



Les chatbots : Etat de l'art et perspectives

CLIC France

15 décembre 2017

Laurent Eskenazi / Aesop Digital

Agenda

1. Présentation, historique
2. Les bots au service des visiteurs
3. Bénéfices
4. Perspectives

A propos



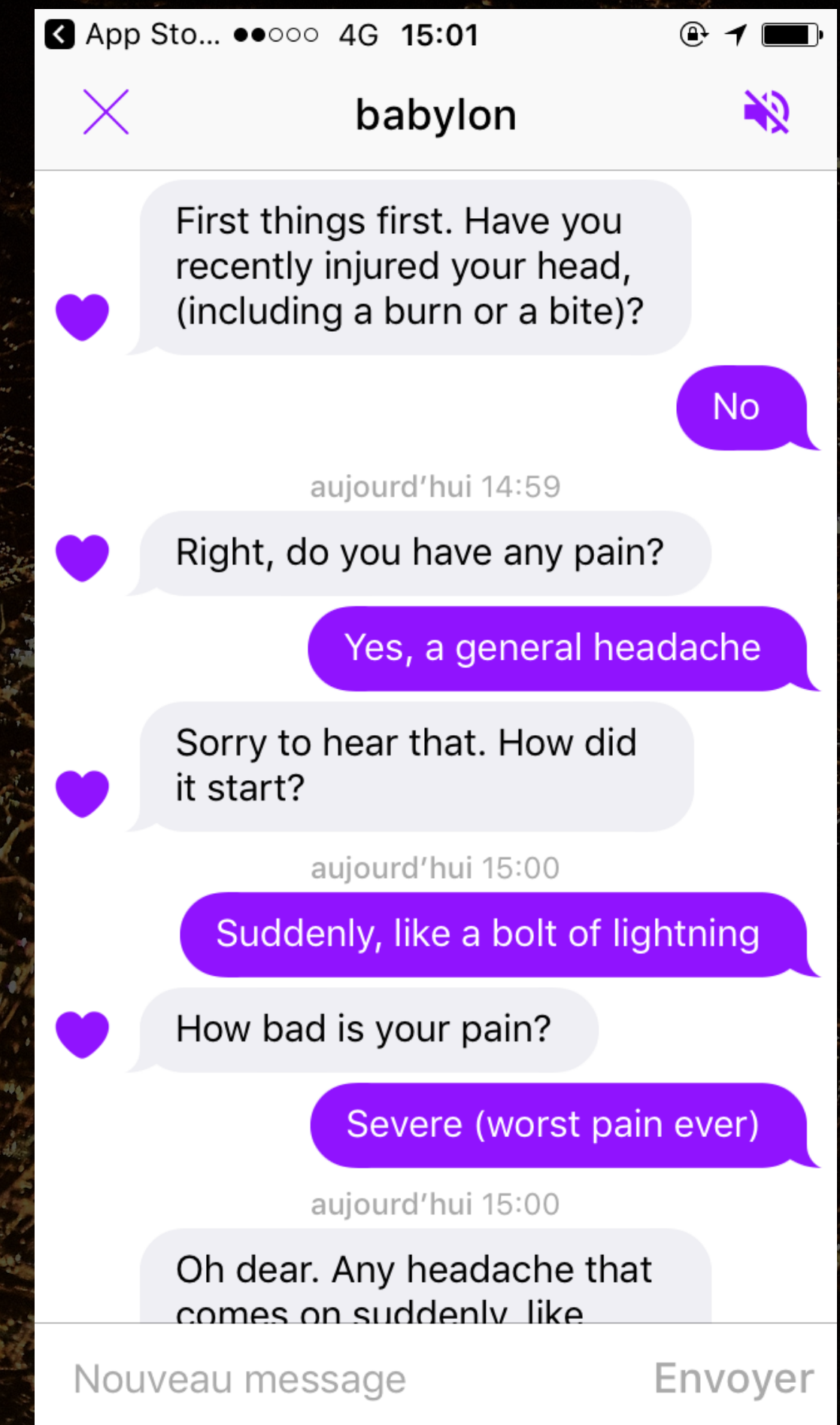
- Laurent Eskenazi - Mail : laurent@aesopdigital.com / Twitter : @leskenazi
- Fondateur d'Aesop Digital, agence spécialiste des chatbots (conseil et développement)
- Formateur Chatbot pour le compte de la CEGOS
- Organisateur d'Apéro Chatbots, Meetup mensuel rassemblant l'écosystème chatbot parisien et français
- Consultant en marketing digital, mobile et innovation pour Sanofi, FDJ, Marco Vasco...etc.
- Directeur marketing digital pour Orange et France Télévisions

An aerial night photograph of a city, showing a dense, intricate network of lights and roads. The lights are primarily yellow and orange, creating a complex web of lines across the dark landscape. The text "Définition, historique" is overlaid in white on a dark horizontal band across the center of the image.

Définition, historique

Chatbot - Définition

- Un robot logiciel interagit avec les utilisateurs selon des scénarios pré-définis
- Texte ou voix comme mode d'interaction principal
- Disponibles via un grand nombre de canaux : SMS / Messageries Instantanées, sites, apps, réseaux sociaux, devices dédiés...etc.
- Interface standardisée, riche, personnalisée : Texte, image, video, geolocalisation, paiement...etc
- Parfois doté d'un caractère / d'une personnalité propre
- Peut répondre à des questions posées en langage naturel grâce à l'intelligence artificielle



App Babylon Health
Recos Santé

1966 : Eliza - Premier Chatterbox (« thérapeute », mots clés)

```
=====
EEEEEEEE L      IIIIII ZZZZZZZ AAA
E        L      I      Z      A  A
E        L      I      Z      A  A
EEEEEE   L      I      Z      A  A
E        L      I      Z      AAAAAA
E        L      I      Z      A  A
EEEEEEEE LLLLLLL IIIIII ZZZZZZ  A  A
=====
ELIZA > (PLEASE TYPE IN ALL CAPS) WHAT'S YOUR NAME DEAR ?
AMIT
ELIZA > HI, I'M ELIZA. WHAT DO YOU WANT TO TALK ABOUT ?
AMIT > CAN I TALK ABOUT MY PROBLEM ?
ELIZA > SURE... !
AMIT > DUE TO ON GOING EXAMS IN COLLEGE, I HAVE A LOT OF STRESS.
ELIZA > PLEASE RELAX A LITTLE. SLEEP WELL.
AMIT > THANKS FOR YOUR ADVICE.
ELIZA > NO MENTION.
AMIT > BYE
ELIZA > BYE AND KEEP IN TOUCH...
=====
```


2016 : Facebook permet le développement de chatbots sur Messenger



2017

- Plus de 3 milliards d'utilisateurs mensuels des messageries instantanées, dont 1,3Md sur Facebook Messenger ([Facebook](#))
- 21,47 minutes passées chaque jour sur les Messageries Instantanées par les détenteurs de ces apps ([Forrester](#))
- 120 000 chatbots actifs chaque mois sur Messenger ([Facebook](#))

2017

- Un internaute français sur quatre a déjà discuté avec un chatbot ([ACSEL](#))
- 60% des Français sont intéressés par les assistants virtuels des marques ([JDN](#))
- 42% des consommateurs utilisent déjà des assistants numériques, 53% pour les millénials ([PwC](#)).
- 64% des consommateurs utilisant le sms / la messagerie instantanée préféreraient utiliser ce canaux plutôt que la voix pour communiquer avec un service client ([Chatbot Magazine](#))

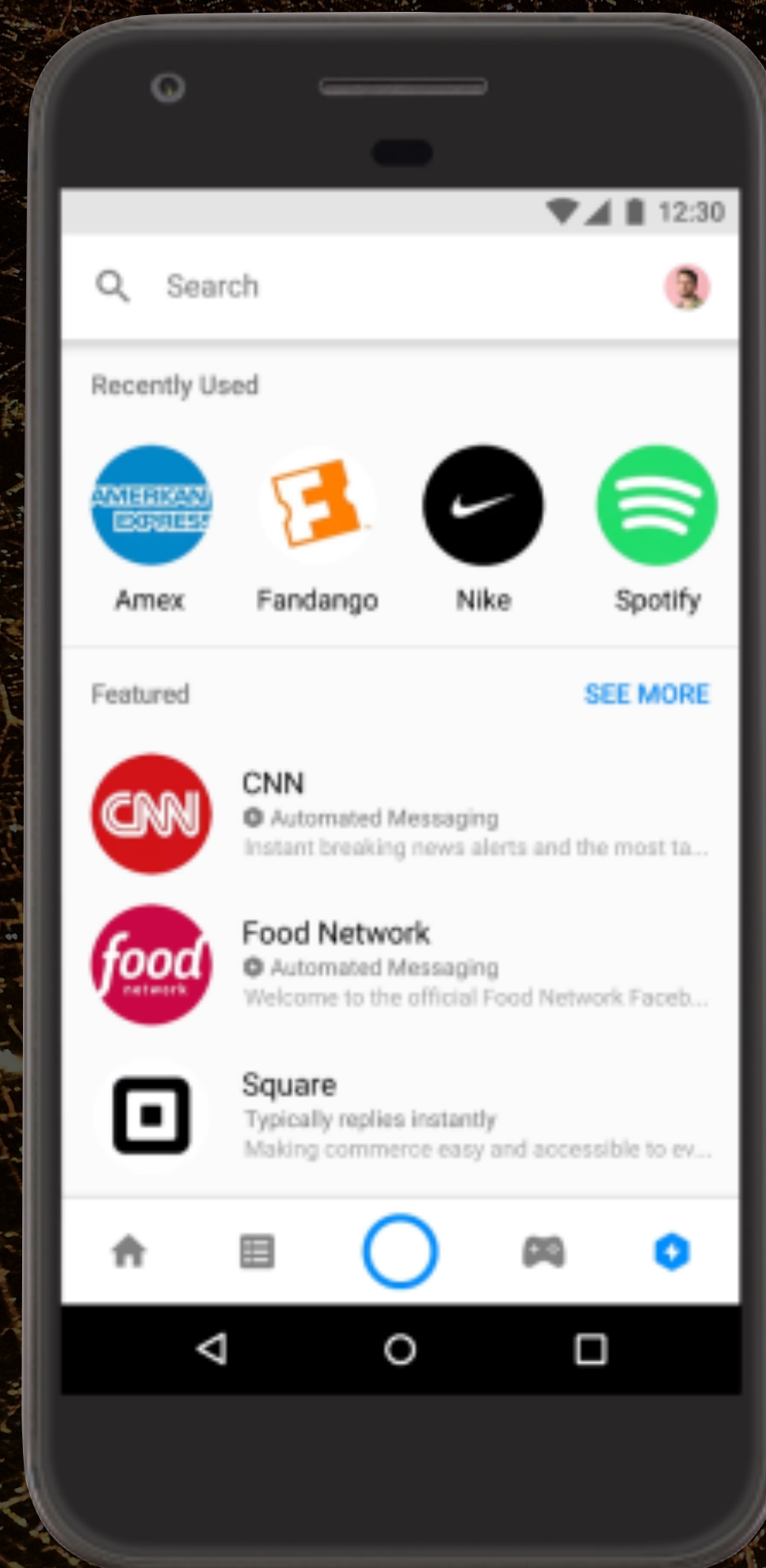
Pourquoi ce renouveau ?

