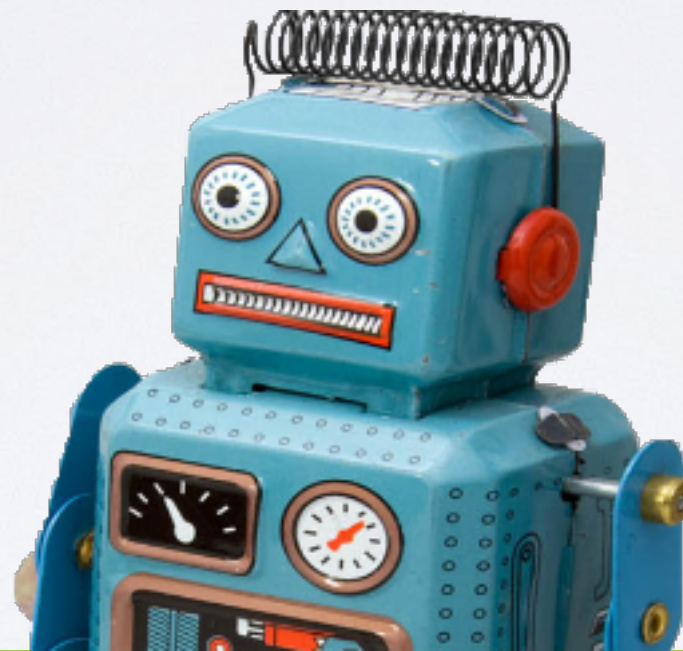


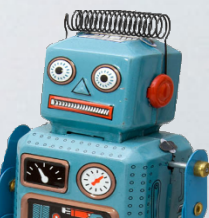
CHATBOT

votre nouveau service client



QU'EST-CE QU'UN CHATBOT ?

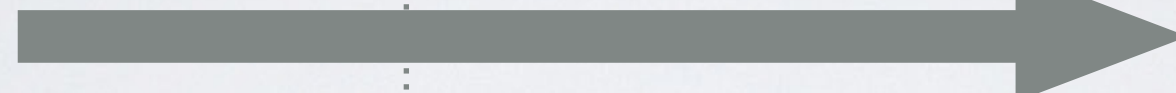
- Contraction de « chatter robot », en français, robot conversationnel.
- Le chatbot interagit avec son utilisateur au travers d'un dialogue en temps réel.
- Pour être performant, il s'appuie sur des technologies de traitement du langage naturel (NLP : natural language processing) et parfois sur des algorithmes d'Intelligence artificielle (A.I ou IA en anglais).



