



FAQ

Quelle est la différence entre un chatbot, un voicebot, un bot conversationnel, un agent virtuel et un agent conversationnel ?

Les termes en bref :

- **Chatbot** = Programme informatique capable d'échanger avec l'humain, à l'oral et/ou à l'écrit.
- **Bot conversationnel** = Programme informatique à intelligence artificielle et langage naturel (TALN), pouvant converser avec un humain à l'oral et/ou à l'écrit.
- **Voicebot** = Programme informatique à intelligence artificielle qui reçoit et émet des messages vocalement.
- **Agent conversationnel** = Logiciel capable de converser avec l'humain (TALN), souvent associé à une représentation visuelle, aussi appelée avatar.
- **Agent virtuel** = Logiciel doté d'une figuration visuelle (avatar), souvent de caractère humain, fonctionnant en tant qu'interface d'un centre de

1 – CHATBOT

Le mot **chatbot** provient de deux mots anglais, soit chat (causer) ou chatter (bavarder intensément) et bot, qui est la forme abrégée du mot robot. Le chatbot désigne le programme informatique qui produit l'échange avec les humains, par voie écrite ou orale. L'on retrouve les chatbots intégrés dans différents types de système de dialogue et dans des assistants virtuels, mais également dans des applications servant à divertir, ou bien déployés à des fins de recherche. Les chatbots existent sous forme plus ordinaire basé sur le repérage de mots clés et de syntaxe récurrent afin d'émettre une réponse cohérente. Les chatbots plus avancés intègrent de l'intelligence artificielle.

2 – BOT CONVERSATIONNEL

Le **bot conversationnel** est très proche de la signification du chatbot, mais ce terme permet de mettre l'appui sur la fonctionnalité conversationnelle que comporte le programme informatique. En effet, le bot conversationnel intègre le traitement automatique du langage naturel (TALN). Dans la pratique, nous pouvons nous exprimer intuitivement, que ce soit à l'oral ou par messagerie instantané, et le système équipé d'un bot conversationnel saura correctement réagir par rapport à notre demande. Pour assurer que la demande identifiée est correcte, le bot conversationnel est susceptible de nous poser des questions de suite et nous demander confirmation. En fonction de notre retour, le bot conversationnel fera monter ou descendre dans la liste d'options de déroulement son interprétation de notre demande et la réponse associée. Par cette méthode d'essais et d'erreurs, le bot conversationnel

perfectionne en continu sa capacité de réponse et d'action par rapport aux demandes qui lui sont adressées.

3 – VOICEBOT

Le **voicebot**, ou bot vocal en langue française, est une forme de bot conversationnel. Il permet d'échanger par biais vocal. Par conséquent, le programme intègre le traitement automatique du langage naturel (TALN). Autrement dit, nous formulons une demande intuitivement à l'oral, et le voicebot répondra vocalement, en utilisant la même langue. Le voicebot est souvent couplé à une solution d'intelligence artificielle traduisant les signaux oraux en texte. Les voicebots ne se sont pas encore propagés au sein des centres de relation client. En revanche, cela ne saurait pas tarder avant que nous puissions simplement énoncer une commande au voicebot de notre fournisseur et en recevoir la confirmation écrite par mail ou par sms.

4 – AGENT CONVERSATIONNEL

L'**agent conversationnel** est aussi une forme de bot conversationnel mais capable d'accomplir des tâches qui vont au-delà du simple échange avec un interlocuteur. C'est un programme logiciel qui utilise le traitement automatique du langage naturel (TALN) pour comprendre les propos d'un humain qui s'exprime de manière naturelle, souvent comme s'il s'adressait à un autre humain. Le terme agent conversationnel est notamment employé en milieu scientifique, notamment dans la recherche visant à doter ces programmes d'encore plus de fonctionnalités et de la capacité de converser de manière s'approchant encore plus de l'humain. Souvent le terme agent conversationnel est utilisé pour des systèmes intégrant une représentation visuelle humaine

(Embodied Conversational Agents, ECA), justifiant la distinction entre Bot (robot) et Agent. C'est pour cette raison que le terme est également préféré dans la relation client car **l'agent conversationnel joue le rôle de support des conseillers clientèle.**

5 – AGENT VIRTUEL

L'**agent virtuel** est un système informatisé de service client que l'on associe souvent à sa représentation visuelle (avatar), généralement d'un caractère humain. L'agent virtuel est doté d'intelligence artificielle afin de pouvoir converser de manière cohérente avec les interlocuteurs contactant le centre de service client. Aussi, le caractère visuel de l'agent virtuel qui apparaît sur l'écran de votre smartphone, PC, tablette ou tout autre dispositif à écran, adopte un comportement non-verbal imitant l'humain dans les gestes, les mimiques et les expressions du visage. Dans les univers professionnel et scientifique, les termes Agent virtuel Intelligent ou Agent virtuel Interactif sont récurrents pour souligner la fonctionnalité conversationnelle et d'échange avec les humains.

Testez Bob le Bot gratuitement

Démonstration gratuite

Appelez nous

05 57 92 58 80

Nom *

Email *

Site internet

Téléphone *

Contactez-moi !



Rappelez-moi immédiatement

Services

Bob le Bot se décline pour améliorer votre relation client

Accueil téléphonique

Il prend les appels, les qualifie avec son moteur d'intelligence artificielle embarqué et répond aux interlocuteurs avec une aisance déconcertante.

[En savoir plus →](#)

Support centre de contact

Le chatbot vocal réalise l'essentiel de son travail en décrochant, identifiant l'appelant et son motif et répondant aux tâches les plus répétitives.

[En savoir plus →](#)

Enquêtes téléphoniques

Notre agent virtuel peut lancer des campagnes volumiques, qu'il s'agisse de mises à jour de données ou de campagnes événementielles voire commerciales.

[En savoir plus →](#)



Bob le Bot



Démonstration gratuite

Contact

73 av. John F. Kennedy
33700 Mérignac, France
T : 05 57 92 90 70
hello@bob-le-bot.fr

Services

[Accueil téléphonique](#)

[Support CRC](#)

[Enquêtes téléphoniques](#)

À propos

[Contact](#)

[Blog extra-ordinaire](#)

[FAQ](#)

[SAV](#)

[Plan du site](#)

[Mentions légales et confidentialité](#)

© Yellowspring 2018 - Tous droits réservés - Siège Social : 22, rue d'Algérie, 69001 Lyon, France -

SIRET n°794 443 267 00016 – APE 7022Z - n° TVA Intracommunautaire FR 43 794443267