- Disponibilités massive des chatbots sur des plateformes majeures (Messenger, WeChat, Slack...etc.), ouverture aux développeurs tiers
- Progrès de l'intelligence artificielle et du traitement du langage naturel, simplification de sa mise en oeuvre
- “App Fatigue” : Majorité des usages mobiles concentrés sur quelques applications, difficulté pour les éditeurs à émerger

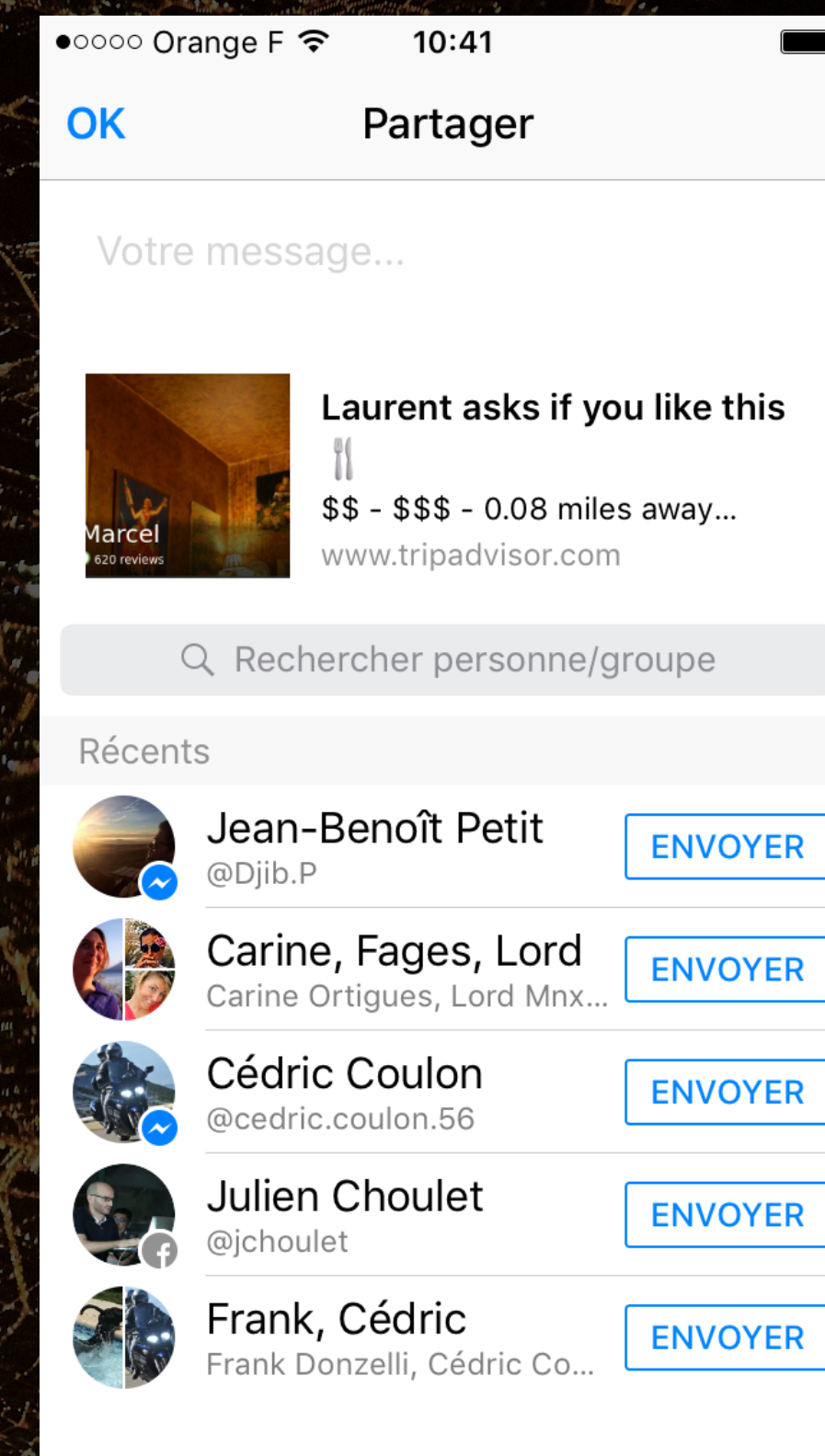
Principales mécaniques de découverte spécifiques aux chatbots Messenger



