

interfaces conversationnelles

Peuvent-elles être User Friendly ?

Qui suis-je ?

💻 founder Ipsoon & The Mindset Creative Club

🎨 ambassadrice MTArt Agency

🌱 impact investor

👩 Prof [@univlarochelle](#)

C'est moi !



Art by Léo Caillard
Photo by Romain Faucher





Messenger
Platform



Besoin d'aide ?



Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.
Quelle est votre question ?

Bonjour, je voudrais souscrire un contrat

Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.
Quelle est votre question ?

LOL

Désolé, je n'ai pas compris votre question. Pouvez-vous
la reformuler, s'il vous plaît ?

Entrez votre question



Besoin d'aide ?



Bonjour comment je dois faire pour changer de
fournisseur d'énergie ?

J'ai listé différentes réponses ci-dessous. J'espère
qu'elles vous seront utiles :

Comment changer de fournisseur d'énergie
? Quelles sont les étapes ?

Pourquoi changer de fournisseur d'énergie ?

Y a-t-il des frais lorsque je change de
fournisseur d'énergie ?

Entrez votre question



Mais que s'est-il passé ? 

- Remplacer le service client.
- Rendre un formulaire « sympa »

Besoin d'aide ?



Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.
Quelle est votre question ?

Bonjour, je voudrais souscrire un contrat

Bonjour et bienvenue :) Je suis le Chatbot Butagaz.
Quelle est votre question ?

LOL

Désolé, je n'ai pas compris votre question. Pouvez-vous
la reformuler, s'il vous plaît ?

Entrez votre question



Besoin d'aide ?



Bonjour comment je dois faire pour changer de
fournisseur d'énergie ?

J'ai listé différentes réponses ci-dessous. J'espère
qu'elles vous seront utiles :

Comment changer de fournisseur d'énergie
? Quelles sont les étapes ?

Pourquoi changer de fournisseur d'énergie ?

Y a-t-il des frais lorsque je change de
fournisseur d'énergie ?

Entrez votre question



« Conversation is the oldest interface. »

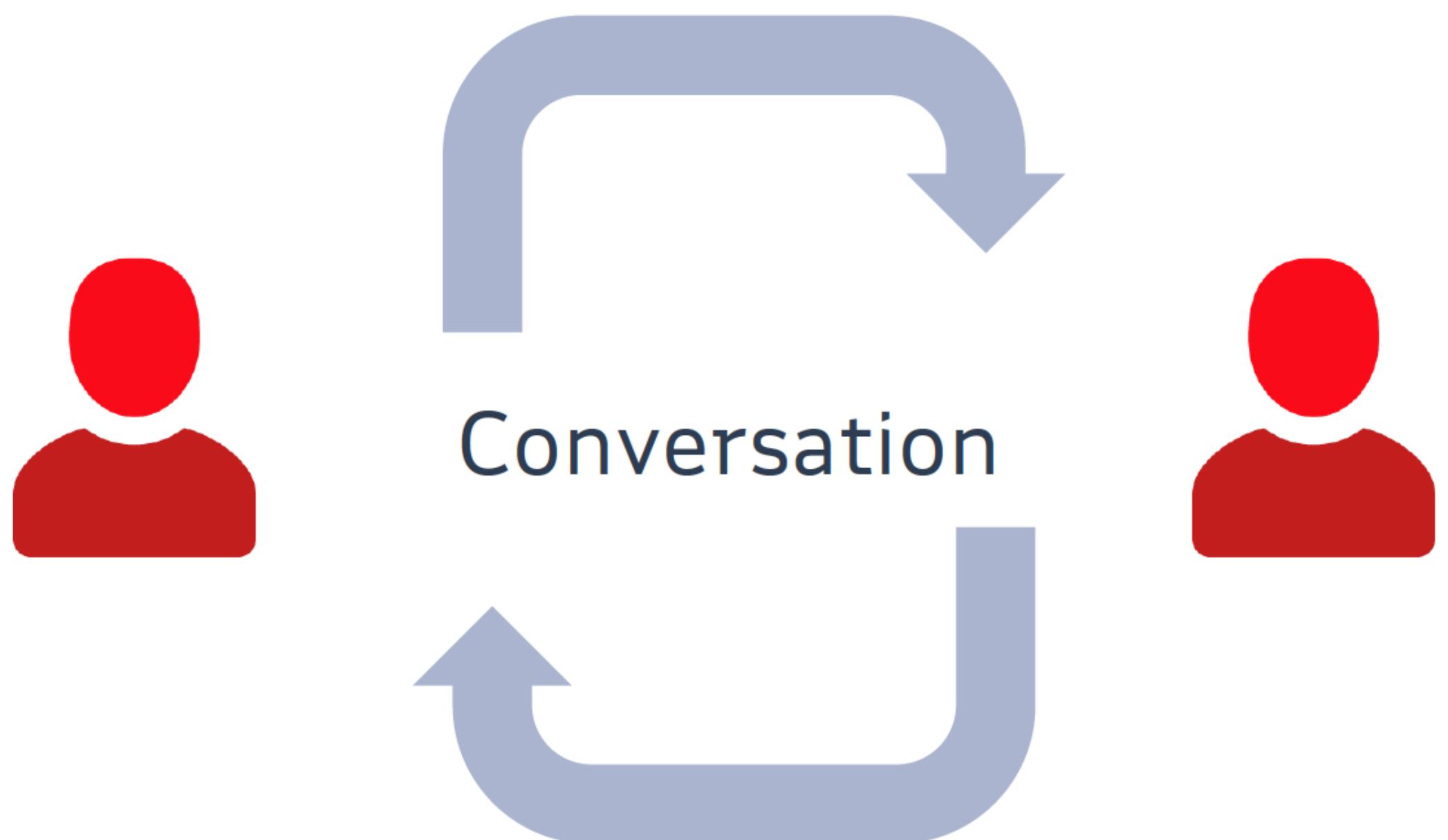
Being able to exchange text messages with a bot doesn't necessarily make it easier for people to reach their goals. We must go deeper. Otherwise we're just making things harder on ourselves and those we're designing for.

