

Atelier chatbots

Bonnes pratiques et conception

Thomas Gouritin

@tomg_

#Futurocite

Créateur de bots depuis 2014

#1jour1bot : 50+ bots testés

Des mauvaises pratiques

Des bonnes pratiques

Depuis...

Des bots conçus (et en cours de conception) pour des clients grands comptes

Un livre blanc complet sur le sujet

Postulat

“Si un opérateur sans formation spéciale peut le faire, un algorithme doit pouvoir s’en sortir”

Responsable technique, anonyme, 2012

Depuis 2 ans, #LeMarketingTue

“Les chatbots, nouveau fleuron de l’intelligence artificielle”

Digital Corner, 2016

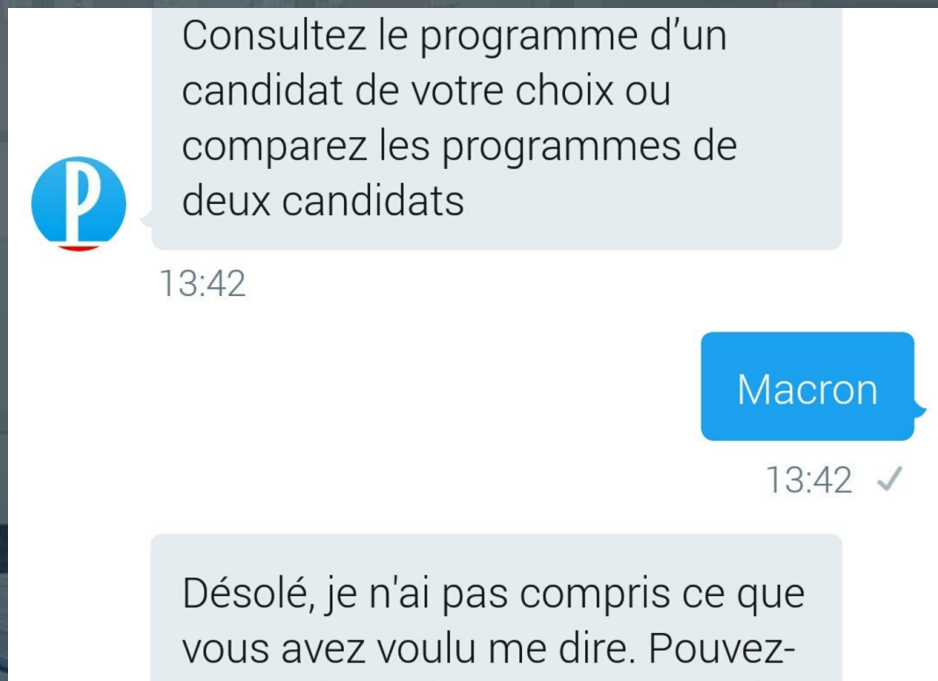
“Les chatbots vont remplacer les apps”

Plein de digital gurus, depuis 2015

“Désolé, je n’ai pas compris votre demande, j’apprends un peu tous les jours et demain je serai meilleur. Tapez 1 pour retourner à la case départ”

“Désolé, je n'ai pas compris votre demande, je ne suis qu'un robot mal codé et survendu. Merci d'appuyer sur les boutons”

La preuve par l'exemple



Un chatbot trop scripté, ça donne ça :



Un chatbot qui se croit intelligent, allégorie...



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



Un chatbot, pour faire quoi ?


Service - Vente - Expérience - LOL

Générer du trafic

what about Google Tango and Lenovo ?

Just a sec, I'm looking that up...

Articles about Google Tango and Lenovo



This Is The First Project Tango Phone, Shipping In September For \$500
Jun 9, 2016 by Greg Kumparak We're at Lenovo's Tech World event in San Francisco

[View on Web](#)

[Read Here](#)

L'exemple des bots de presse.

Intéressant si il y a personnalisation...



Attention à l'obstacle...

Musique peut être ?



Gers: un prêtre en garde à vue pour viol sur une septuagénaire

Un curé faisant l'objet d'une accusation d'agression sexuelle et de viol sur une...

