

Analyse de 3 Chatbots

Analyse 1 — Siri

Type de chatbot

- Machine Learning + reconnaissance vocale
- Basé sur des modèles NLP classiques (pas génératif par défaut)

Domaine d'application

- Assistant personnel : appels, SMS, rappels, météo, domotique, etc.

Modalité d'interaction

- Voix (principal)
- Peut aussi fonctionner en texte (accessibilité)

Capacités

- Compréhension vocale
- Reconnaît le langage naturel
- Gère le contexte conversationnel (ex : suites logiques de questions)
- Accès aux apps natives (appels, messages, domotique)

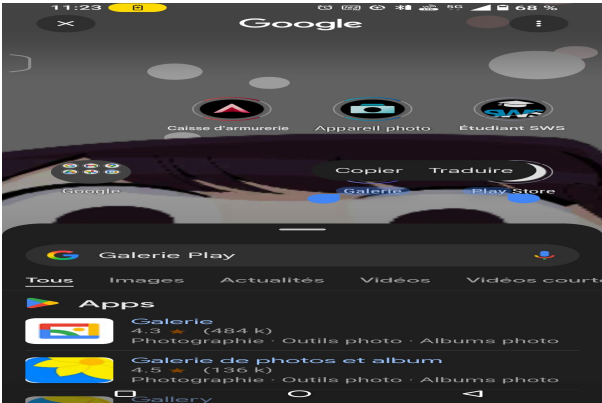
Limitations identifiées

- Ne comprend pas toutes les langues/localismes
- Réponses rigides, peu personnalisables
- Dépend fortement de la qualité du micro/réseau

Architecture supposée

Composant	Description
NLP Core	SiriKit + modèle ML interne Apple
Traitement vocal	Apple Speech API
Backend	Apple Cloud, intégration iOS
Moteur de règles	Scénarios prédéfinis
Sécurité	Traitement local + envoi serveur chiffré

Note : N'ayant pas d'iPhone, cette analyse se base sur la documentation publique et les retours d'expérience utilisateurs.



Analyse 2 — ChatGPT (OpenAI)

Type de chatbot

- IA générative (LLM, ex: GPT-4)
- Apprend par prompt engineering

Domaine d'application

- Polyvalent : assistant personnel, aide à l'écriture, support client, e-commerce, code...

Modalité d'interaction

- Texte (web, mobile, API)
- Voix (via intégration mobile ou assistants vocaux)
- Multimodal (texte + image + audio avec certaines versions)

Capacités

- Compréhension avancée du langage naturel
- Gestion contextuelle poussée
- Personnalisation via mémoire (dans certains cas)
- Génération de texte fluide et informé

Limitations identifiées

- Peut halluciner ou inventer des informations
- Dépend de l'entraînement (pas connecté au web en temps réel sauf avec plugins/API)
- Parfois trop verbeux ou vague

Architecture supposée

Composant	Description
LLM Core	GPT-4 (OpenAI)
Interaction frontend	Interface web/mobile
Mémoire utilisateur	Stockée localement ou sur serveur selon config
Traitement multimodal	Vision/audio (avec GPT-4o)

Discussions avec ChatGPT : [Lien vers la conversation](#)

 Interface ChatGPT

Analyse 3 — Chatbot Fnac (E-commerce)

Type de chatbot

- Hybride : règles + NLP classique
- Non génératif (pas d'IA type LLM)

Domaine d'application

- Service client e-commerce :
 - Recherche de produits, commandes, livraisons
 - Support technique produits high-tech
 - Gestion des retours et remboursements
 - Redirection vers agent humain si besoin

Modalité d'interaction

- Texte via widget web intégré sur le site fnac.com
- Pas d'interaction vocale ou multimodale

Capacités

- Compréhension basique du langage naturel (NLP)
- Gestion du contexte immédiat dans un scénario d'achat
- Actions courantes : suivi commande, recherche produit, politique de retour
- Personnalisation si client connecté à son compte Fnac

Limitations identifiées

- Ne comprend pas les formulations ambiguës ou les fautes d'orthographe
- Ne gère pas les demandes complexes multi-produits
- Réponses parfois trop rigides et scriptées
- Redirection fréquente vers le support humain pour les cas spécifiques

Architecture supposée

Composant	Description
Frontend	Widget JavaScript de chat intégré au site web
NLP Engine	Dialogflow ou moteur interne avec intents prédéfinis
Backend APIs	Connexion aux services Fnac (catalogue, commandes, CRM)
Moteur de règles	Système de workflow scripté pour les scénarios e-commerce
Escalade humaine	Passage vers un conseiller humain via interface de chat live