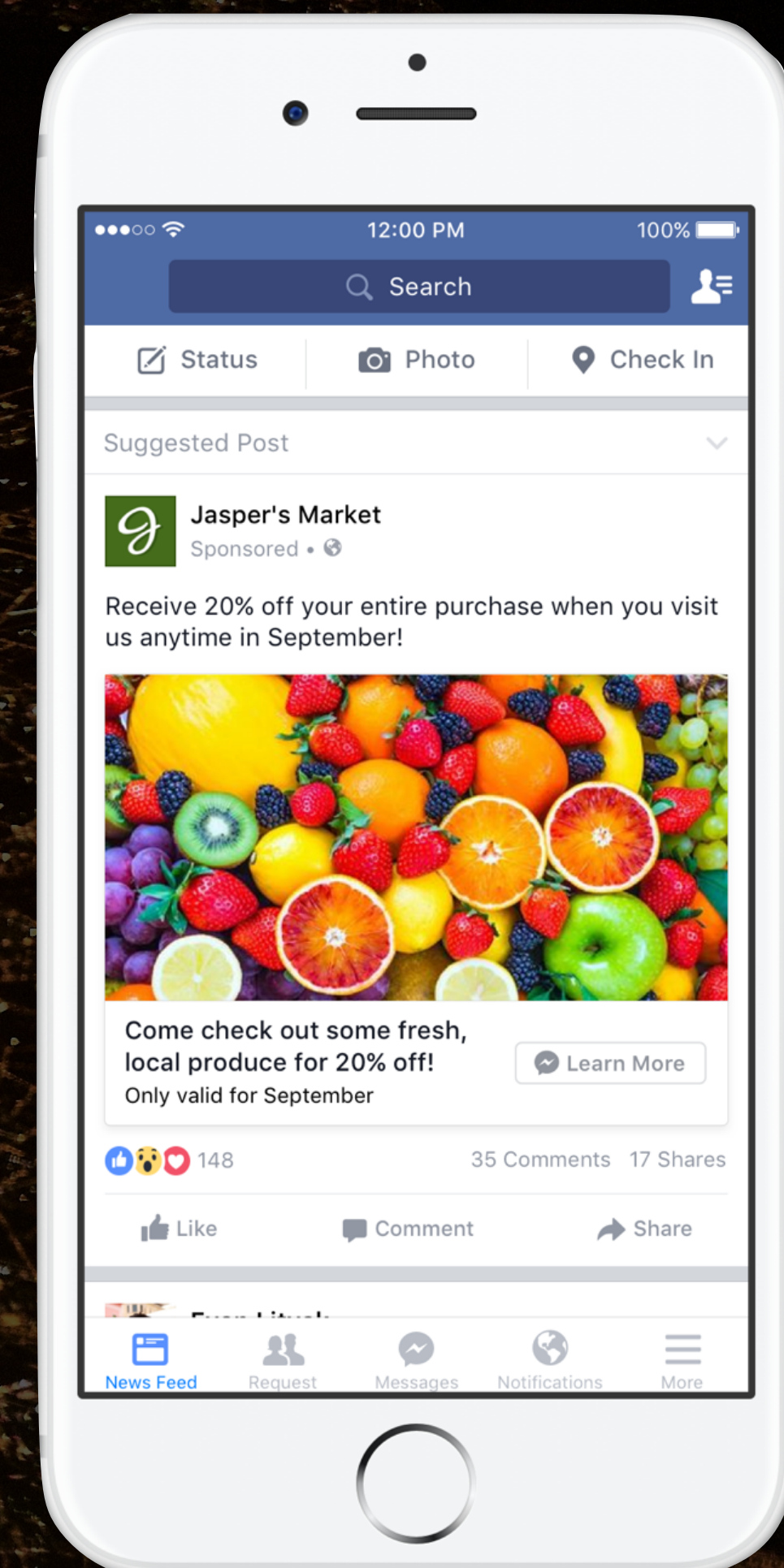
Cover photo et posts



Annuaire



Viralité

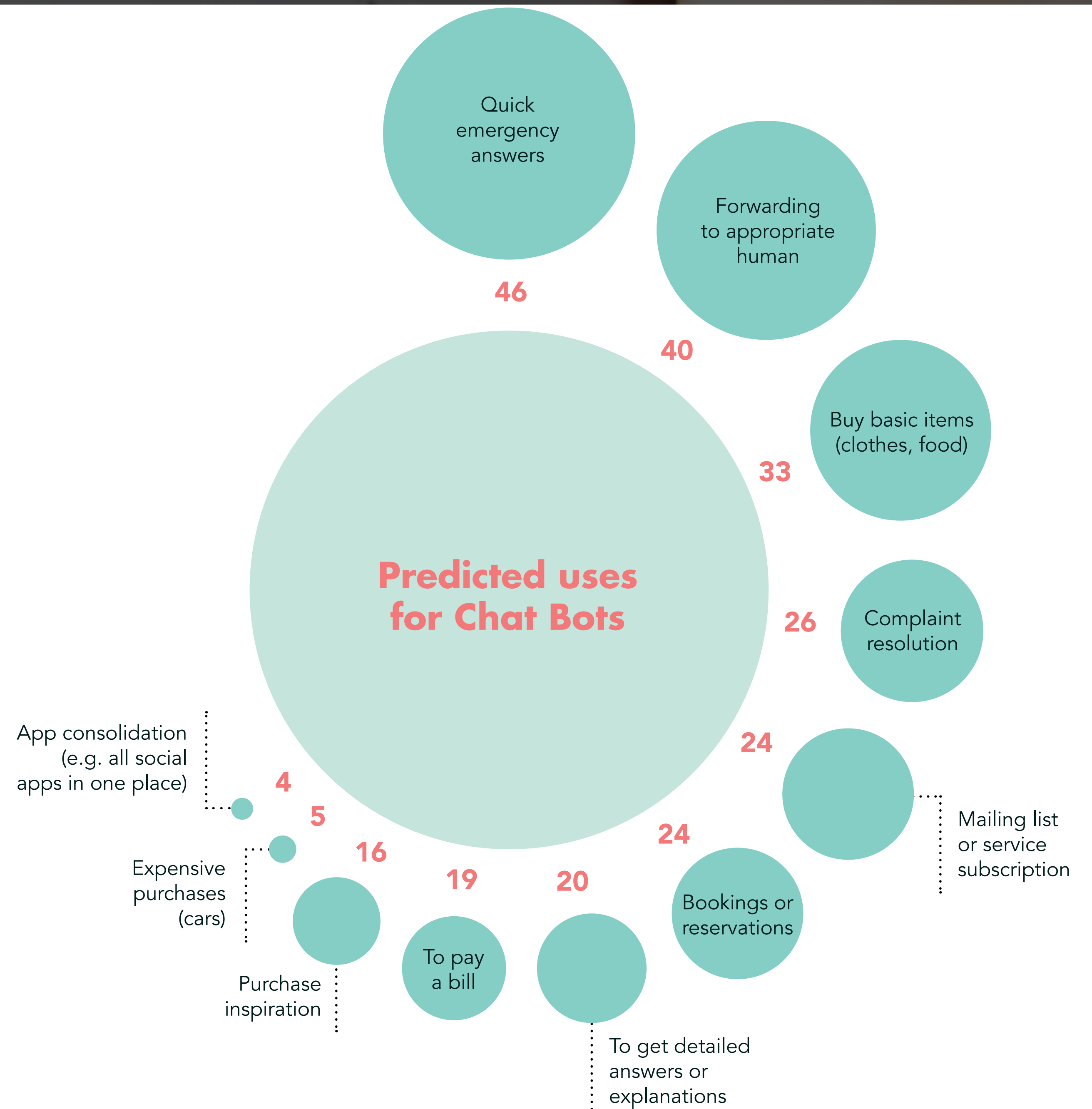


Pub

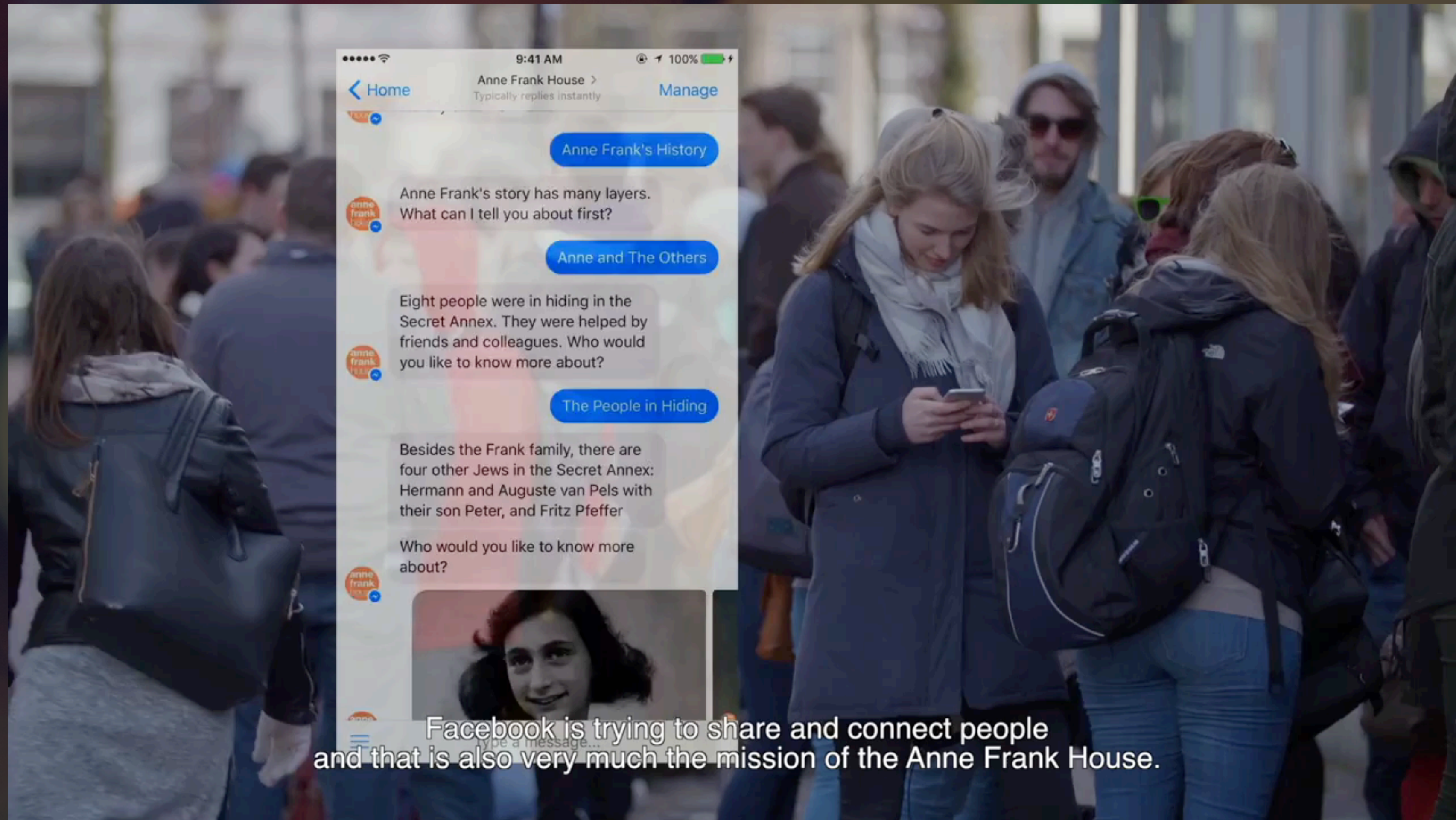
An aerial night photograph of a city, showing a dense, intricate network of lights and roads. The lights are primarily yellow and orange, creating a complex web of lines across the dark landscape. The perspective is from a high angle, looking down on the city.

Les bots au service des visiteurs

Les chatbots adressent des use cases clients très variés



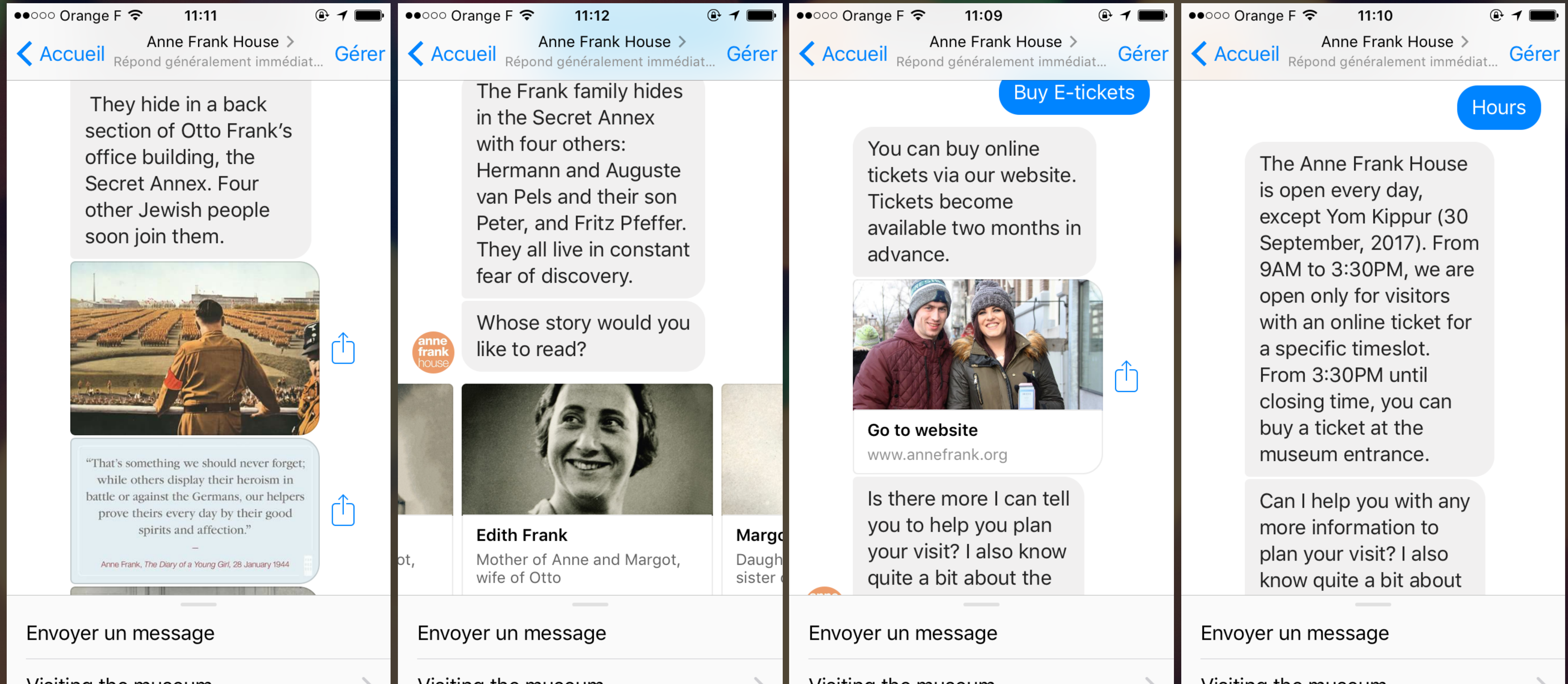
Anne Frank's House : Visite guidée, tickets, infos pratiques, rappels



Facebook is trying to share and connect people
and that is also very much the mission of the Anne Frank House.

<https://www.youtube.com/watch?v=YPH4vUWcN2U>

Anne Frank's House : Visite guidée, tickets, infos pratiques, rappels



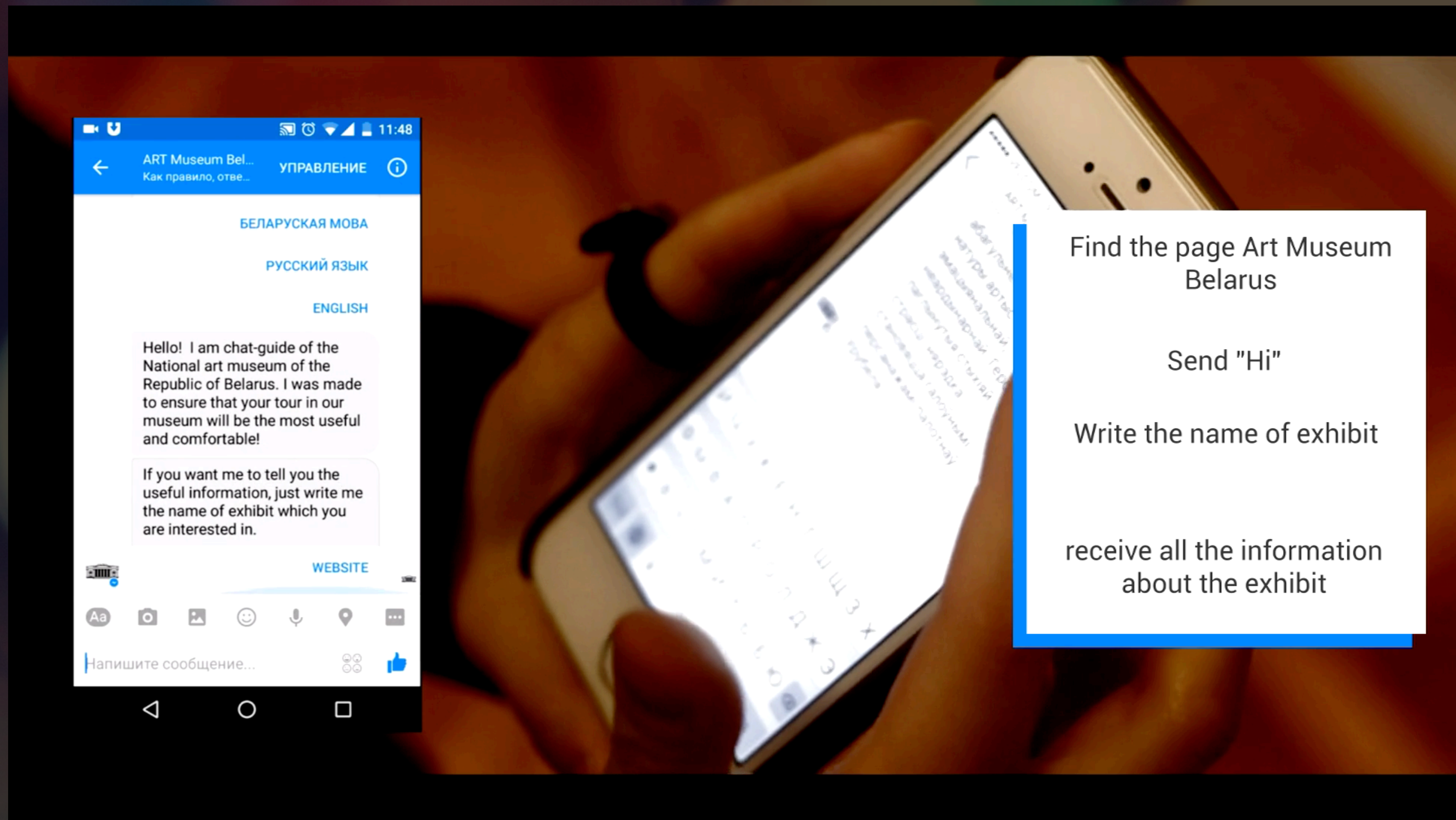
Musée d'art moderne et contemporain de Trente et Rovereto : Visite guidée