Erika Hall

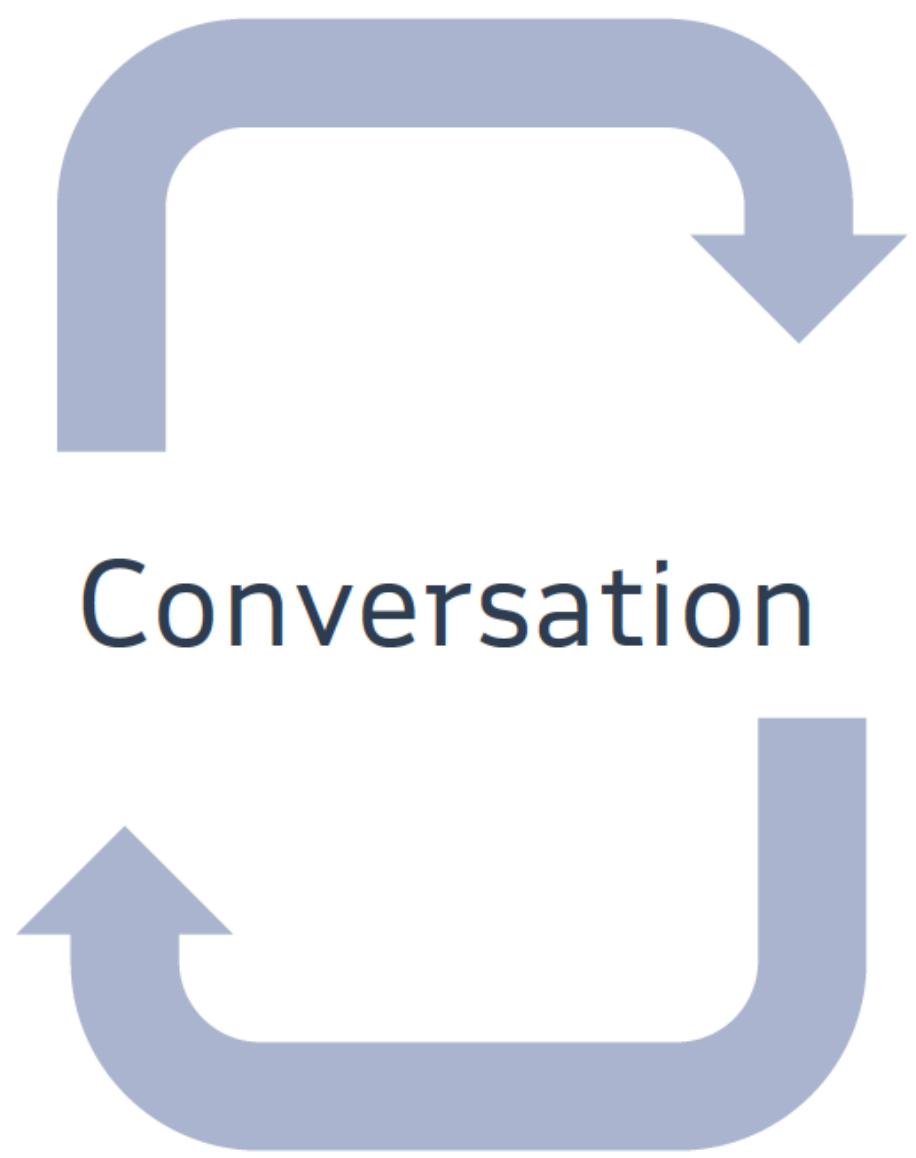
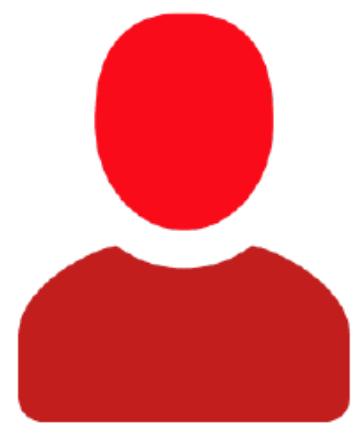
CONVERSATIONAL DESIGN