client

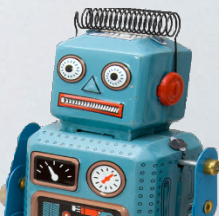
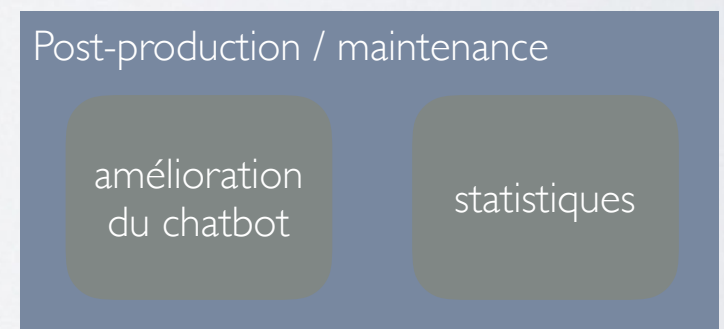
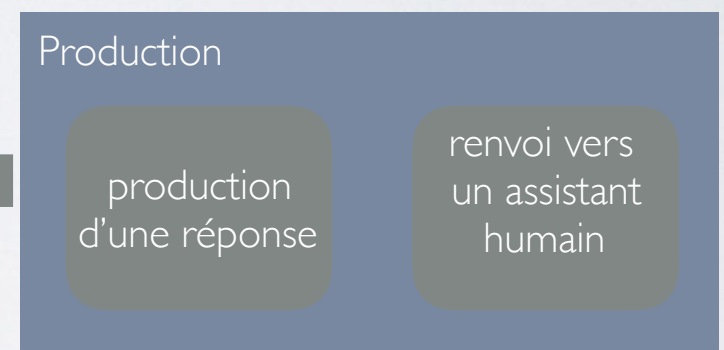
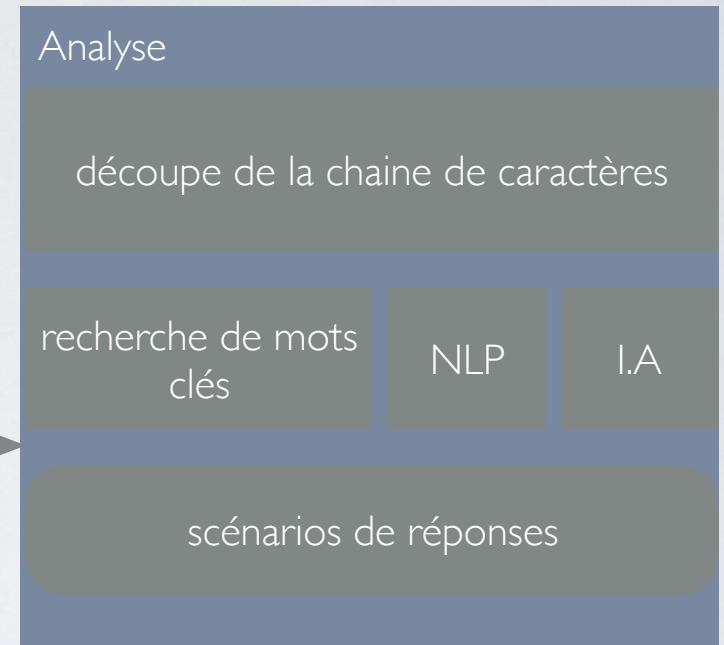
chatbot