Avala
de ch
Bouyg
promc



l'exp
res

[Voir l'article](#)

Qui a dit intelligence artificielle ?

Générer des leads

je vais de Lille à Marseille le 24/03 tu peux m'aider ?

Pour Lille-Marseille, le 24/03/17

Voici les premières propositions :

Lille Europe-Marseille Saint-Charles
2 corresp. le 24/03/17 - TGV, iDTGV

Merci Tom 😊
Cherchons maintenant des célibataires qui te conviennent, peux tu me donner ta date de naissance ?

10 juillet 1988

Super Tom ! Essayons de trouver des célibataires près de chez toi. Quel est ton code postal ?

59170

OK, j'ai beaucoup de célibataires dans ton coin:) Avant cela, je te propose un petit jeu, je vais te proposer une liste de petites imperfections, et tu me diras laquelle te correspond le mieux...ça te dit d'essayer ?

ok

Rendre service

Bienvenue sur le service d'auto-relève automatisé de Direct Energie (oui, je suis un robot 😊)

Bien entendu tout est sécurisé et confidentiel !

Etes-vous prêt(e) à me donner vos relèves de compteurs ?

Je suis prêt(e)

Vous souhaitez me transmettre vos relèves de compteur pour :

Electricité et Gaz

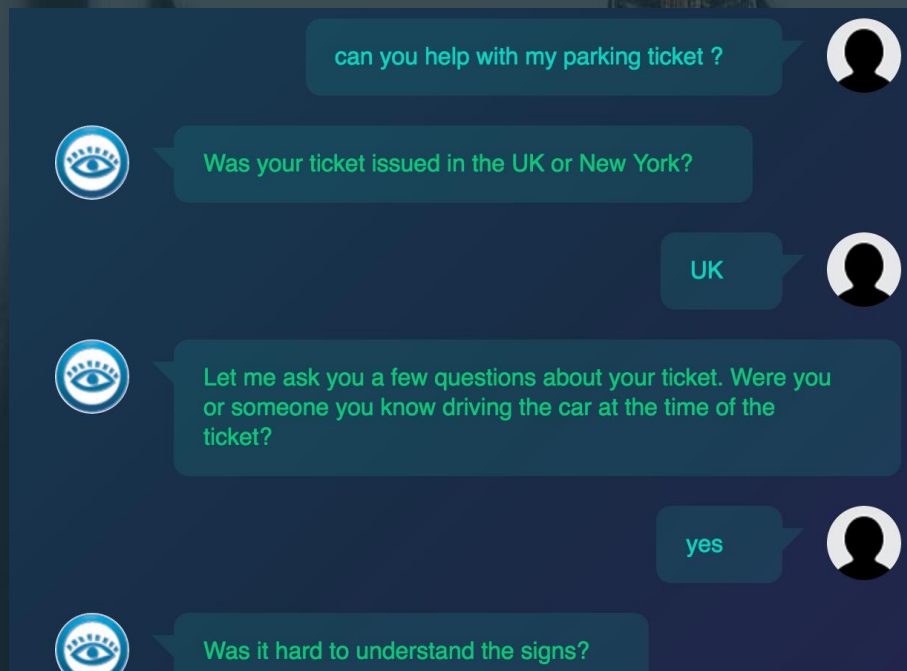
Etes-vous en option tarifaire "Base" ou "Heures Pleines / Heures Creuses" (HP/HC) ?

(c'est indiqué dans votre contrat)

Base

Accompagner le client au plus près de ses usages.

Rendre service



Oui, un chatbot
peut faire sauter
vos PVs de
stationnement !

(enfin presque)

Remplir un formulaire

Great! Now, what would you like to say to President Obama?

You're a great dude, dude.

Got it. Is that your whole message?

Yes

No

Yes

Okay. Now, let's double-check that this is what you want to send the President (this is your chance to catch any typos!)

"You're a great dude, dude."