FOREWORD BY John Maeda

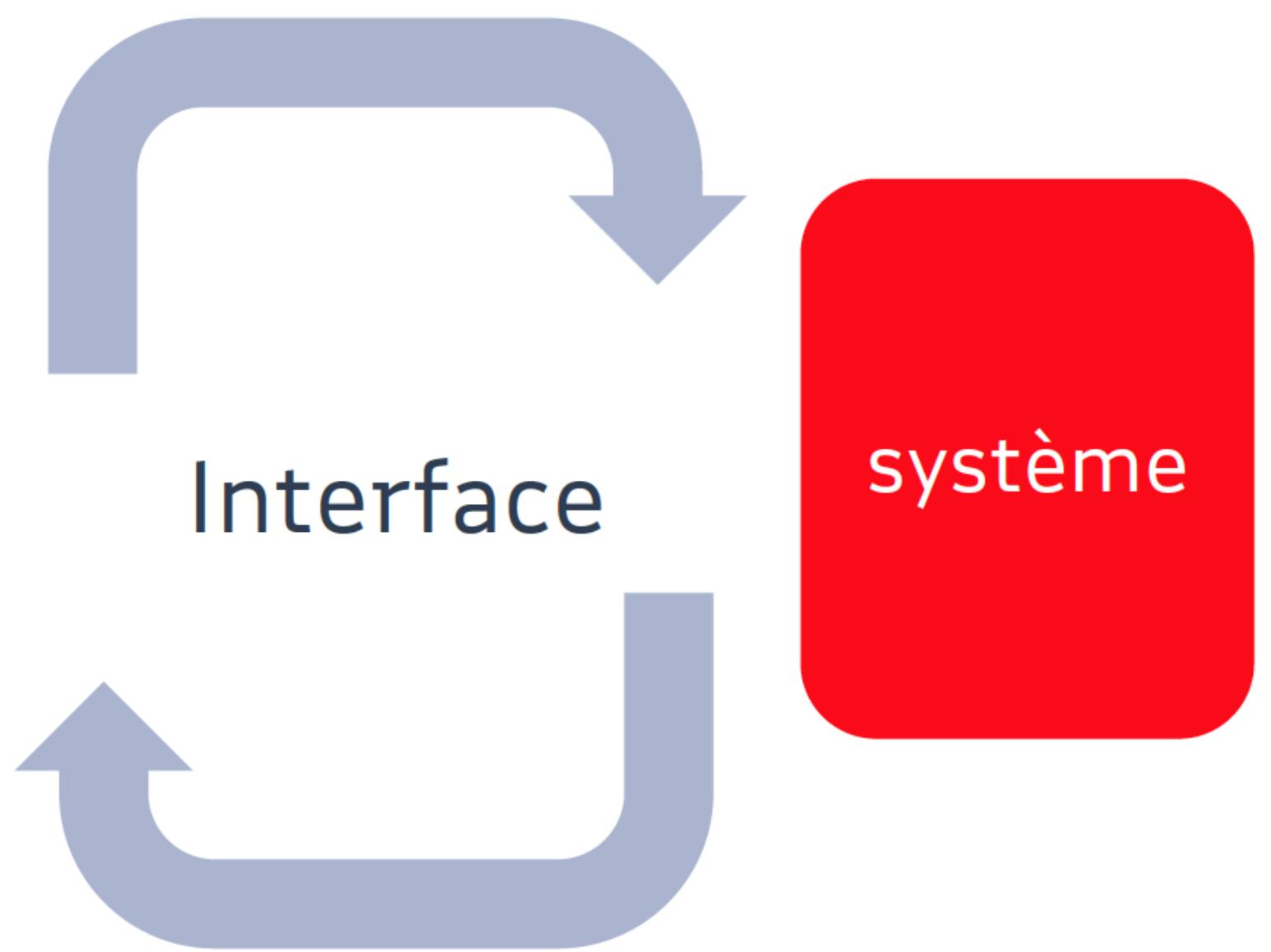
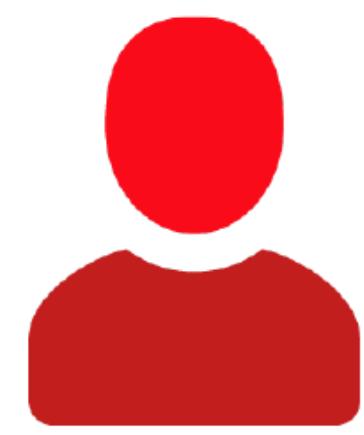
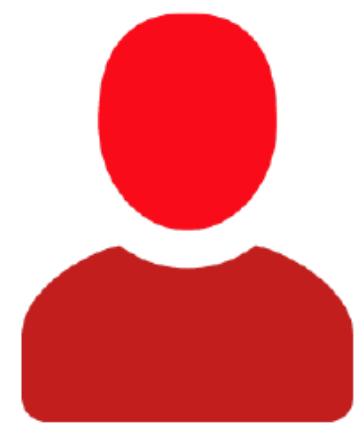
1.4 How it works ?



- **Quantité** : la bonne quantité d'informations
- **Qualité** : délivrer la bonne information
- **Rapport** : être en lien avec la thématique
- **Manière** : être bref, ordonné, clair
- **Politesse** : ne pas imposer, donner le choix, mettre l'interlocuteur à l'aise



Conversation



Interface



L'habit ne fait pas le moine.

Quelqu'un.

Qu'est-ce qu'une interface conversationnelle ?

- Une interface linéaire
- formée de bubbles chain.

l'interaction entre l'utilisateur et le système se fait dans une succession de questions/réponses qui guident l'utilisateur dans sa tâche à effectuer reproduisant une action et un fonctionnement parfaitement connu des utilisateurs qui est *le message texte*.

 house or an apartment?

 House

 Great, what's your street address?

 67 rue de la carotte

 What's the zip code there?

 79000 Niort

 What's the zip code there?

 79000

 What city is that address in?

 Niort

 And the state?