Je voudrais
réparer ma
voiture

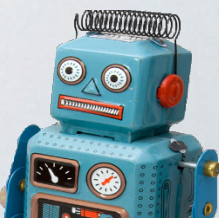
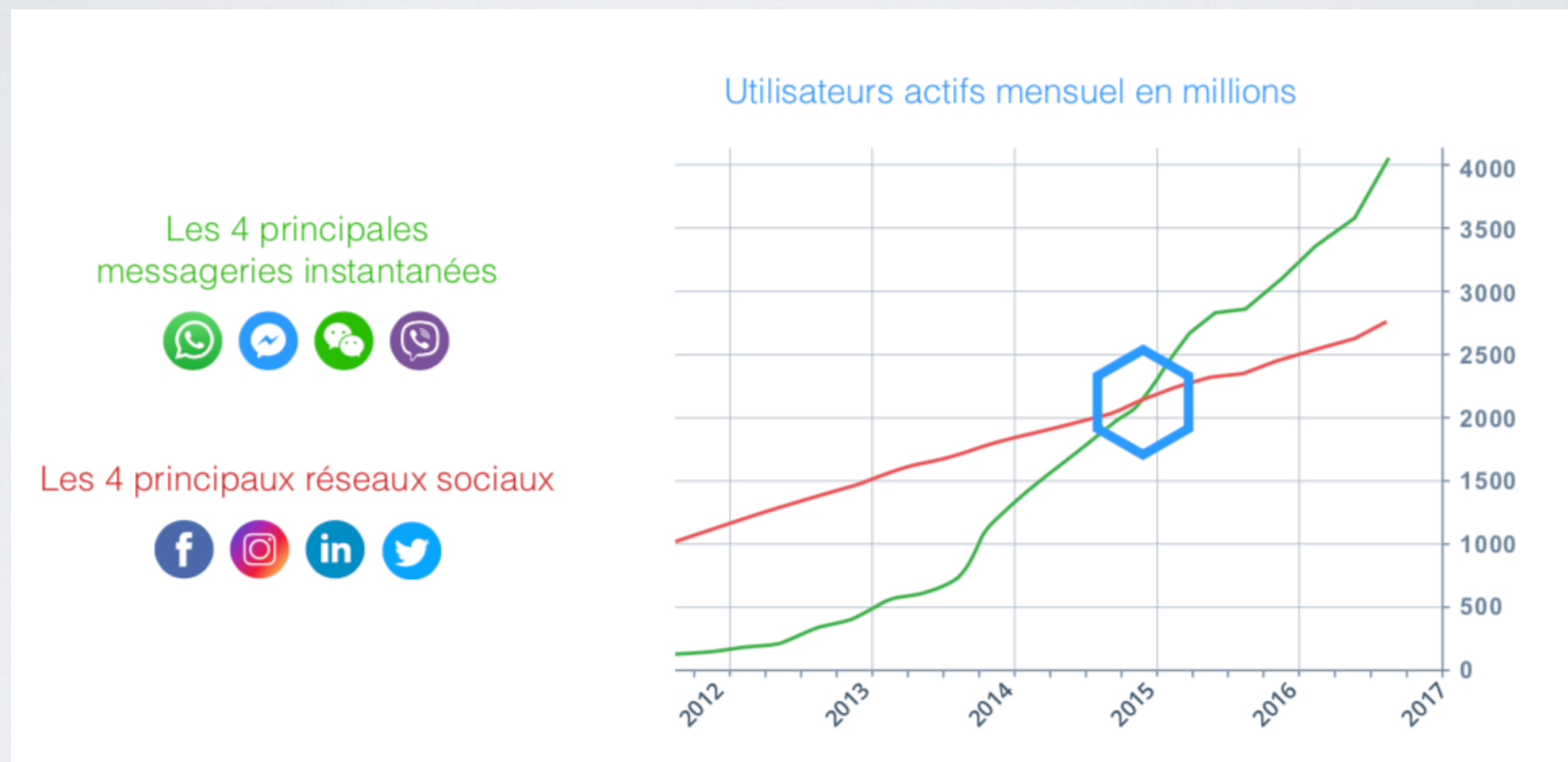


Bonjour, que
puis-je faire pour
vous ?

Voulez-vous
prendre RV
maintenant ?



LES MESSAGERIES INSTANTANÉES : PREMIÈRES AUDIENCES SUR INTERNET



QUELLES TENDANCES ?

45%

sociétés françaises considèrent le chatbot comme une technologie pertinente pour traiter la relation client.

8 Md €

économisés par an par les services clients grâce aux chatbots d'ici 2022

80%

des entreprises utiliseront un ou plusieurs chatbots d'ici 2020

56%

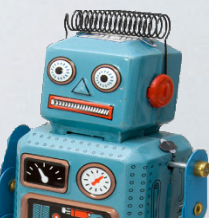
des français voient les chatbots comme un progrès pour simplifier leur vie

37%

de croissance sur le marché du chatbot dans les 4 prochaines années.

40%

des interactions mobiles seront réalisées par les chatbots en 2020



DES EXPÉRIENCES CLIENTS MULTIPLÉS ET PERSONNALISÉES

GUIDE

Le chatbot récolte des besoins, les analyse et répond au client en temps réel. Il fait appel à un conseiller si besoin.
ex: Guide Cadeau St Valentin.