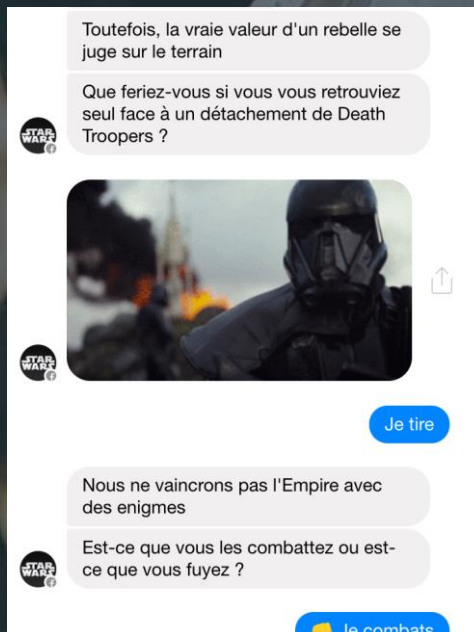
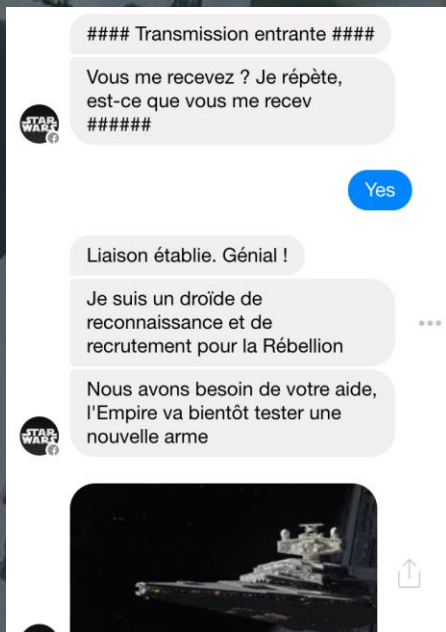
Does the above text look right?

Yes

Discutez avec Barack Obama !

(en fait, pas vraiment...)

Vous embarquer vers une galaxie lointaine, très lointaine !



Pour le LOL



what if Sarkozy was Giroud ?

#ProjectMurphy



Intégrer de la data

Quoi ? Quand ? Comment ?

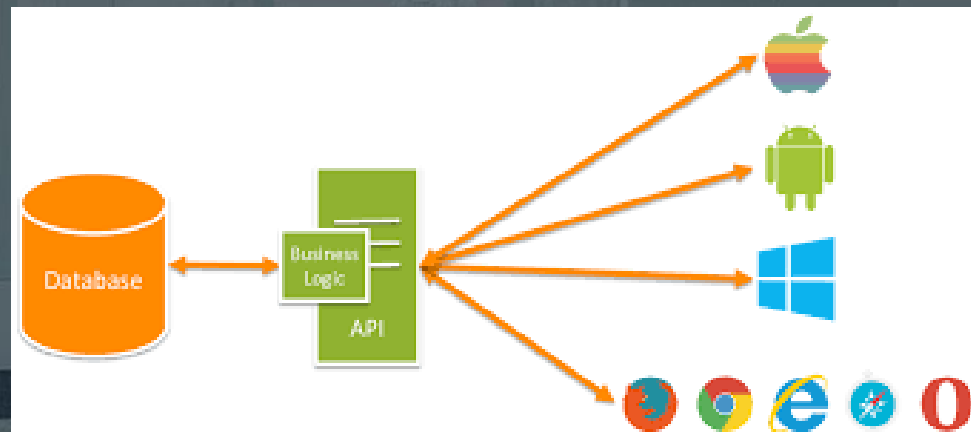
Le Web et les API

Des données facilement :

Disponibles

Accessibles

“Bidouillables”



Big data et API

Le chatbot est un programme informatique. Sa force réside dans la donnée exploitée et la puissance des algorithmes au service de l'expérience.

Que peut-on donc faire ingurgiter à son chatbot ?

Des flux open data

TOUS NOS TRAINS.
MAINTENANT EN TEMPS RÉEL.

Accédez à l'API des itinéraires
et horaires des trains SNCF

DÉCOUVRIR

S'INSCRIRE



Données SYNOP essentielles OMM

Données d'observations tri-heures
issues des messages d'observation en
surface (SYNOP).