Votre adresse

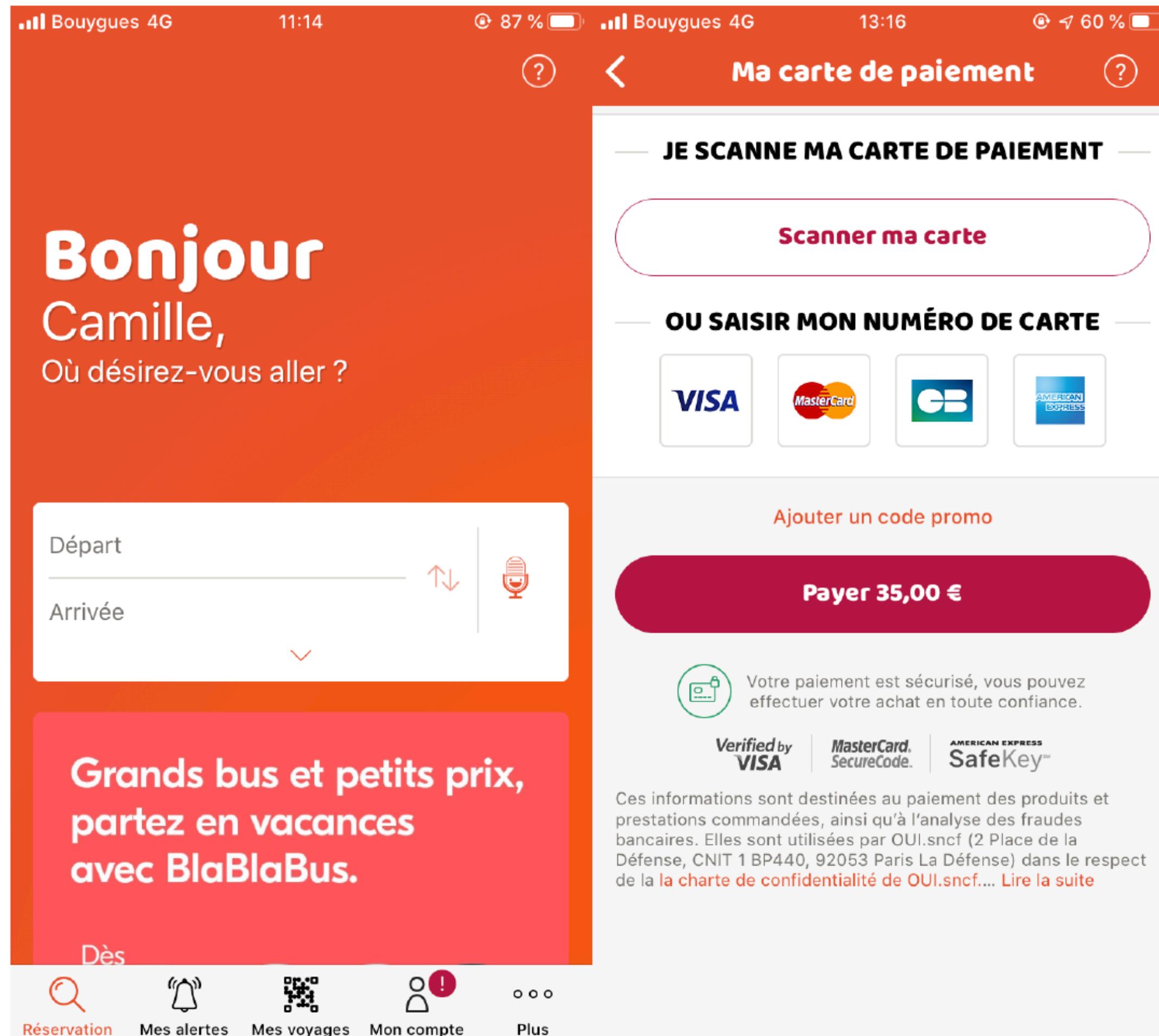
N° et rue

Code postal

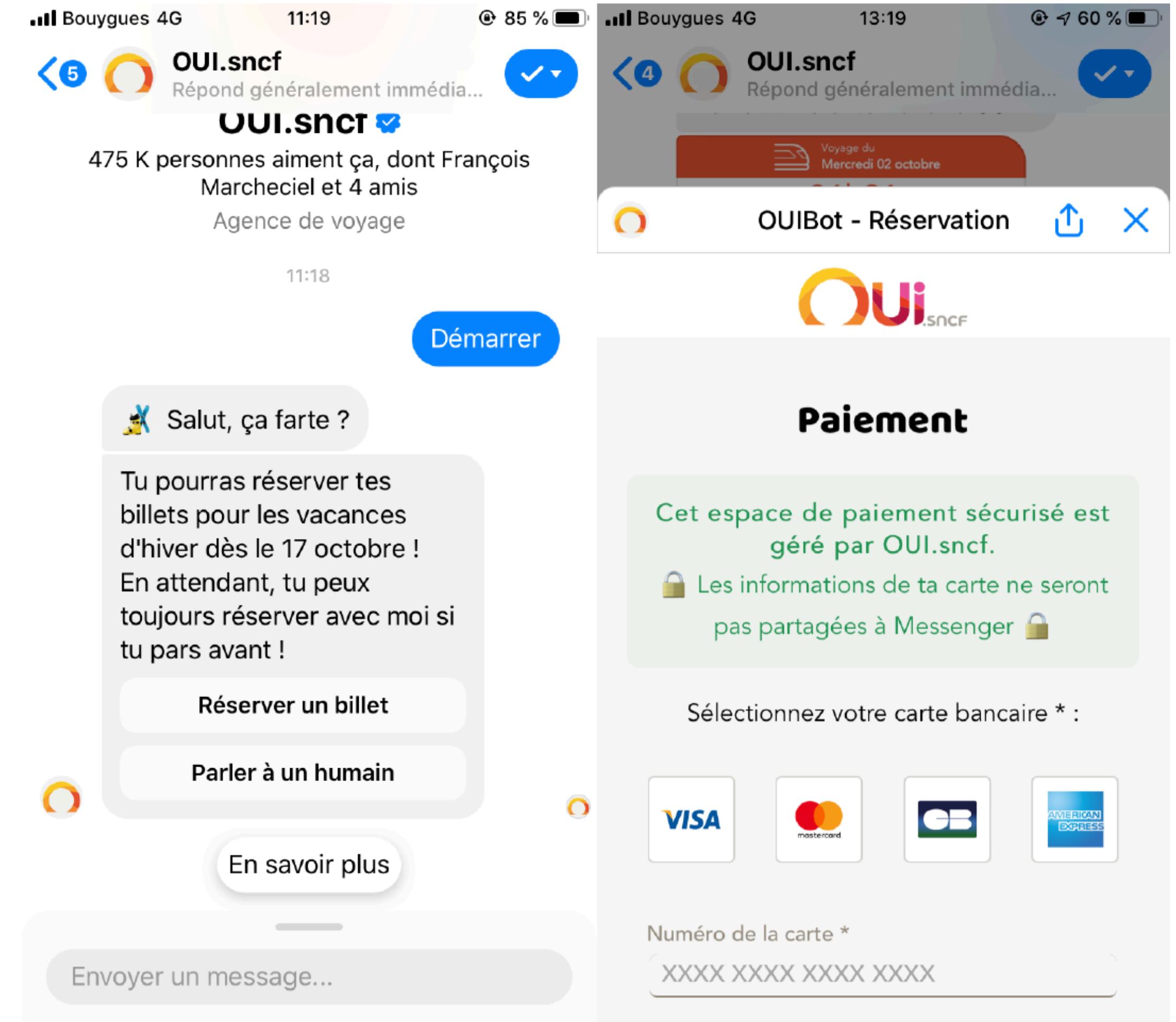
Ville

La charge de travail.

Sur OUI.sncf pour l'achat d'un billet Niort/Paris le mercredi matin à 6h21



34s



1'31s

Menu Me connecter Mes commandes

Qui.sncf

Accessibilité Aide

