# charbot, la nouvelle **expérience**

d'améliorer la relation client. gagner à s'intéresser à une répondre à des questions penser aux chatbots. Les organisations ont tout à Facebook Messenger ou ailleurs, mieux vaudrait technologie permettant Au lieu de mobiliser du personnel qualifié pour oasiques par mail, sur

rnaque artificielle ou outil de la d'activité, ils font parler d'eux. Et bots sont en train de défrayer la pas se payer le luxe de passer à côté de la chronique. Dans tous les secteurs même si le rapport valeur réelle/valeur fantasmée est pour l'heure franchement disproportionné, les organisations ne peuvent transformation digitale, les chat-

## un sujet dont il faut s'emparer

Primo, un chatbot peut interagir avec de

bilité d'analyser des mots-clés, suite à une informatiques basées sur le langage humain, soit textuel, en lui donnant la possimultiples interlocuteurs en même temps et nées collectées par le biais des interactions il peut filtrer les leads et transmettre les plus qualifiés ou les plus chauds aux équipes informations à son site web, rectifier le tir vos offres ou produits et aide par ailleurs à fournir une interaction constante. Secundo, entre les clients et lui peuvent aider l'organisation à améliorer ses services. Il est par exemple possible d'utiliser les feedbacks des clients ou des visiteurs pour ajouter des ou proposer de nouveaux services. Quarto, cieuses aux clients qui souhaitent découvrir marketing ou commerciale. Tertio, les donle chatbot fournit des informations pré-

éliminer les méconnaissances et les confusions concernant votre organisation.

#### le chatbot expliqué

cielle, est capable de discuter avec des hutés à leurs demandes, directement depuis Mais qu'est-ce qu'un chatbot ? Il s'agit d'un une application de messagerie instantanée. On en trouve essentiellement sur Slack, Skype, Facebook Messenger, Telegram, etc. programme qui, grâce à l'intelligence artifimains et de leur proposer des services adap-

requête, afin de pouvoir y répondre. Ils s'appuient sur différents frameworks, les plus connus étant Facebook Bot Engine, Wit.ai (Microsoft Bot Framework), Api.ai (Google) et Aspect (Aspect CXP et Aspect

#### comment ça marche ?

L'utilisateur envoie sa requête, vocale ou textuelle, via l'interface du bot. L'interpréteur sémantique ou vocal traduit la requête en langage technique pour qu'elle



Il existe deux types de chatbots : ceux qui apprennent en fonction des échanges qu'ils agissent dans un cadre préétabli et ceux qui Les chatbots sont vocaux, avec une pertique du langage naturel, des techniques sonnification grâce au traitement automaont (grâce au machine learning).

nier communique alors avec le serveur et l'interpréteur pour répondre de manière cohérente. L'avantage est qu'il n'y a pas rationnel 24/7, que cela permet aux organisations d'être présentes dans un cadre tantanée de Facebook par exemple) et de soit compréhensible par le bot. Ce derd'application à télécharger, que c'est opéfamilier et personnel (la messagerie insmener une conversation « one-to-one ».

#### les raisons d'intégrer un chatbot

Intégrer un chatbot à son site peut obéir à quatre raisons :

à des fins d'acquisition, pour attirer de

pagner les clients dans la visite de votre site, 🎅 à des fins transactionnelles, pour accomnouveaux clients;

8 à des fins de support et de SAV, pour compréhension de votre offre et ainsi faciliter le processus d'achat;

a à des fins de support interne, pour rérépondre plus rapidement aux demandes les consommateurs :

pondre aux questions récurrentes des collaorateurs de l'entreprise.

davantage de proximité et d'affinité à la Pour quels avantages?

ter et d'affiner votre CRM et de pouvoir prola récupération de données afin d'alimenmarque ou l'organisation; poser une offre adaptée;

souhaitées. Il faudra par exemple 2 à

être plus efficace sur les requêtes à faible valeur ajoutée afin de dégager du temps pour les collaborateurs;

améliorer l'expérience client et augmenter la fidélisation client :

plus de 8 organisations sur 10 envisagent Aujourd'hui, d'après les dernières études, d'investir dans un chatbot. Plusieurs secteurs d'activité sont principalement concer-se différencier des concurrents.

