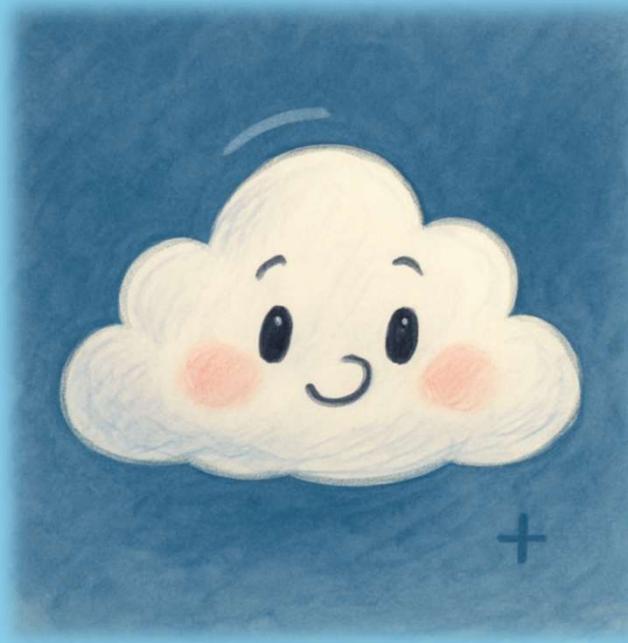


Utilisation de Google Dialogflow ES



Présentation et démo – Juin 2025



Objectifs de la présentation

- Qu'est-ce que Dialogflow ES ?
- Exemple: Comment peut-il aider une PME
- Démonstration d'un chatbot créé pour l'occasion
- Discussion approfondie des coûts et des usages



Qu'est-ce que Dialogflow ES ?

- Plateforme Google Cloud pour créer des interfaces conversationnelles
- Repose sur le NLP (traitement du langage naturel)
- Version ES (Standard) simple à prendre en main
- Gère texte et voix (Google Assistant, téléphone, etc.)



Comment ça marche ?

1. L'utilisateur écrit ou parle
2. Dialogflow détecte l'intention (intent)
3. Une réponse est renvoyée automatiquement ou via un webhook
4. L'utilisateur reçoit la réponse



Comment créer un chatbot avec Dialogflow ?

1. Créer un agent
2. Ajouter des intents (ex : horaires, contact...)
3. Définir les phrases que l'utilisateur peut dire
4. Ajouter une réponse pour chaque intent
5. Tester le chatbot dans la console
6. Intégrer dans une page web ou app



Exemple PME

Notre PME souhaite moderniser sa relation client.

Nous explorons les chatbots cloud pour :

- Réduire la charge du support client
- Offrir une réponse immédiate 24/7
- Répondre aux demandes simples et/ou prévisibles automatiquement



Cas d'usage pour une PME

- Service client automatisé
- FAQ dynamique
- Prise de rendez-vous ou de commandes
- Assistance interne (RH, IT)
- Réponses aux horaires, contacts, produits, etc.



Démo - Chatbot FAQ pour une PME

- 3 intents : horaires d'ouverture, disponibilité produit, contact
- Réponses personnalisées simples



Coûts estimés

- Jusqu'à 1 000 requêtes / jour : gratuit
- Au-delà : ~0.002 \$ / requête (exemple : 60 000 requêtes / mois = ~60 \$)
- Hébergement Firebase/Web : ~5 CHF / mois 💰
- Coût total PME basique ≈ 60–65 CHF / mois



Avantages & limites

- Facile à déployer, NLP puissant de Google
- Multilingue, bon support des langues
- Vendor lock-in (Google Cloud)
- Moins de contrôle que des solutions open-source (ex. Rasa)



Quand utiliser / éviter

- **À utiliser si**
 - ✓ Projet simple ou FAQ
 - ✓ Support client basique
 - ✓ Intégration rapide sans dev complexe
- **À éviter si**
 - ✗ Dialogue très complexe
 - ✗ Besoin de contrôle local ou de confidentialité extrême



Ressources utiles

- Docs officielles : <https://cloud.google.com/dialogflow/docs>
- Tutoriels : Google Codelabs, YouTube, etc.
- Intégrations : Firebase, Messenger, Slack, WhatsApp, etc.



Questions

Merci d'avoir écouté

Avez-vous des questions ?