90 € 90 € 69 €

Trains suivants une autre date?

Calendrier des prix 11:36

Octobre 2019

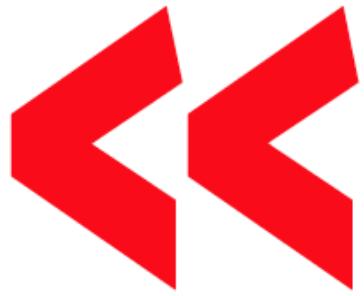
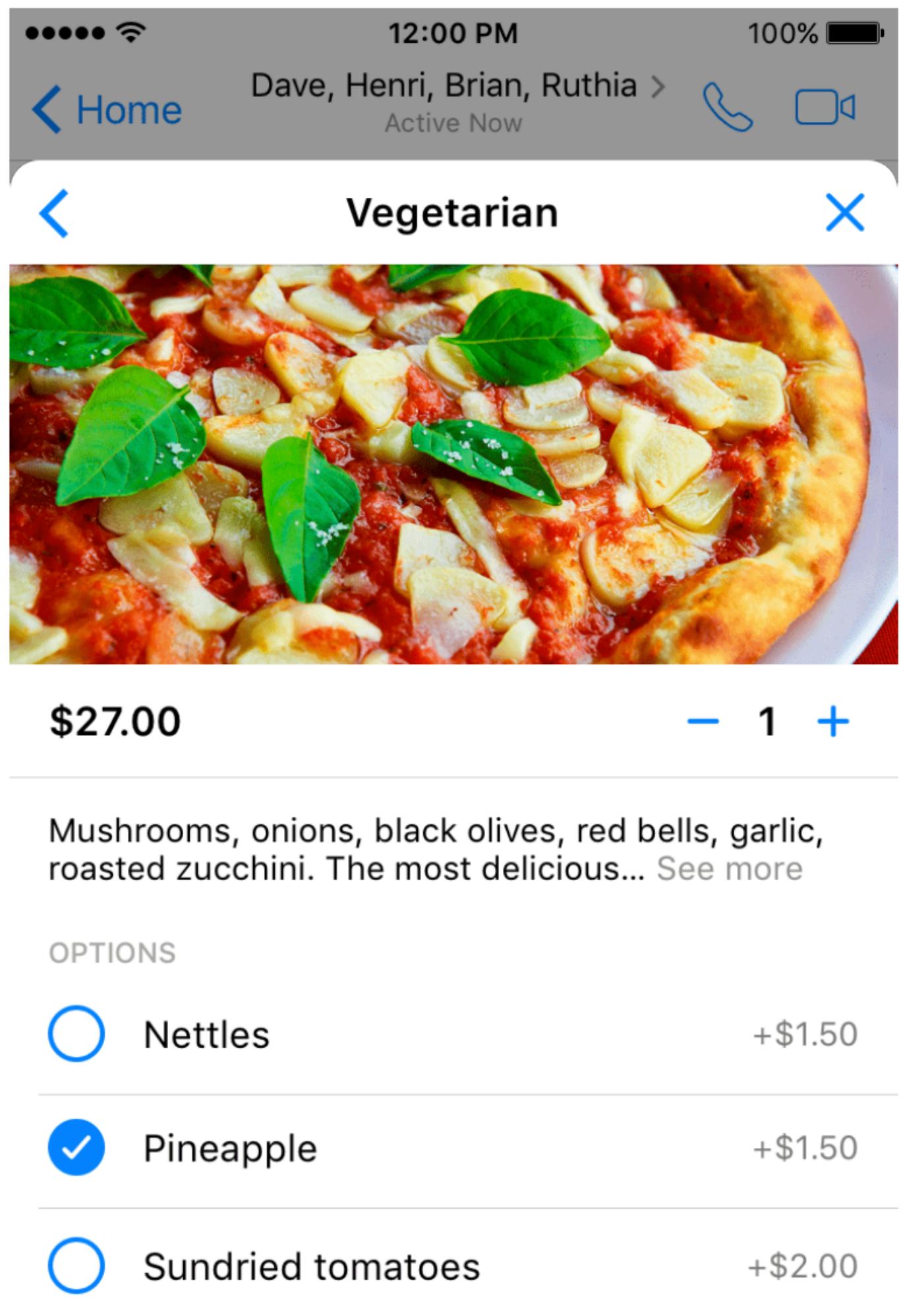
LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
30	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
46€	39€	39€	46€	39€	55€	54€