<https://www.youtube.com/watch?v=8gNrEcvh4-M>

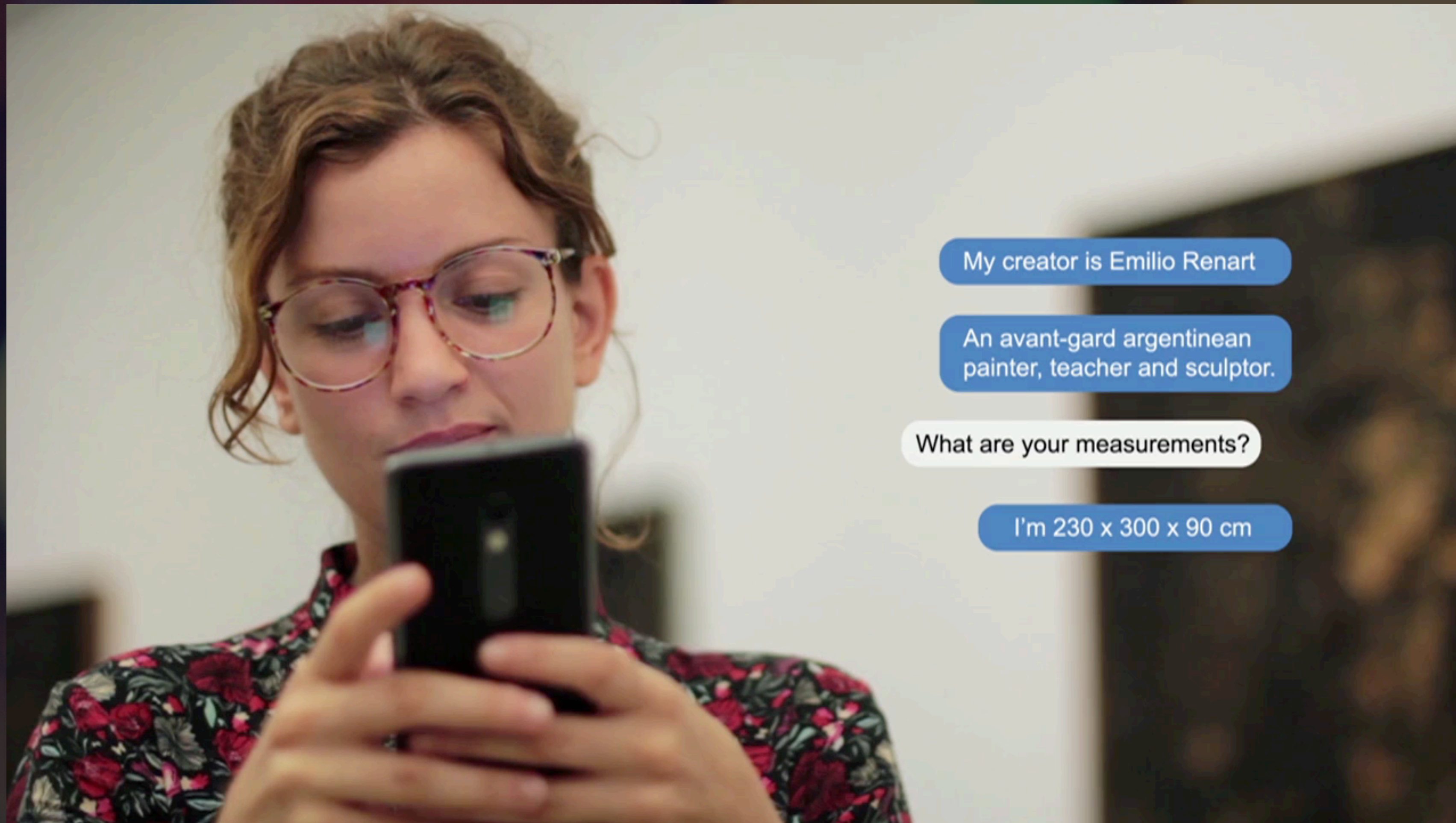
Musée national des beaux-arts de Biélorussie :