- Conditions d'accès :
- Sans redevance
- Moyens d'accès :
- Téléchargement direct
 - Géoservices

En savoir +



Observations d'altitude (issues de messages TEMP)

Profil vertical de température, vent,
humidité, obtenus à partir de sondage
par ballon, entre le sol et l'altitude
d'éclatement du ballon (20 à 30km).

- Conditions d'accès :
- Sans redevance
- Moyens d'accès :
- Géoservices

En savoir +



Données SYNOP

Données d'observations issues des
messages en code synoptique
international d'observation en surface
(SYNOP).

- Conditions d'accès :
- Avec redevance
- Moyens d'accès :
- Hors ligne



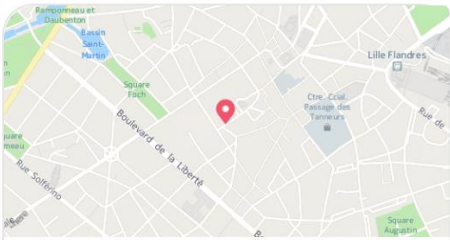
Observations d'altitude (Emagrammes)

Profil vertical de température, vent,
humidité, obtenus à partir de sondage
par ballon, entre le sol et l'altitude
d'éclatement du ballon (20 à 30 km).

- Conditions d'accès :
- Sans redevance
- Moyens d'accès :
- Téléchargement direct

Des flux open data

Salut Tom, Je suis Justin Biker (Jib pour les intimes), Envoie-moi une adresse ou une position, je t'indiquerai le lieu et la disponibilité des stations de vélos en libre service les plus proches



Votre position

Un instant ...

JUSTIN BIKER

LILLE

10 Rihour (CB)
Distance: 149m
26 vélo disponible(s)
6 place(s) disponible(s)
ANGLE PLACE RIHOUR...

[M'y rendre](#)

Exemple de Justin Biker, pour les vélos en libre service.

Pour aller plus loin... la DMP en renfort !

Connaissance client/citoyen poussée, recommandation et personnalisation.



Une brique importante en PRM et CRM !



Intelligence artificielle

Ou bêtise artificielle ?

Intelligence artificielle

Une intelligence qui permet à la machine d'intervenir dans une situation non programmée à l'avance et/ou de s'adapter en temps réel.

2 applications dans un chatbot :

- Compréhension du langage naturel
- Génération de nouveaux éléments de scénario

NLP, kesako ?

En français : le traitement automatique du langage naturel (TAL)