Novembre 2019

LUNDI	MARDI	MERCREDI
28	29	30
04	05	06
49€	32€	26€
11	12	13
76€	36€	26€
18	19	20
32€	20€	20€

Ecris ton message... 





Mais pour les personnes qui interagissent avec votre bot, saisir chaque question et chaque réponse peut s'avérer bien plus fastidieux que de cliquer sur un bouton ou de sélectionner une proposition dans une liste, en particulier lorsqu'il n'existe que deux ou trois options plausibles.

<https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/introduction/general-best-practices>

Evolution des composants Facebook messenger

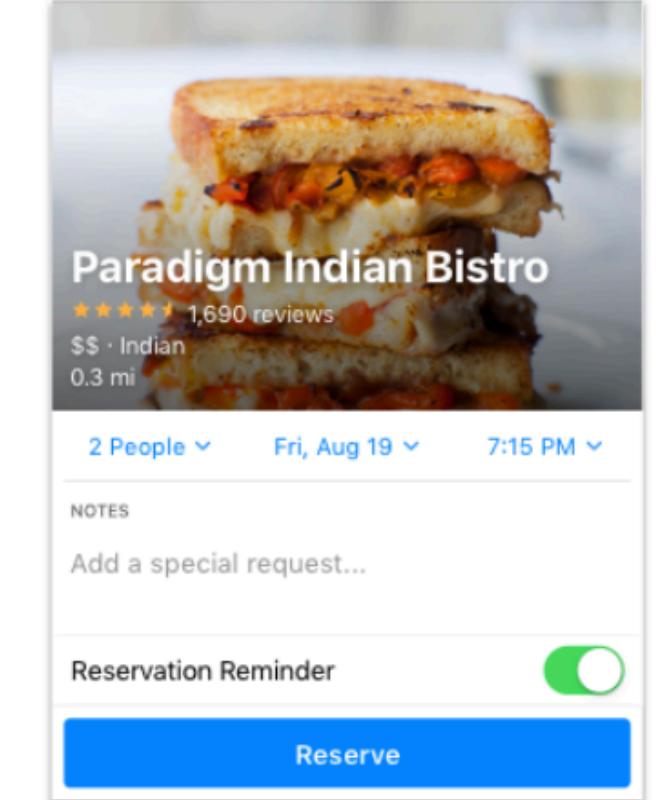
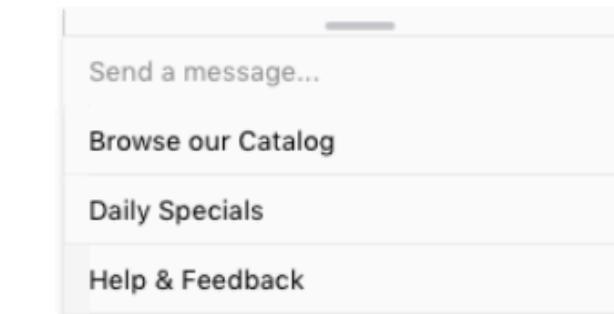
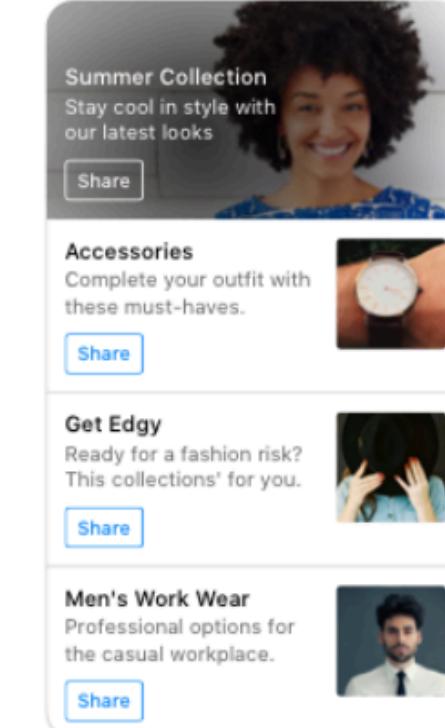
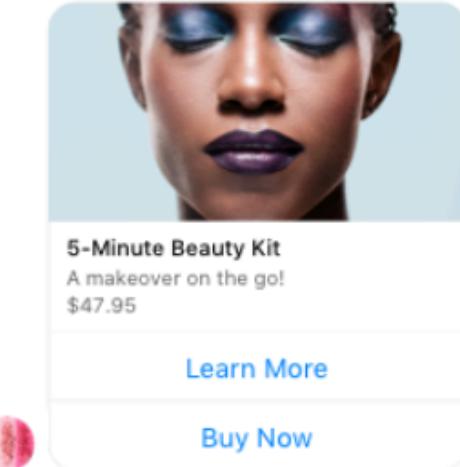
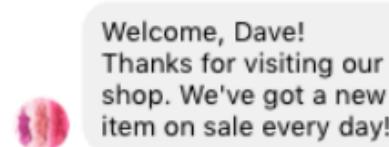
familiar
human
simple
fluid