Visite guidée



<https://vimeo.com/168027349>

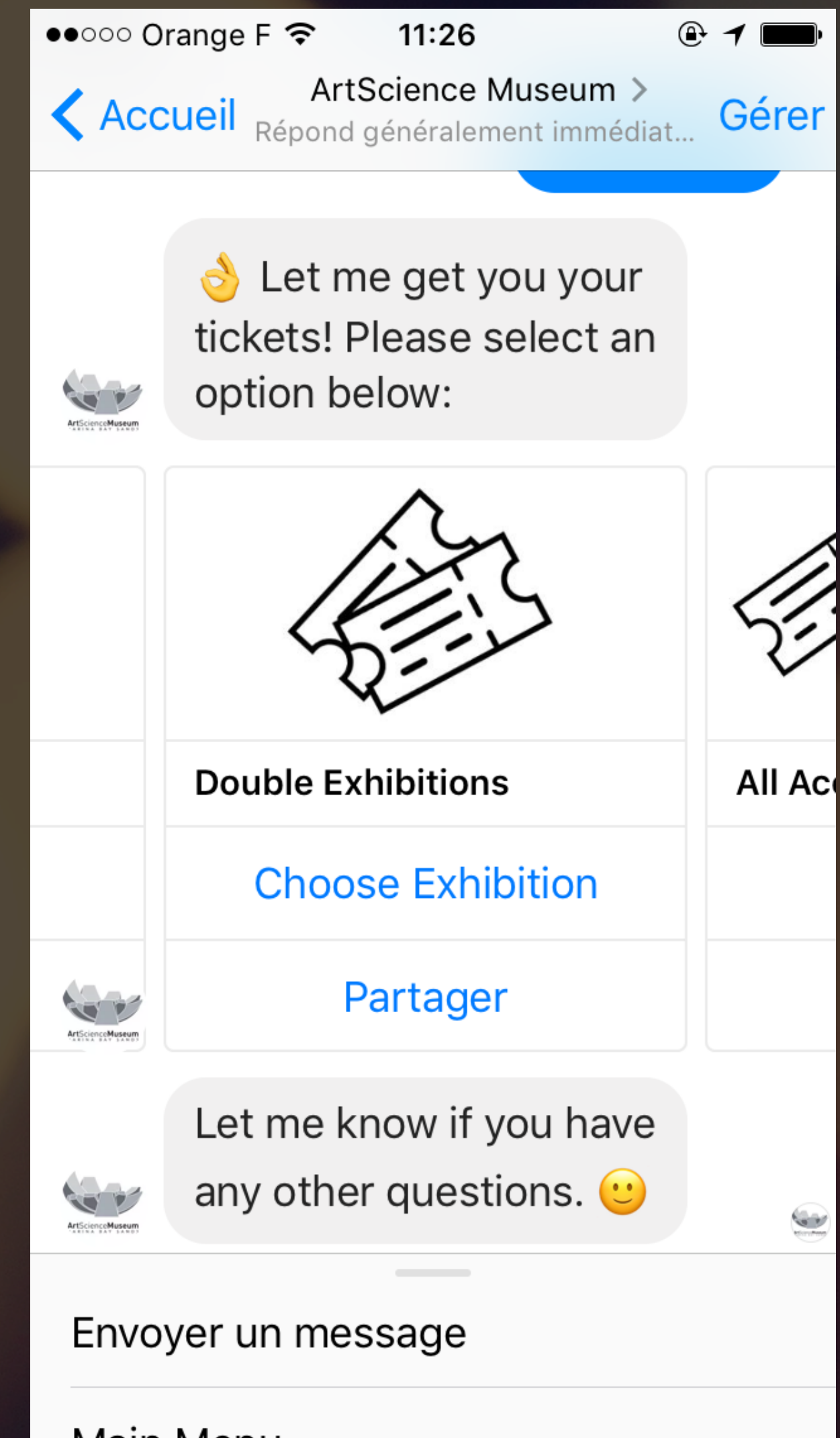
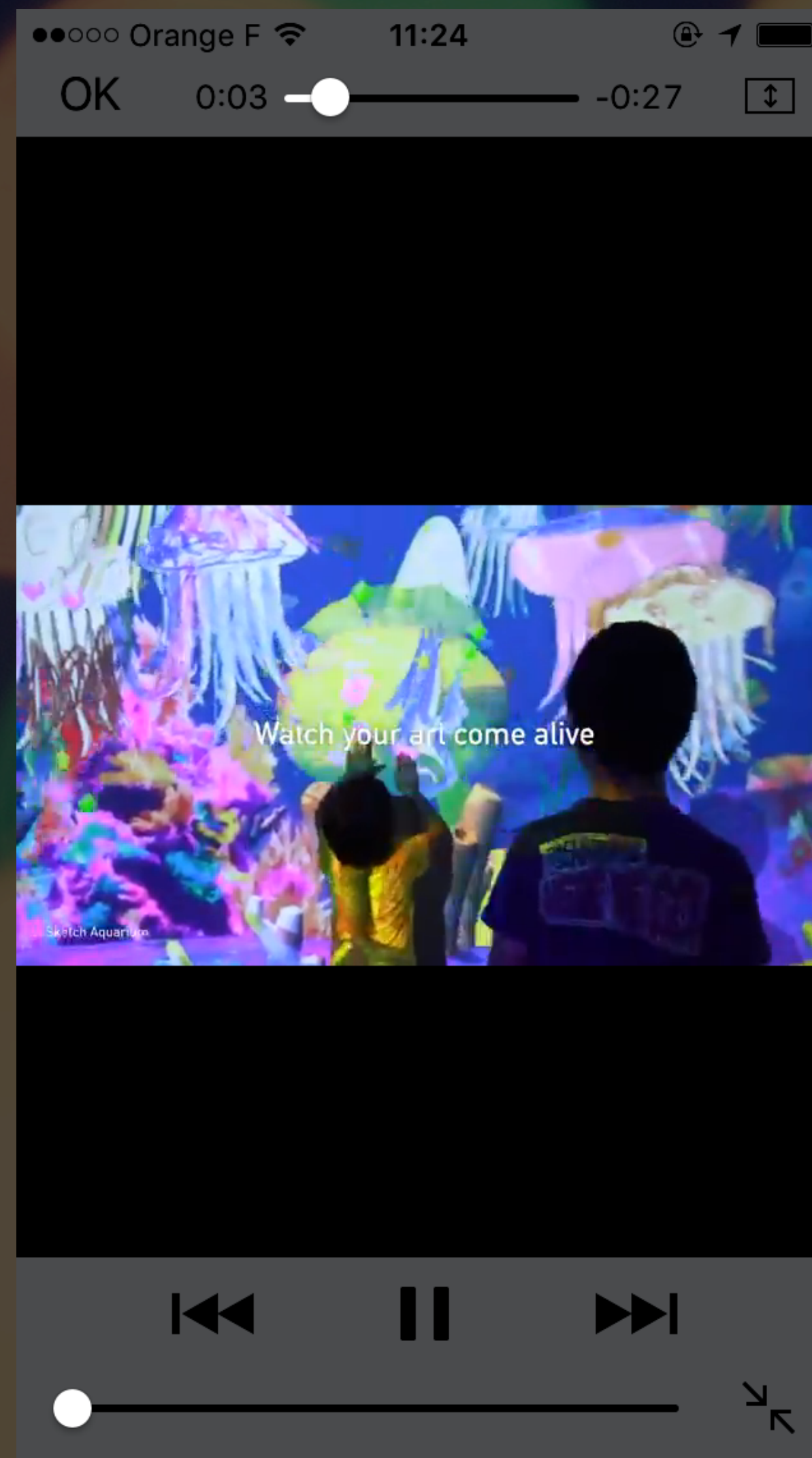
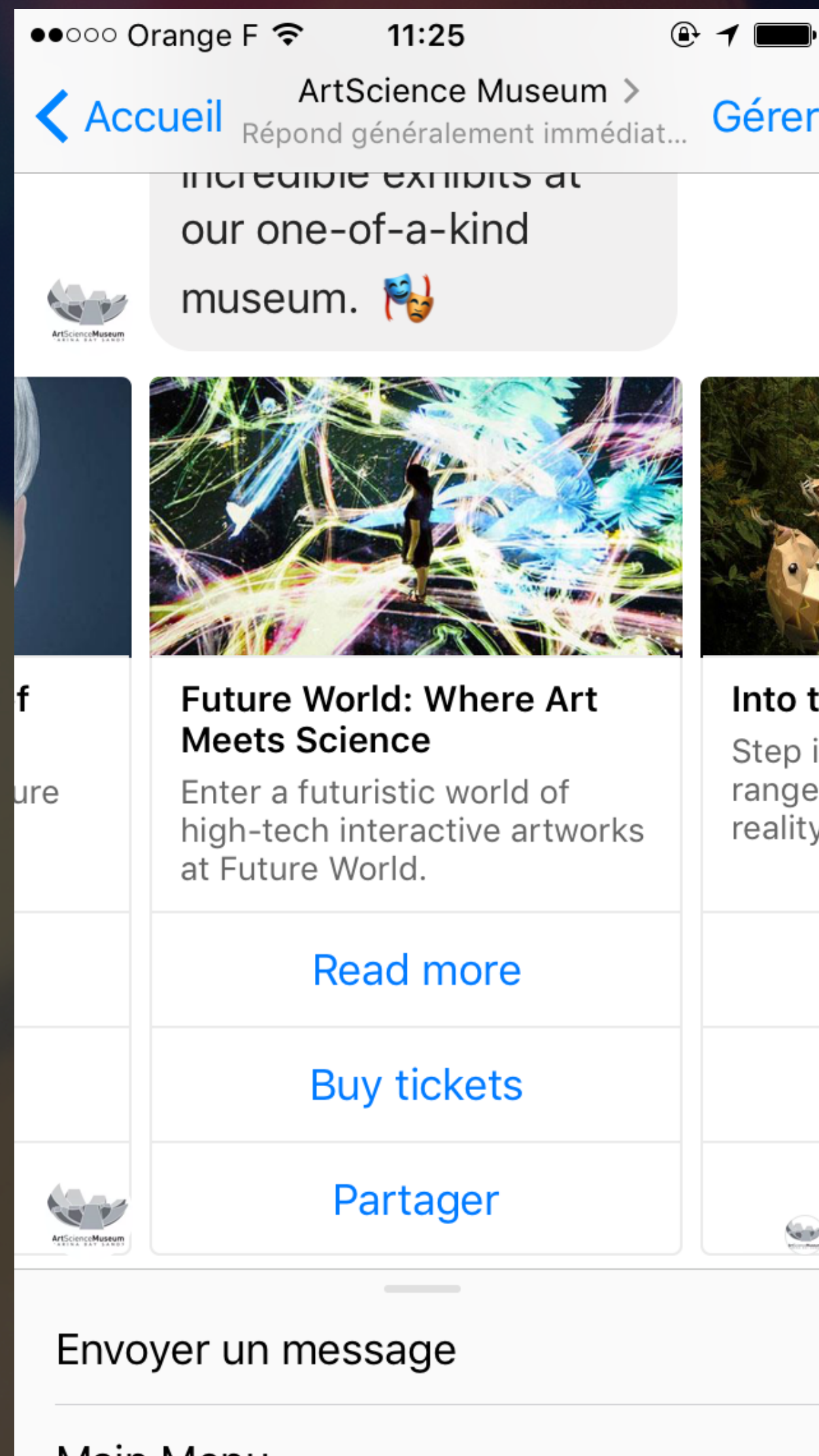
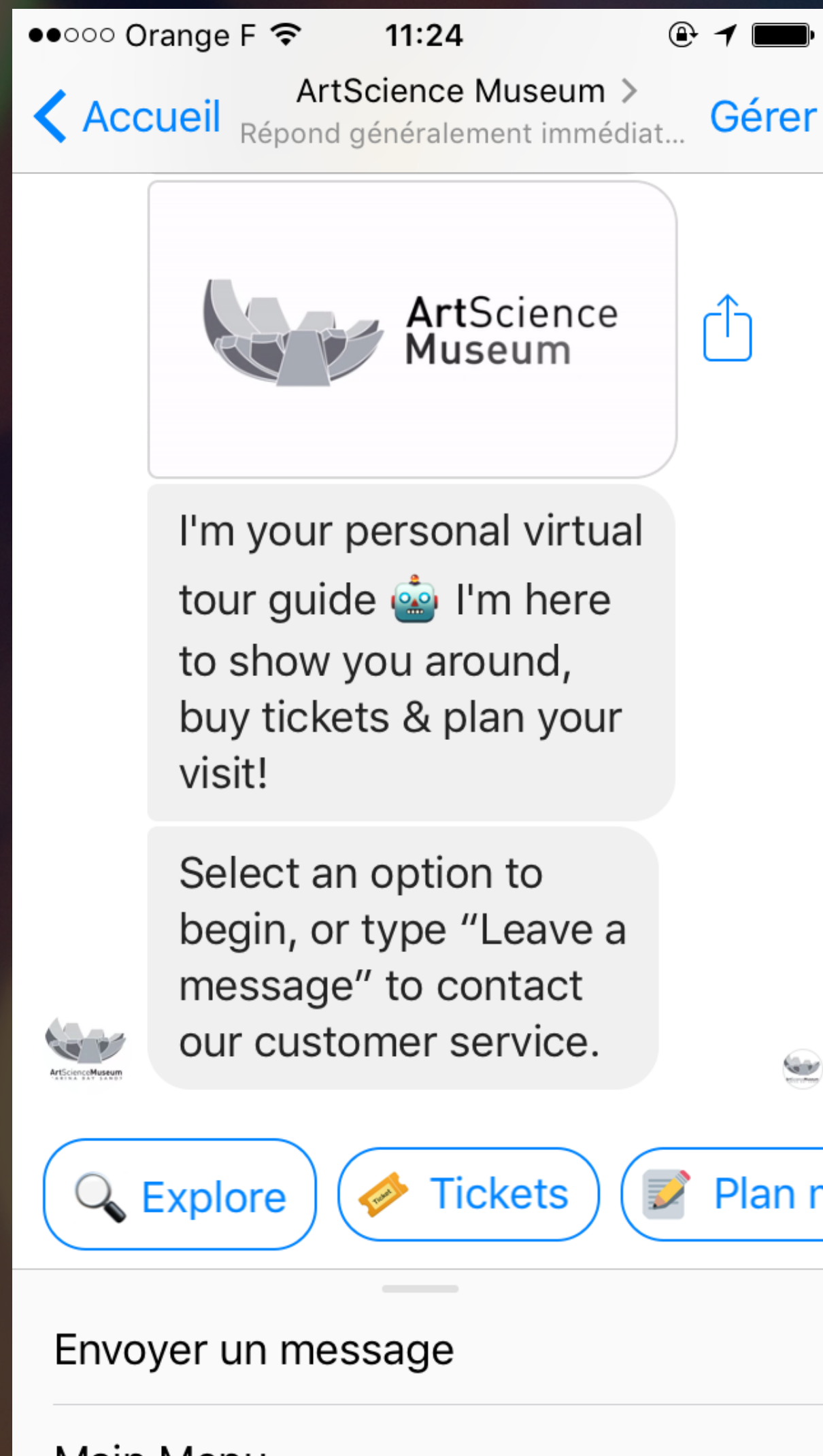
Museo de Arte Moderno de Buenos Aires : Obtenir des informations sur les oeuvres