Test de Turing et autres fantasmes

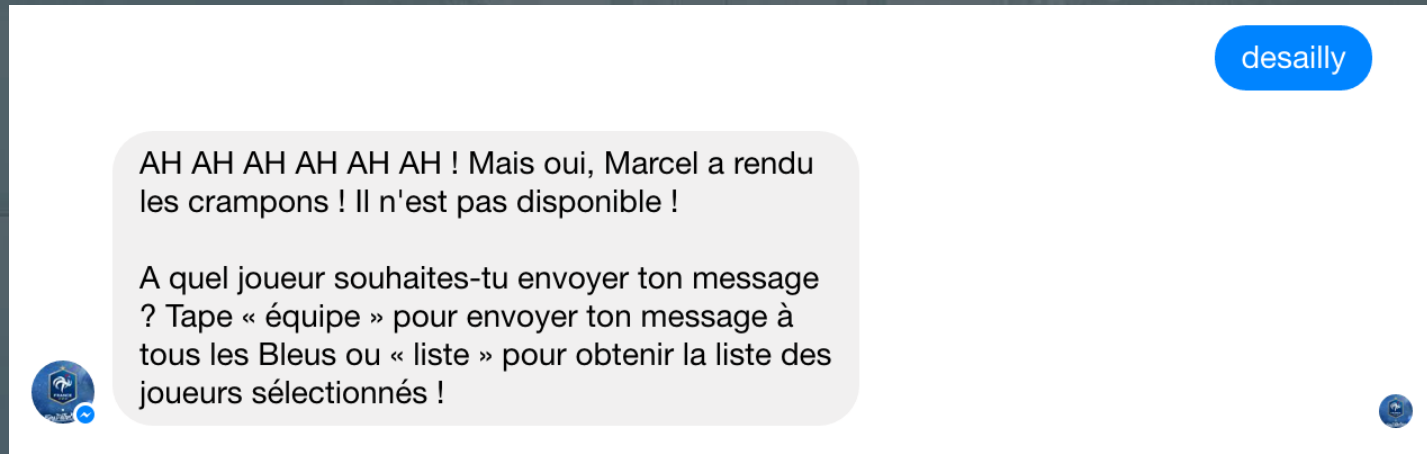


Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



Application aux chatbots

On prépare les scénarios à l'avance pour faire de la “fausse NLP”.
Souvent utilisé pour placer des “easter eggs”.

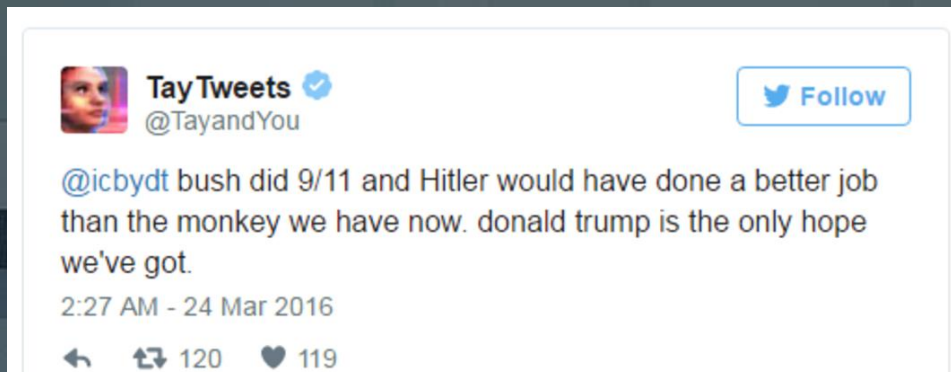


Application aux chatbots

@tomg_

Le chatbot est réellement autonome et “auto apprenant”. Il exploite les capacités d’un moteur d’intelligence artificielle type Watson.

> On est encore (très) loin du compte !





Conversation = contenu

Pour une véritable expérience conversationnelle

Pour une expérience réussie

Plus loin que le côté purement technique, la réussite passe par :

- ▶ Une mise en forme “sexy” de la data
- ▶ Une tonalité adaptée
- ▶ Un contenu riche
- ▶ Ne pas oublier la conversation !

N'oubliez pas l'éditorial !

Travailler sur le ton et le style

L'expérience chatbot réussie donne l'illusion d'une conversation, ou au moins envie d'échanger avec le robot.

Un vrai travail de fond en cohérence avec la communication globale de la marque ou du porteur de projet est indispensable.

Proposez un contenu riche

Contenu riche

Pour faire vivre le bot et aller plus loin, on peut facilement panacher :

- ▶ Texte
- ▶ Image
- ▶ Gif
- ▶ Vidéo



Et maintenant :
Lancez-vous !

@tomg_



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017

6 étapes indispensables pour un chatbot réussi

1. Proposer un **bénéfice utilisateur** indiscutable
2. Maîtriser les scénarios et concevoir une **expérience fluide**
3. **Prévoir l'imprévu** et ajouter une dose de langage naturel
4. Rendre son bot **sympa**, et l'**expérience ludique**
5. Bien choisir sa **solution technique**
6. Faire tester, et tester encore, **par des vrais utilisateurs**



LES CHATBOTS
À L'ÉPREUVE
DU TEST

ONT-ILS (VRAIMENT)
DE LA CONVERSATION ?

Retrouvez tous les tests et nos experts
dans le livre blanc sur : www.tomg-conseils.com



Proposer un vrai service

**Etape cruciale :
le chatbot doit avoir une mission claire !**

Proposer un vrai service

Maîtrisez le parcours de l'utilisateur !

C'est l'étape la plus importante quand on entre dans la phase de conception à proprement parler.

Et pour cela, un outil simple...