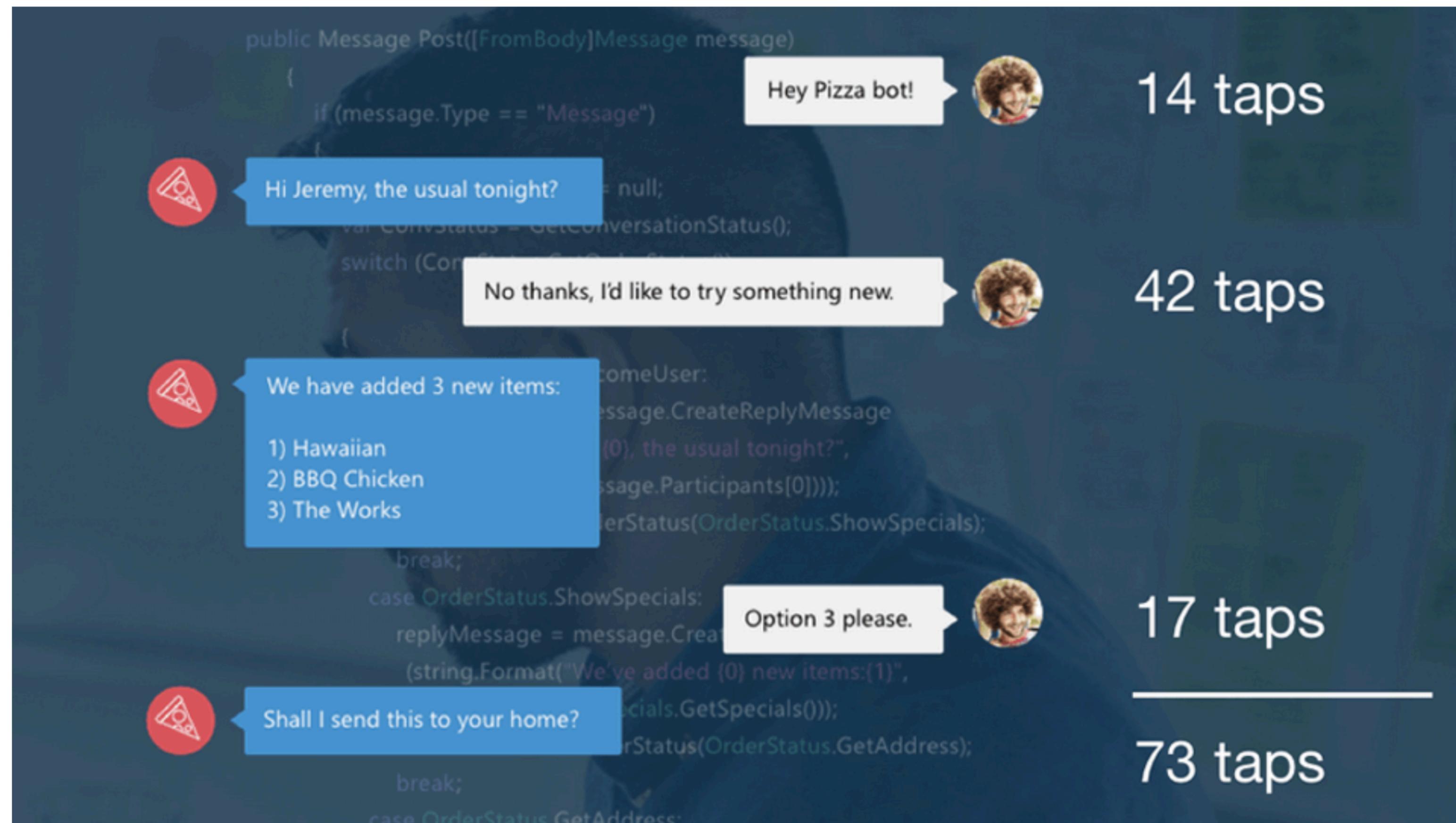
conversation

Messenger Platform Component Spectrum

visual
powerful
interactive
direct

GUI





L'utilisateur a-t-il besoin de socialiser avec les services qu'il utilise ?

Contre moins d'une dizaine via une interface classique

Mais du coup ? Le conversationnel, c'est juste nul ?

- * Des erreurs de complétions quasiment supprimées avec une interaction en step by step
- * Une navigation guidée et progressive de l'utilisateur

Chaque interaction que vous créez avec la plate-forme Messenger est perçue comme un prolongement de l'expérience de discussion à laquelle tout utilisateur de téléphone mobile est désormais habitué. [...] **Après tout, qu'est-ce qu'il y a de plus humain qu'une conversation ? - Facebook messenger**

➤ Avec 11000 utilisateurs par jour et près de 20000 réservations TGVmax par mois sur l'ensemble de nos canaux conversationnels, OUI.sncf est passé du statut de pionner à celui de leader de l'économie conversationnelle.