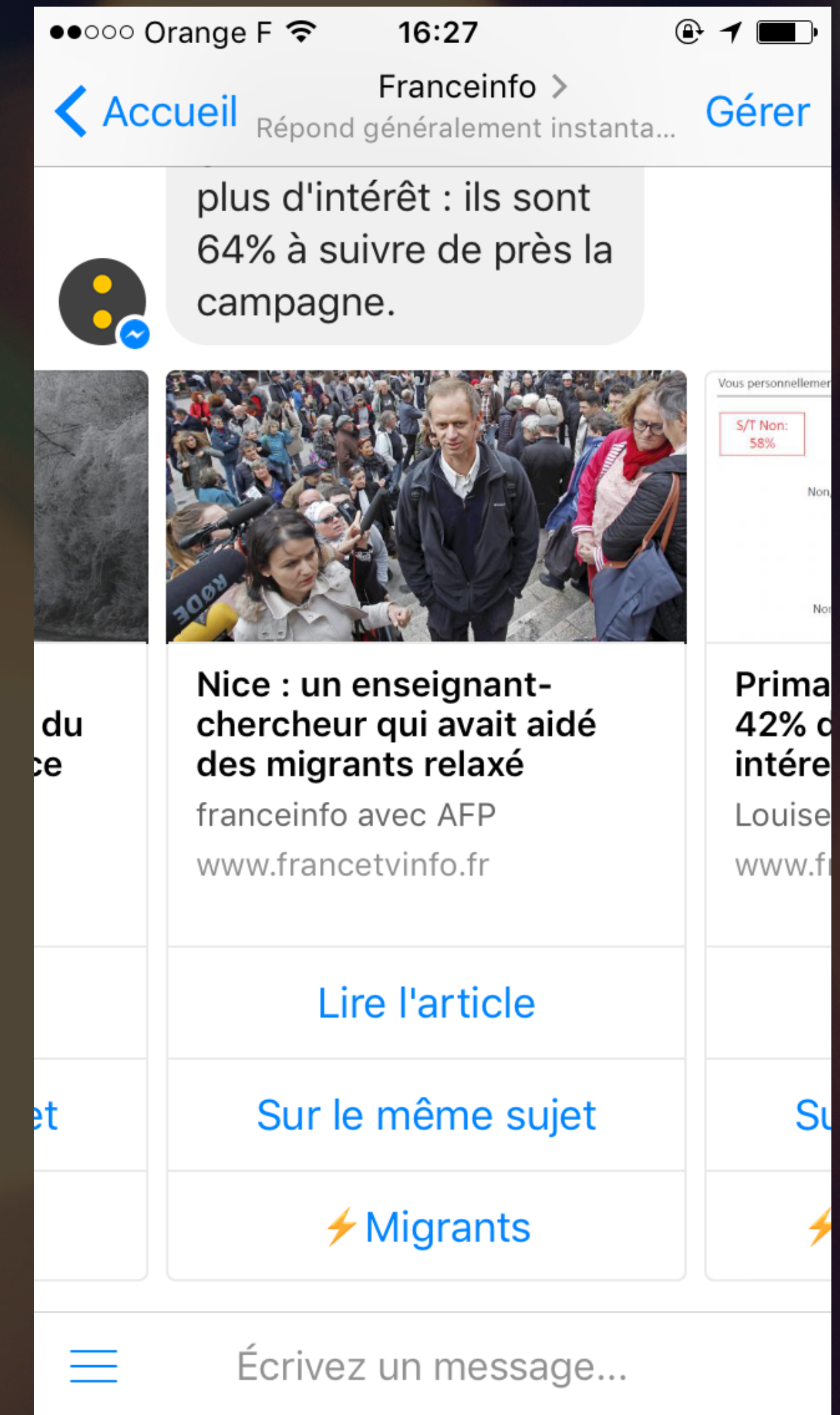
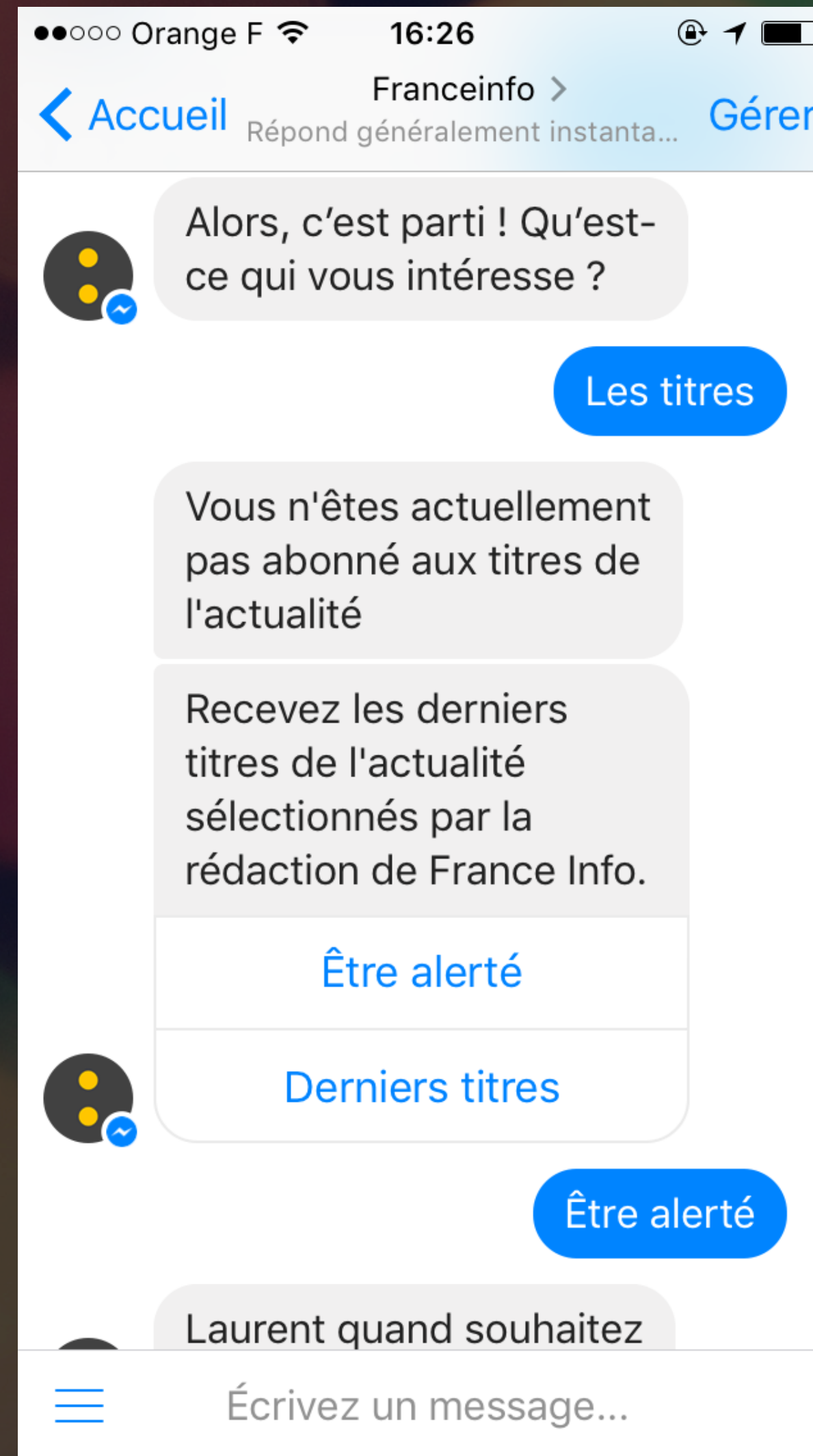
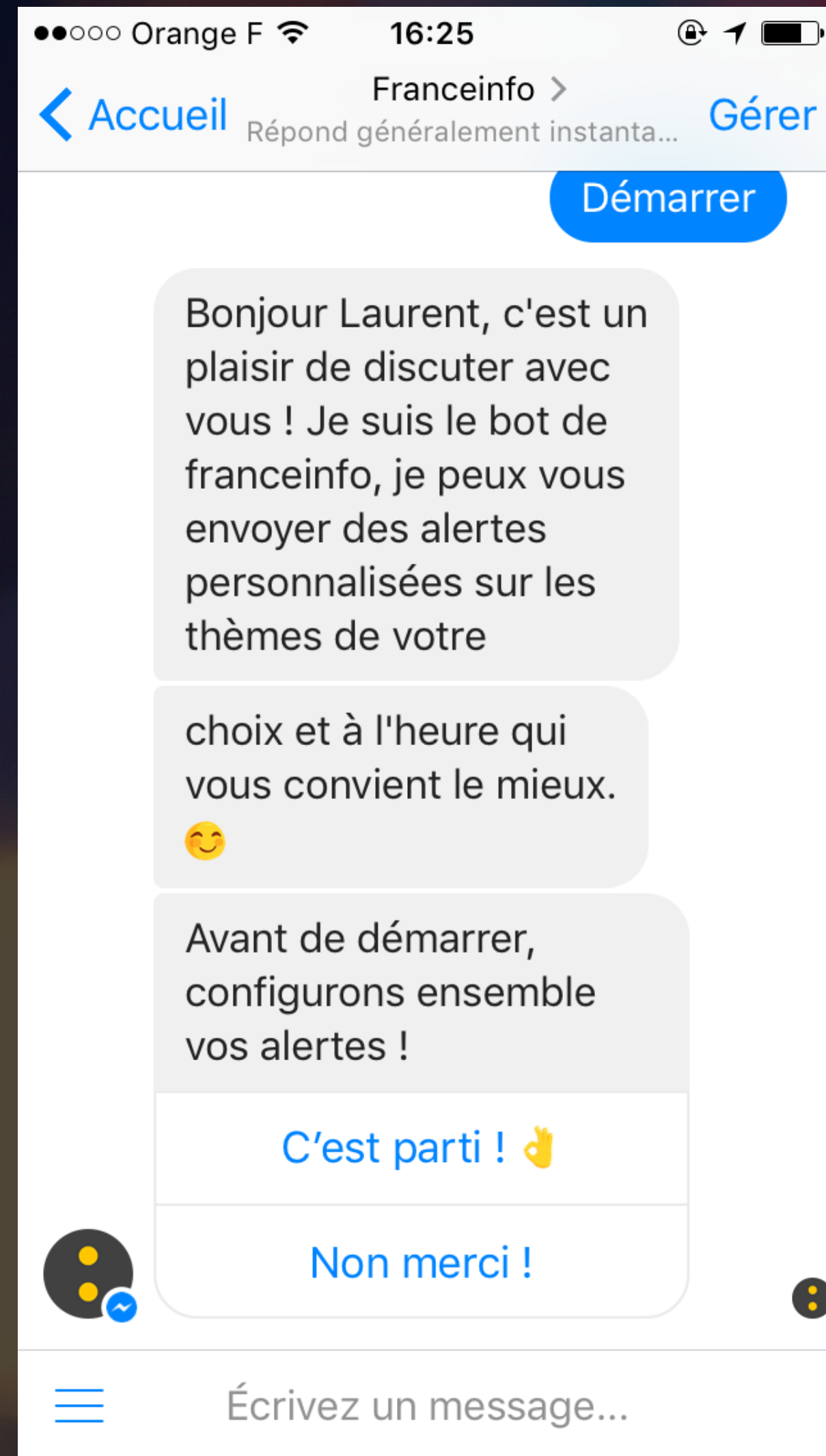
<https://vimeo.com/209014746>

ArtScience Museum at Marina Bay Sands :

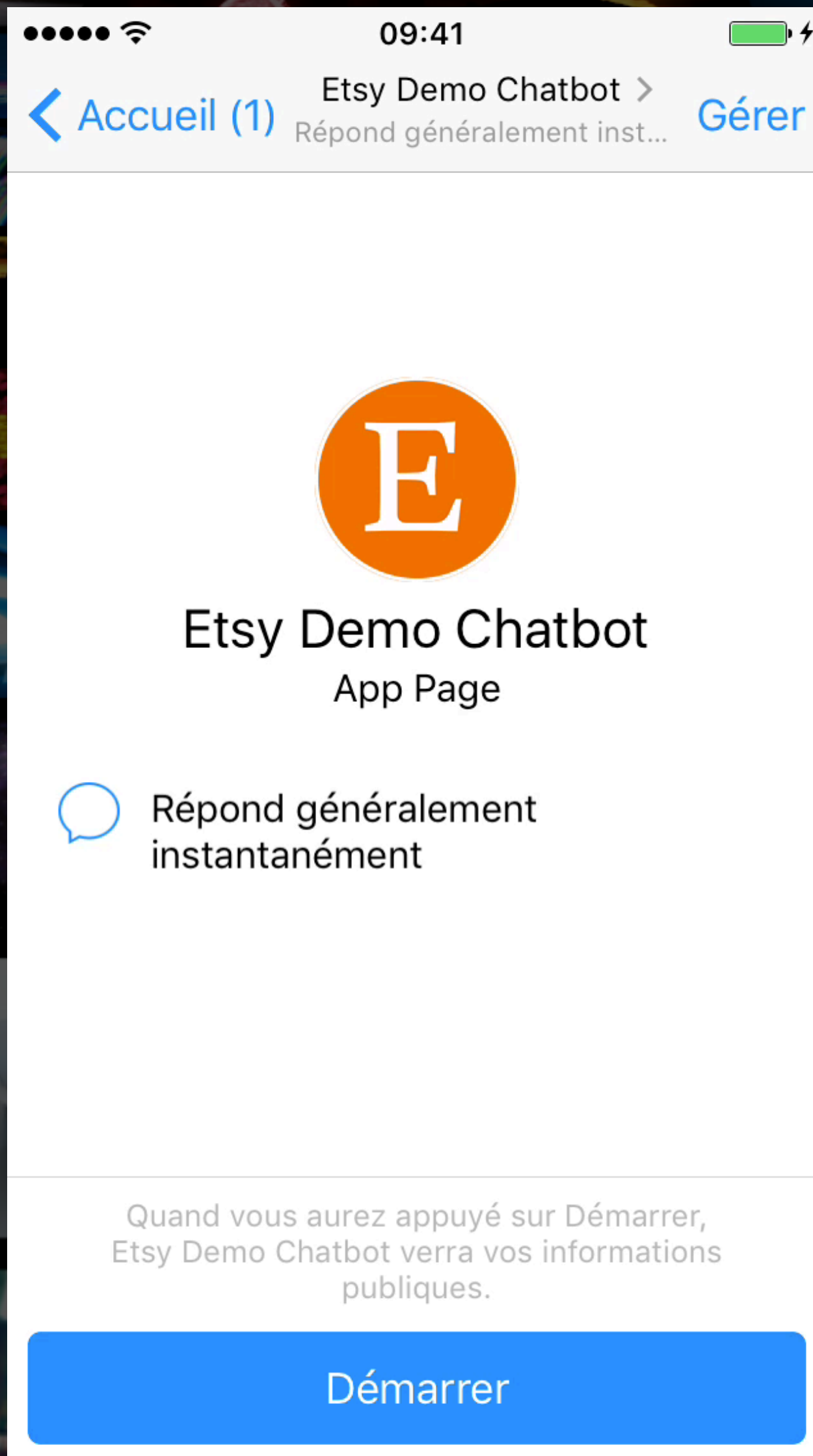
Expositions, évènements, tickets, infos pratiques