AMUSEUR

Le chatbot anime une conversation, lors d'un événement, et amuse le client par ses propos et les contenus multimédias qu'il propose.
ex: lancement produit

VENDEUR

Le chatbot assure les transactions standards : vente de masse.
ex: e-commerce

FORMATEUR

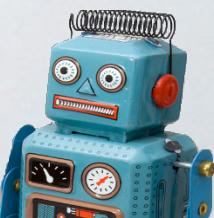
Le chatbot forme le client à des savoirs, l'évalue et s'adapte en temps réel à sa progression.
ex: cours de conversation en anglais

CONSEILLER

Le chatbot écoute le client et répond sur le champ à ses demandes standards.
ex: conseiller retraite, RH, assurances.

ASSISTANT

Le chatbot aide le client à collecter de l'information, et lui communique au fur et à mesure. Il optimise sa recherche à chaque réponse.
ex: revue de presse continue



6 ÉTAPES CLÉS POUR CRÉER CHATBOT

1. LA MISSION

Le chatbot, tout comme un collaborateur humain, doit remplir une mission, qui définit son périmètre d'action.



2. LE CONTEXTE

Il faut déterminer dans quelle pratique sociale et professionnelle il intervient.



3. LE SCÉNARIO

Partie complexe, il faut imaginer toutes les situations d'interactions et construire les éléments de dialogue.



4. LA PERSONNALITÉ

Elle facilite l'acceptation du chatbot auprès de ses interlocuteurs humains. Elle contribue au lien social.



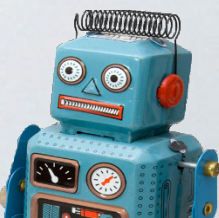
5. LE DÉVELOPPEMENT

Pour consacrer l'essentiel de son budget aux spécificités de son chatbot, les plateformes comme BotNation.ai sont essentielles.



6. L'ÉDUCATION

Un chatbot doit apprendre son métier. Il se parfait au fil du temps. Il faut y contribuer régulièrement. Sa maintenance est vitale.



NOTRE EXPERTISE

VEILLE TECHNO

- Suivi de l'actualité,
- Test des technologies,
- Rencontres et échanges avec les startups.

CONSEIL

- Evaluation des besoins,
- Stratégie de mise en place,
- Sélection des technos.

CONCEPTION

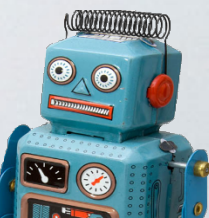
- Cahier des charges
- Scénarisation
- Algorithme

PRODUCTION

- Direction technique
- Développements techniques
- Expertise linguistique

MAINTENANCE

- Analyse statistique
- Education du chatbot
- Optimisation et évolutions



UN PARTENARIAT



FRONT GÉNÉRIQUE

- Messenger, Web, ...
- Traitements par mot-clés
- NLP

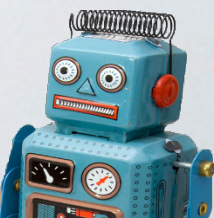


BACK DEDIE

- Développement ad hoc
- Python, Flask, NLTK...
- Echange Json

DIRECTION TECHNIQUE

- Prestataires Tiers
- Agrégation technique

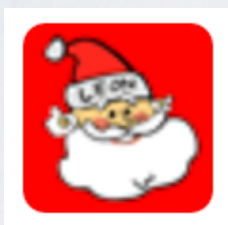


QUELQUES EXPÉRIENCES ET RÉFÉRENCES

Marché récent, notre offre chatbot est née officiellement en janvier 2018, après l'année 2017 consacrée à une collaboration avec BotNation sur de nombreux projets.



FC Nantes. Chatbot dédié à la présentation d'un nouveau joueur de l'effectif professionnel.



Léon le Père Noël. Chatbot représentant du Père Noël. Près de 2 000 utilisateurs du 15 au 27 décembre 2017.



PasBêteLeNet. Chatbot savant qui interroge directement Wikipédia pour fournir des informations sur tous les sujets imaginables. Plus de 5000 messages par mois.



MacronQuiz. Chatbot ludique qui au travers de 25 questions évalue l'affection de l'utilisateur vis à vis du Président. Plus de 1 500 utilisateurs.

