

# Chatbots – Customer experience

Nicolas Sibille

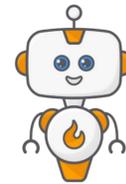
## Contexte

Les chatbots sont de plus en plus présents dans les services que proposent les entreprises à leurs clients. D'après Gartner, 25% des opérations de support ou de service client intégreront un assistant virtuel en 2020, alors qu'ils n'étaient que 2% en 2017.



### Les + côté Entreprise :

- Coûts réduits \$
- Moins d'employés 👤
- Marketing ciblé 🎯
- Broadcast 📢
- Auto-apprentissage 📚
- Actions automatisées ⚙️
- Filtre les demandes ⚡



### Les + côté Client :

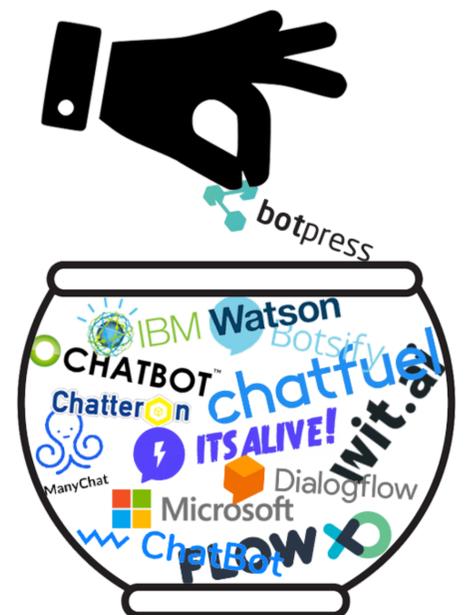
- ⌚ Plus rapide
- 📅 Disponibilité 24h/24
- 💬 Interactif
- ⚙️ Actions automatisées
- 🐉 Simple

## Problématique

Il existe un grand nombre d'outils permettant de créer un chatbot. Afin de choisir une solution adaptée aux besoins, une compréhension globale de l'écosystème est nécessaire.

## Buts

- Classifier et comparer les solutions de création de chatbots disponibles
- Développer un prototype fonctionnel pour un cas concret



## Questions à se poser

### 1) Type de compréhension de texte ?

- **Keywords recognition :** 🎯

«*Quel est le **prix** de votre abonnement ?*»

→ Mot clé prédéfini reconnu : **prix**

- **Natural Language Understanding (NLU) :** 🔍

«***Combien coûte** l'**abonnement Premium** de **24 mois** ?*»

→ Intention : **cost**

→ Entités : **Abonnement Premium, 24 mois**

### 2) Type de création 🛠️

- **Plateforme de chatbot :** 🏗️

+ Flux de conversations simples à mettre en place

- Limité techniquement

- **Framework de développement :** 📄

+ Flexible au niveau des possibilités

- Nécessite compétences techniques et temps

### 3) Canaux de communication 🗨️

- **Site web**



- **Messagerie instantanée**