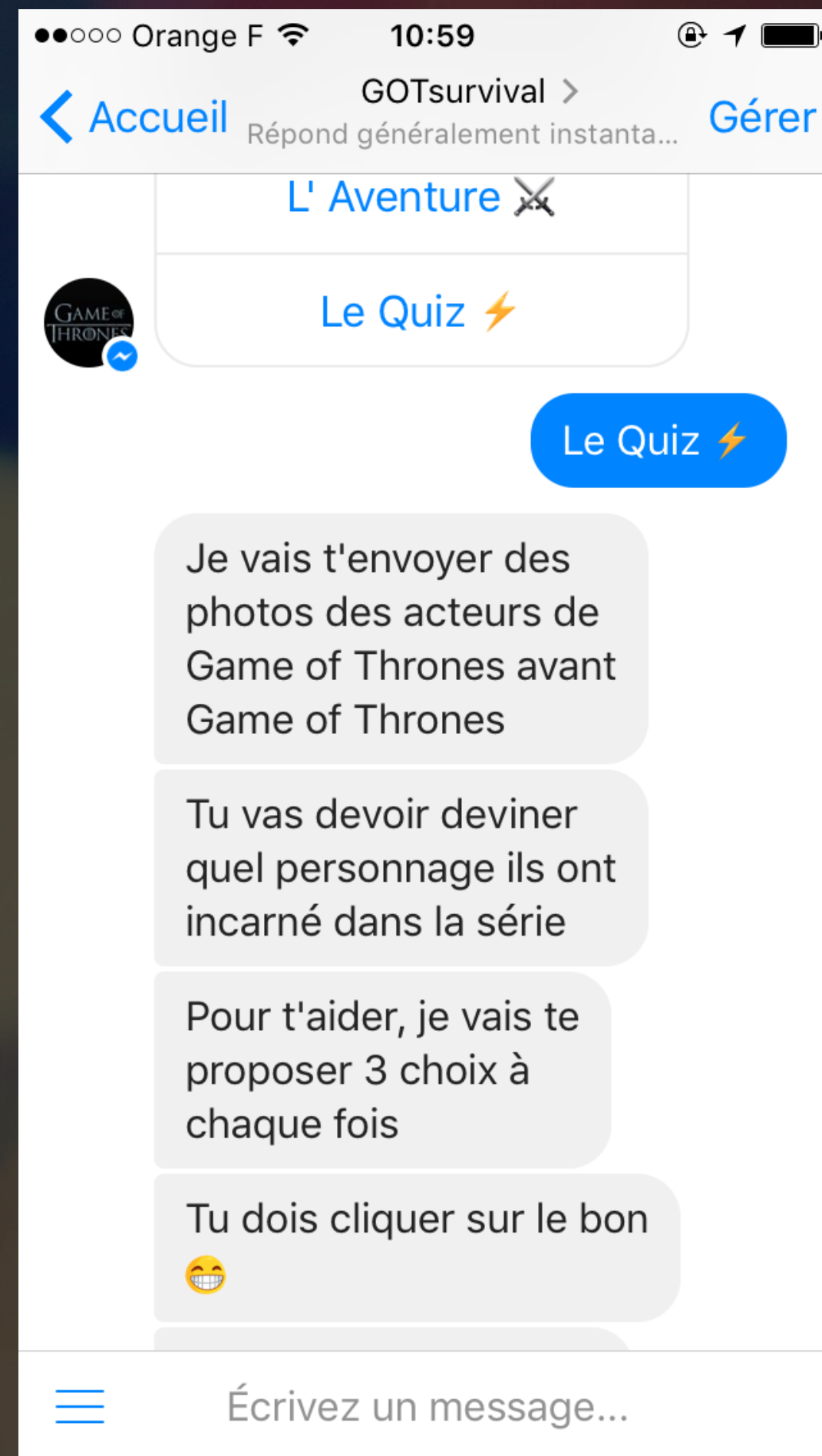
S'informer / S'abonner - FranceInfo



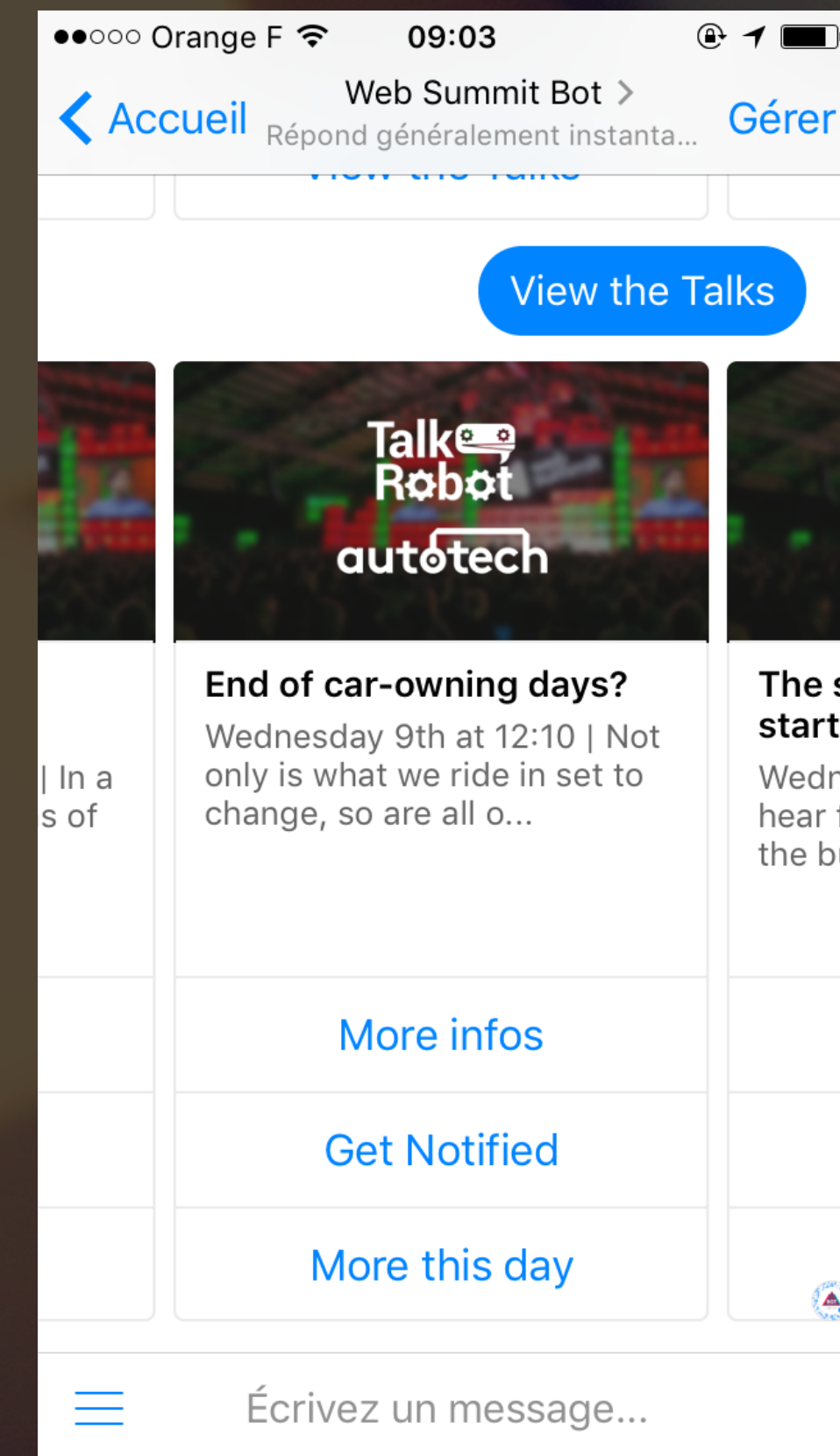
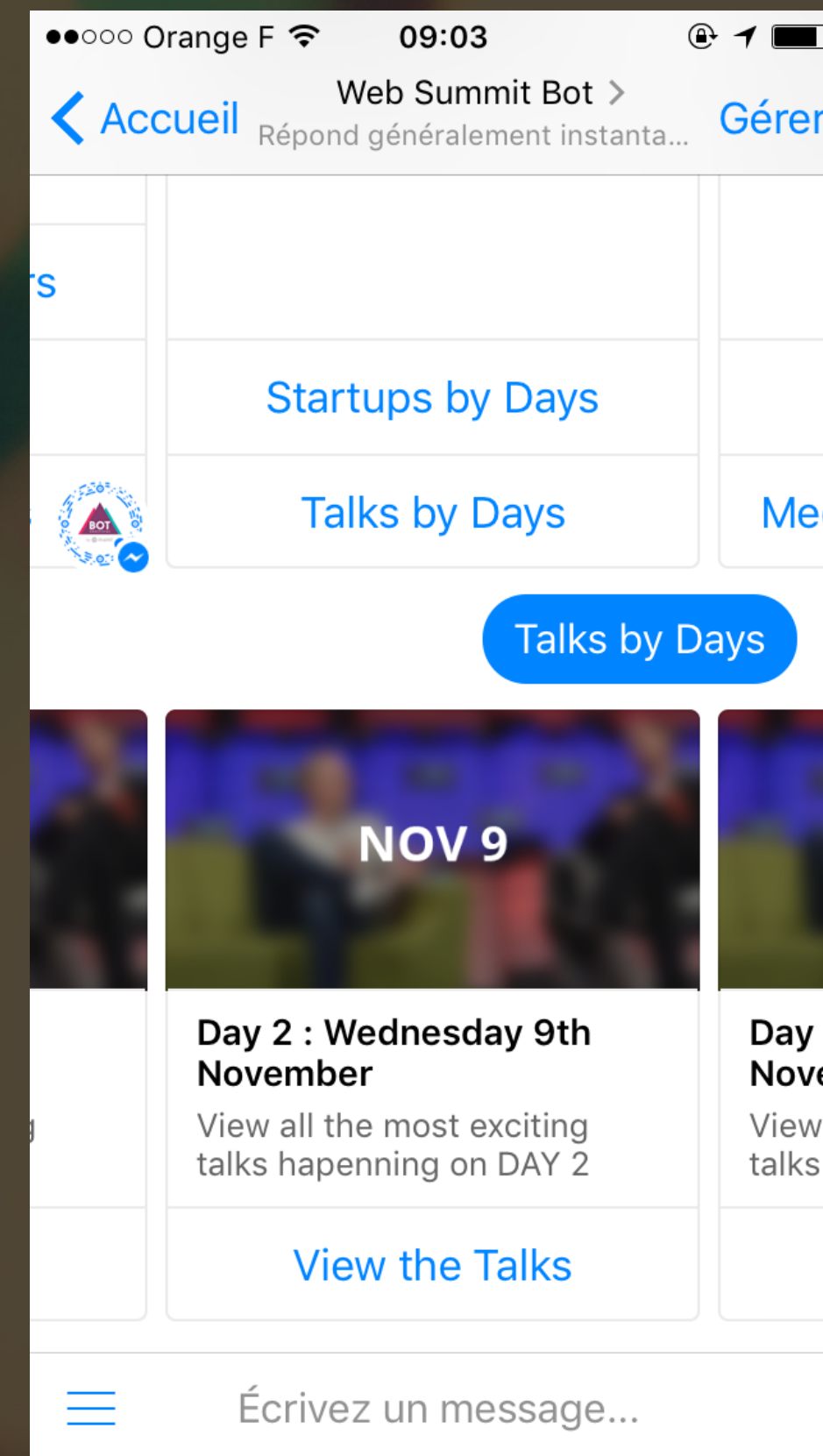