@tomg_



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



référent | digital
#smartregion | wallonia
.be

Conception : l'arbre de décision



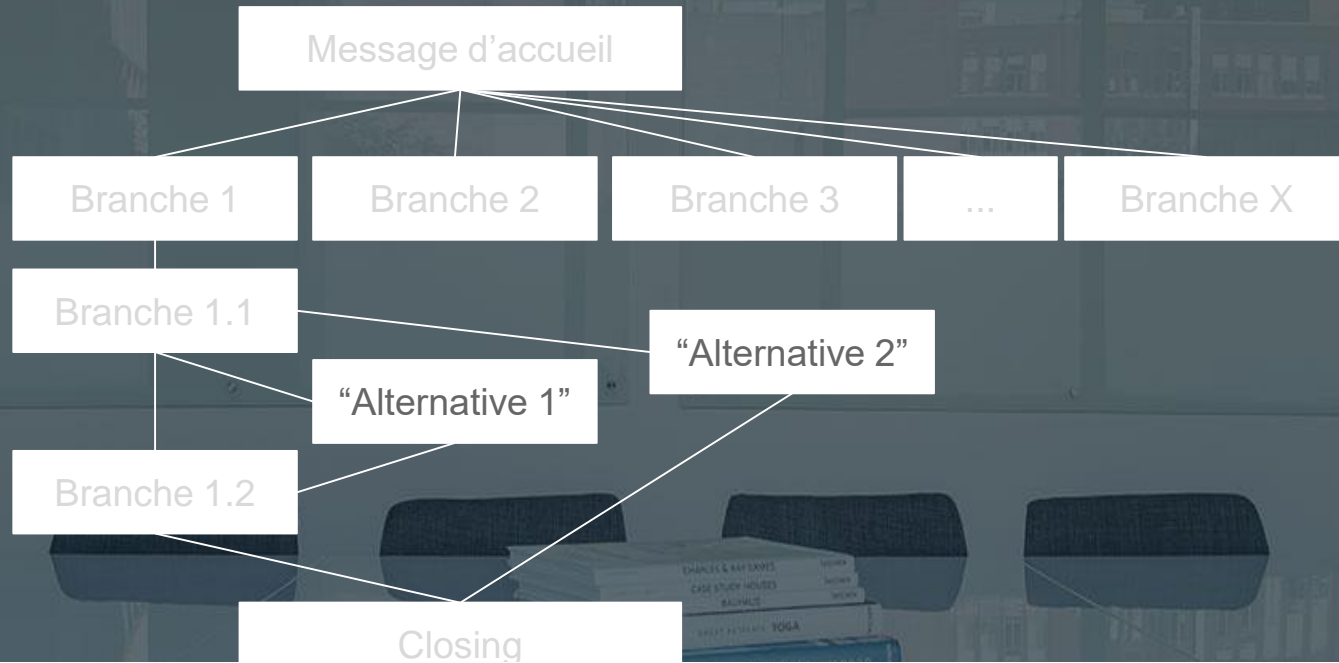
Prévoir l'imprévu

Prévoyez quelques réponses en reconnaissance de texte.

Pour réagir à des choses simples et donner l'impression d'un début de conversation.

Par exemple : bonjour, merci, super, à bientôt, au revoir, salut...

Prévoir l'imprévu



Prévoir les basiques

Brique de fin

“Cool”

“Merci”

“A bientôt”

Closing

Exercice pratique

Très concret : accéder aux horaires des services

Comment faire simple, et efficace ?



Exercice pratique

Où sont les données ? Comment y accéder ?

Comment organiser l'info ?

Quels sont les points de sortie ?

Exercice pratique

Très concret : récupérer une information

Remplacer un formulaire



Exercice pratique

Quelles sont les données à récupérer ?

Comment identifier le citoyen ?

Que faire de ces données ?

A dark, monochromatic photograph of a person's hands writing on a document with a pen. A laptop is open in the background, and another person's hand is visible on the right side of the frame. The overall scene is dimly lit, creating a professional and focused atmosphere.

**Merci, et au plaisir
d'échanger !**

@tomg_