applicatif capable de réaliser un certain Pluggé à des API internes et externes, il

de contact, contenu stratégique, etc.

 le e-commerce (eBay et Sephora par exemple ont déjà déployé des chatbots); la restauration (Burger King, Taco Bell et

le voyage (SNCF, KLM et Uber); Pizza Hut);

l'information (20 Minutes, NBC et le New York Times).

ment personnalisé.

#### e conseiller client digital

néanmoins, une fois le bot connecté à votre page, le chatbot est opérationnel et agit en direct. Ainsi, si quelqu'un vous envoie un message sur Facebook, il interagira aussitôt bot sur Facebook Messenger, sans aucune compétence particulière. L'interface, en glisser-déposer, facilite énormément les choses. Il suffit de connecter le bot à sa page Facebook et c'est parti ! Petite précision qui a répondu en 10 langues et de manière teurs uniques. Tout comme Direct Energie qui a ainsi pu augmenter son nombre de contacts. Même engouement chez Sephora où le bot est capable d'assister les clients en manque d'inspiration pour leurs cadeaux et Voyages-sncf.com, devenu Oui.sncf, a déjà déployé son chatbot et 10 000 utilisateurs l'ont testé. Meetic a fait de même avec Lara instantanée à plus de 160 000 utilisa-



capable d'assister les clients en manque d'inspiration pour leurs cadeaux et de faire des recommandations personna-lisées en fonction du destinataire (sexe, âge, prénom, etc.).

### abonnement automatique

de recommander certains produits person-

nalisés en fonction du destinataire (sexe,

Si la création d'un bot basique n'est pas

âge, prénom, etc.).

très compliquée en soi, elle nécessite cependant un peu de temps : de quelques semaines à plusieurs mois. Tout dépend du type de bot et des fonctionnalités 3 semaines pour un bot simple, focalisé sur la réalisation de tâches uniques ne nécessitant pas d'API complexe : QCM, newsletter non personnalisée, formulaire faudra, en revanche, un mois pour un bot nombre de tâches préalablement définies. apporte un réel service. Et 3 mois ou plus sistant personnalisé capable d'apprendre des interactions passées et bénéficiant de

lui apprend. Mais la meilleure partie de ManyChat permet ainsi de configurer des « répondeurs automatiques » pour vos fans et abonnés. Il permet notamment de créer un message de bienvenue que les utilisateurs verront avant qu'ils ne vous envoient un message, puis de configurer des réponses automatisées aux questions fréquentes. Il est même possible de répondre aux messages avec des boutons, images, diapositives et autres liens. Le bot a ceci de bien qu'il fait tout ce qu'on ManyChat est la fonction d'abonnement. En effet, quand quelqu'un vous envoie un message, il devient automatiquement un de vos abonnés. Bien entendu, il peut toujours se désabonner s'il le souhaite.

#### démarrer gratuitement avec le chatbot

seront nécessaires pour concevoir un as-

Le coût ? Aucun pour la version de base qui comprend quelques outils promotionnels simples. Le forfait pro démarre dès que vous atteignez 500 abonnés et commence à seulement 10 dollars par mois. De nombreuses autres solutions sont disponibles pour démarrer gratuitement dans le monde du chatbot et fonctionnent sur le même principe, dont Chatfuel déjà utilisé par Ther, Adidas ou encore British Airways, mais aussi ChattyPeople si vous faites du e-commerce, Botsify (gratuit ou encore Sequel qui propose plusieurs bots customisés pour Messenger. l'intelligence collective grâce au machine learning. Connecté à la base de CRM, il sera capable d'apporter un service réelle-ManyChat est un bon moyen pour démarrer en douceur dans l'univers des chatbots. En quelques minutes seulement, la plateforme permet de configurer son propre

31