

LES CHATBOTS ONT LE VENT EN POUPE



Les « chat » quoi ?

Chatbot est un anglicisme qui provient de la contraction de deux mots anglais : « chat »= conversation et « bot »= robot, à prononcer « tchat' botte », c'est-à-dire un robot qui converse, traduit en français par **agent conversationnel virtuel**, mais dans le milieu de la « tech », on préfère parler anglais et l'anglicisme est autorisé, voire même de rigueur.

Créé à l'aide du paramétrage d'une bibliothèque de questions/réponses, ce programme de conversation intègre aussi, pour les plus développés, une intelligence artificielle grâce au « machine learning », c'est-à-dire que ses interactions avec l'utilisateur lui permettent d'apprendre et développer ses connaissances et donc ses réponses. On interagit avec lui soit oralement soit par écrit.

De Turing à ELIZA

Quand on parle de chatbot, on ne peut s'empêcher de penser à **Alan Turing (1912-1954)**, mathématicien de génie, britannique, pionnier de l'informatique et de l'Intelligence Artificielle et à son fameux « test de Turing », qui consiste à juger de la crédibilité d'un robot à se faire passer pour un humain. Pour résumer, Turing a imaginé un test qui consiste en une conversation à l'aveugle entre un jury d'humains d'une part et un robot et un humain d'autre part. Pour réussir le test, le robot doit convaincre plus de 30% du jury qu'il s'agit d'un être humain.

Le chatbot est loin d'être une invention du XXIème siècle puisque **le premier chatbot, nommé ELIZA, est apparu en 1966, créé par Joseph Weizenbaum**, informaticien germano-américain, alors professeur au célèbre MIT (Massachusetts Institute of Technology). ELIZA est un programme conversationnel simulant un psychothérapeute. Sa force repose sur son mode de réponse : contrairement aux chatbots actuels ELIZA n'apporte pas de réponse précise mais donne l'impression d'écouter son interlocuteur ; en effet, les réponses du programme ELIZA donnent le moyen à l'interlocuteur de croire que le programme comprend son ressenti, par le biais de réponses prédéfinies par des mots-clés.



Quelle utilité

Actuellement, nombreux sont les sites qui font appel aux services d'un chatbot.

Parmi les plus connus on retrouve Facebook messenger, Siri Apple, Google Assistant et son enceinte connectée Google Home, OUIbot pour la SNCF,...

Sur les sites web

De plus en plus de sites internet laissent apparaître **une petite fenêtre de dialogue** (le plus souvent en bas à droite) vous invitant à répondre à une question du genre « Bonjour, en quoi puis-je vous aider ? », on peut penser que derrière cette question, se cache un employé de la société dudit site web mais en fait il s'agit bien d'un programme de conversation virtuelle.

Le chatbot délivre un message de bienvenue sur le site, peut

renseigner sur les caractéristiques d'un produit, peut **orienter** le visiteur vers une page spécifique, et/ou le **rediriger** vers une personne compétente.

On le retrouve souvent en tant que **support client pour le SAV** (Service Après Vente), mais aussi pour informer des actualités ou des derniers produits en ligne.

Les sites de restauration en ligne s'en servent pour nous inviter à **commander un repas ou réserver un hébergement** pour les sites dédiés.

L'avantage est indéniable car même si les fonctionnalités sont parfois limitées et vous redirige vers un humain, le chatbot reste **disponible 24h/24**.

De plus il peut s'avérer très **utile pour les personnes malvoyantes** du fait de l'interaction par commandes vocales ou écrites.

En entreprise

Les entreprises l'utilisent **en interne** pour répondre aux questions récurrentes des collaborateurs ou comme outil de planification de réunions.

Il fait aussi son apparition associé à un robot physique pour **les entreprises qui accueillent du public**.

Ainsi l'Hotel Yooma à Paris, ultra-connecté, dispose d'un robot androïde d'accueil qui peut faire l'enregistrement et même délivrer la carte magnétique d'accès à la chambre ou vous diriger vers la réception.

Le cobot (collègue robot) fait son apparition dans certaines entreprises et on peut le retrouver en tant qu'aide pour présenter des voitures chez certains concessionnaires ou faciliter l'attente en présentant les activités de la société ou en proposant une prise de rendez-vous ; en bref on **lui**

délègue toutes les taches qui peuvent être automatisées et à faible valeur ajoutée.

Usage personnel au quotidien

Il n'y a pas que pour les entreprises que le chatbot évolue, il est **maintenant présent sur tous les smartphones**, utilisé pour s'informer sur l'actualité, demander la météo, commander de la musique mais également en lien avec la domotique et tous les appareils connectés à domicile (avec Google Home par exemple ou les ampoules connectées).

Quelle ampleur ?

Pour l'instant le chatbot n'est qu'un simple assistant qui permet d'effectuer des taches répétitives et faire un premier tri dans les demandes des utilisateurs mais certaines études prédisent que **80% des entreprises en seront équipées d'ici 2020**.

Et vous pour votre entreprise avez-vous songé à intégrer un chatbot ?

Auteur: AC