - 4	microsoft bot	4 - 1 - 1	Zendesk	4 - 3 - 7
Customers.ai	3 - 3 - 5	Mistral	4 - 1 - 2	Zendesk	4 - 3 - 8
Deepavlov	3 - 3 - 6	Mitsuku	5 - 4 - 4	Zeno Chat	5 - 4 - 13
Drift	3 - 3 - 7	Mobile Monkey	4 - 1 - 3	Zoho Sales IQ	5 - 4 - 5