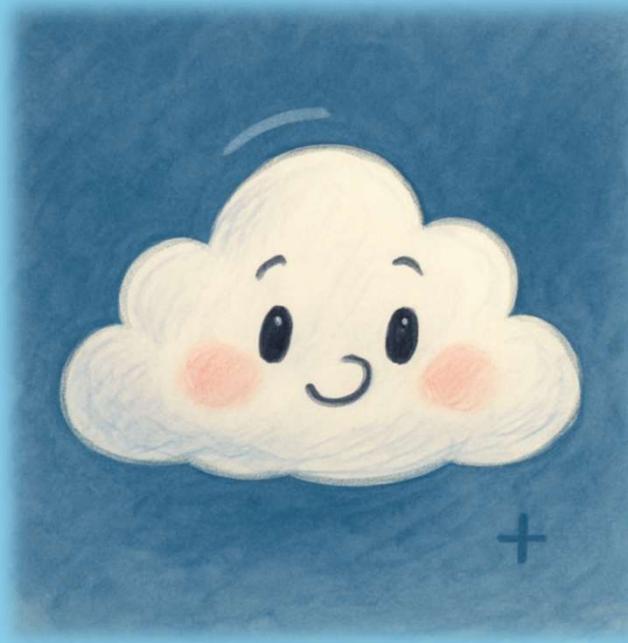


# Utilisation de Google Dialogflow ES



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
- Intégration en iframe dans un site vitrine



# 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
- X Vendor lock-in (Google Cloud)
- X 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 ?