➤ The more an interface leverages human conversation, the less users have to be taught how to use it
Google conversation guidelines

Fermez les yeux. Je vous emmène au
restaurant.

Tous les sujets n'appellent pas la conversation.

Check to see whether each statement is true about your feature

Benefits of Conversation

Users already have human-to-human conversations about this task or topic.

Conversation is intuitive. It lets users say what they want to get what they want.

The interaction is brief, with minimal back-and-forth dialog.

Users would have to tap multiple times to complete the task with a screen.

Conversation saves the user more time and effort than a screen-based UI. Conversation can be the ultimate shortcut. It reduces friction by quickly getting the user what they want.

The feature is difficult or cumbersome to find.

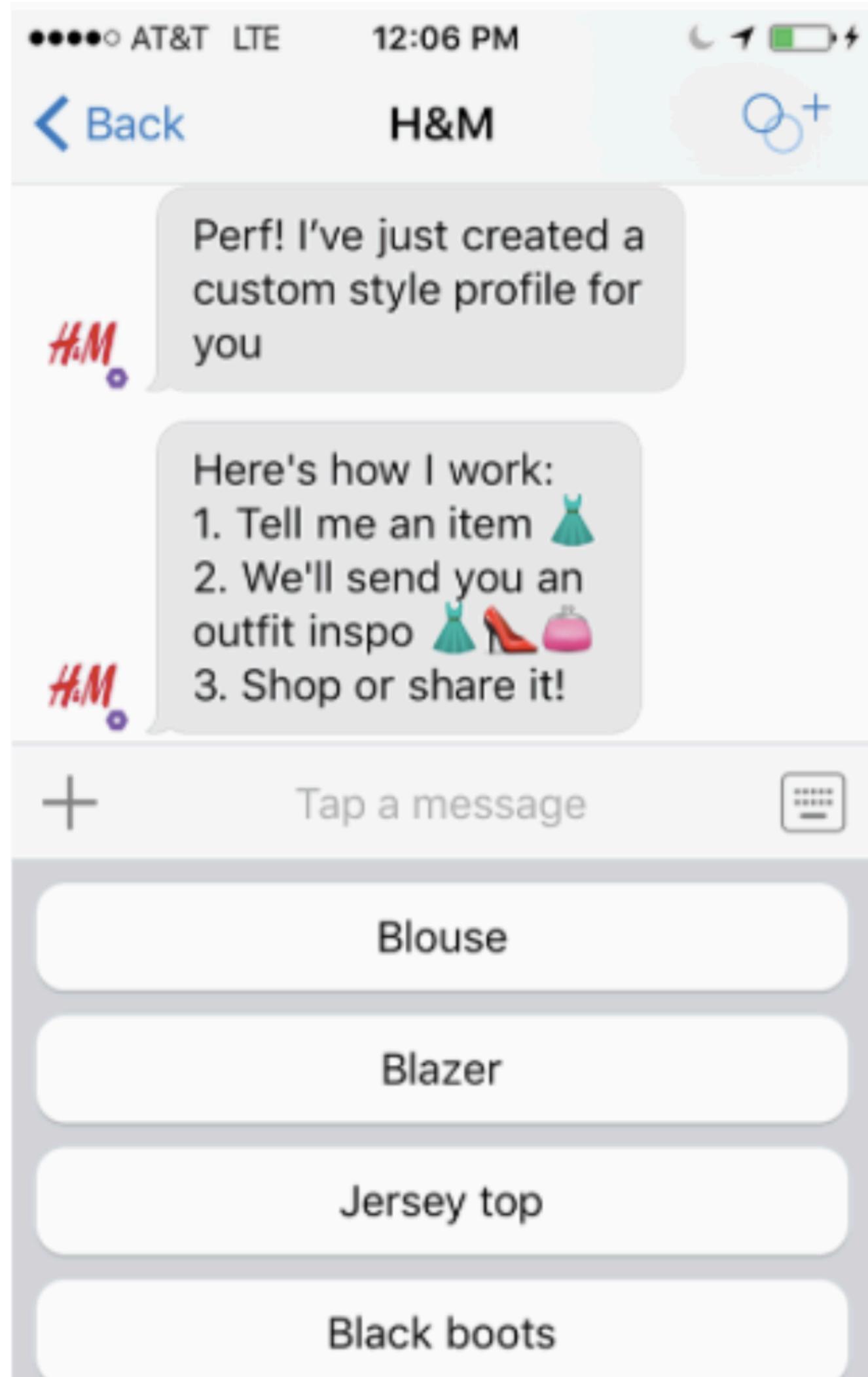
Users can do this task while multitasking.

Conversation lets users multitask. It helps them when they're busy, especially in situations when their hands or eyes are occupied, or when they're on the move.

Users can do this task when their hands or eyes are busy.

Users feel comfortable talking or typing about this topic.

Conversation lets users speak freely. Spoken conversations are best in private spaces or familiar shared spaces. Written conversations are best for personal devices.



Exemple :

« Le Bot H&M utilise une interface hybride chat/formulaire qui mange une grande partie de l'espace sur mobile. La plus-value par rapport à une recherche avec galerie -> images est loin d'être évidente. »

Extrait de: Erika Hall. « Conversational Design. »

Taking a conversational approach to interaction design requires applying the deeper principles of how humans interact with one another so we can create systems that succeed on human terms, no matter the mode of interaction.

Erika Hall

Alors... appliquer à l'IA, l'interface qui correspond à l'usage qu'elle vient compléter.