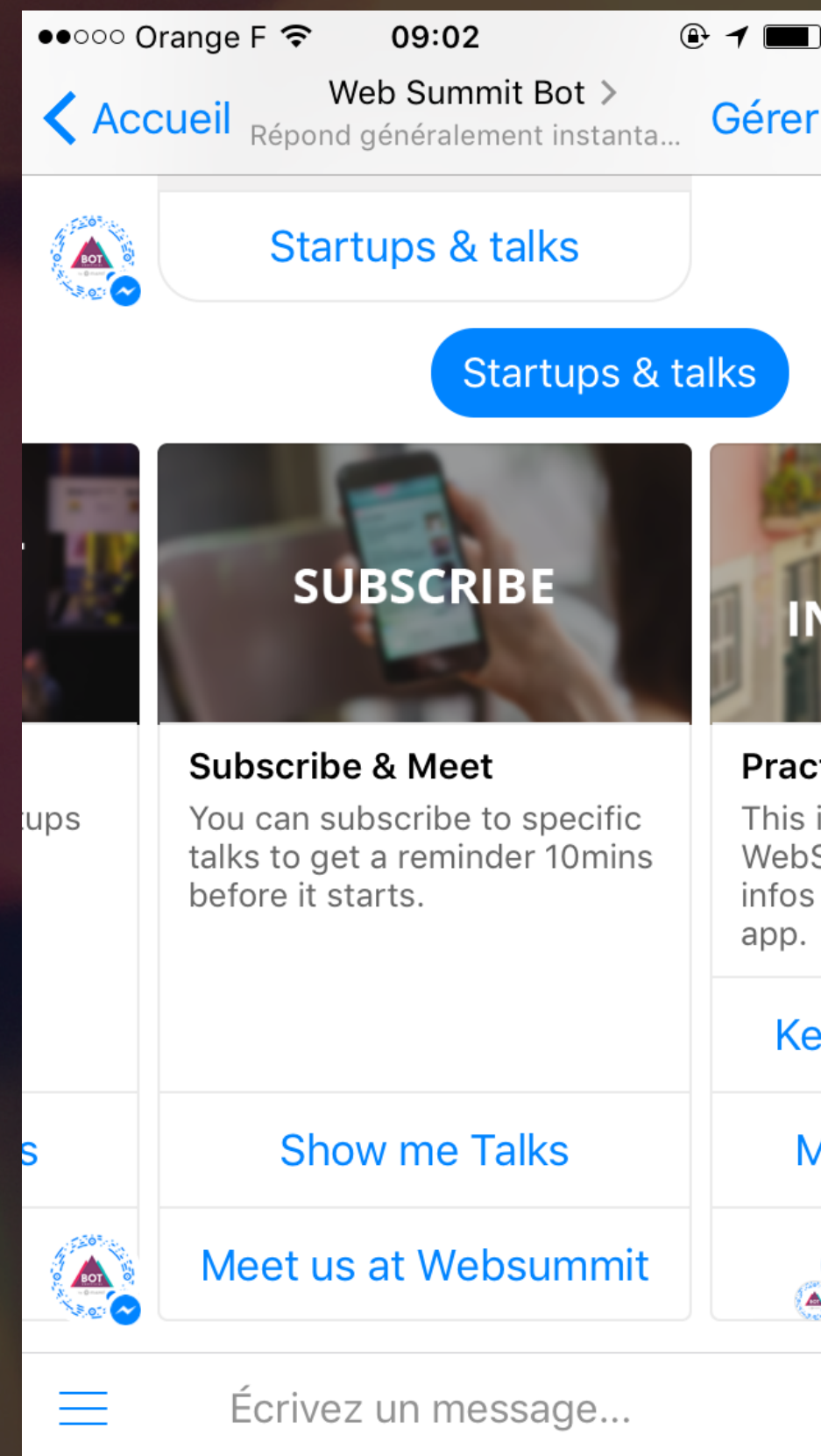
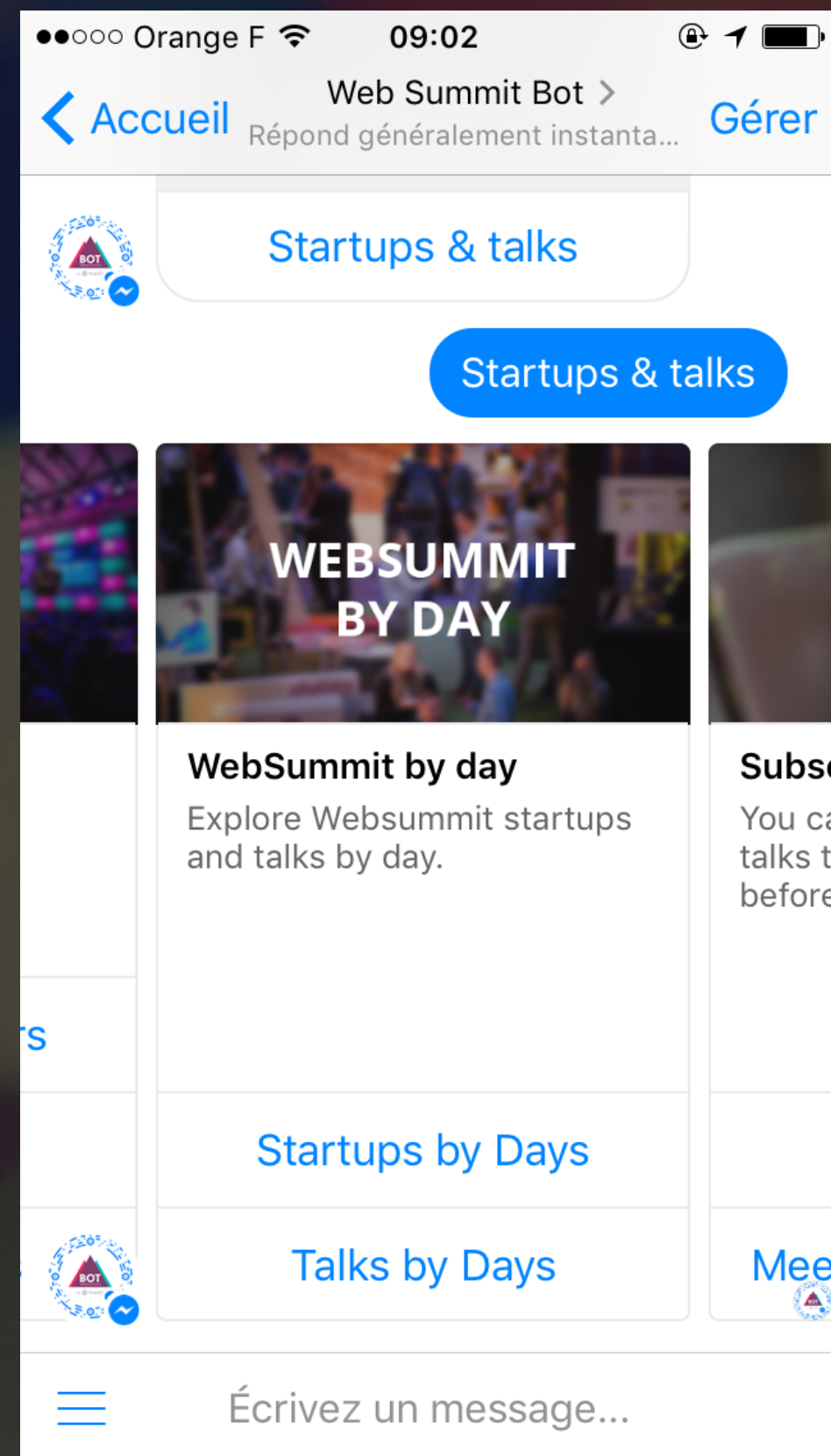
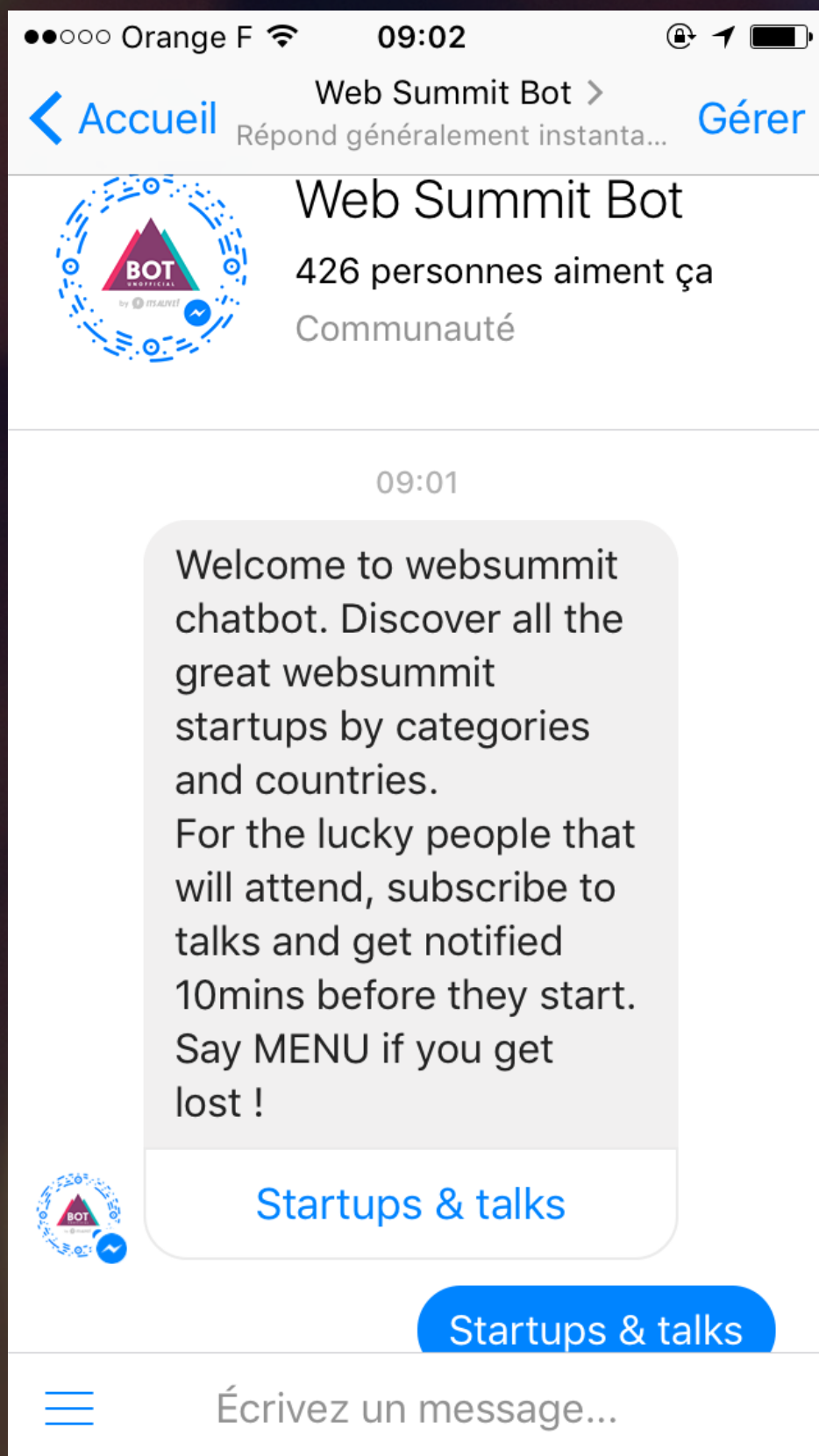
Vidéo Native



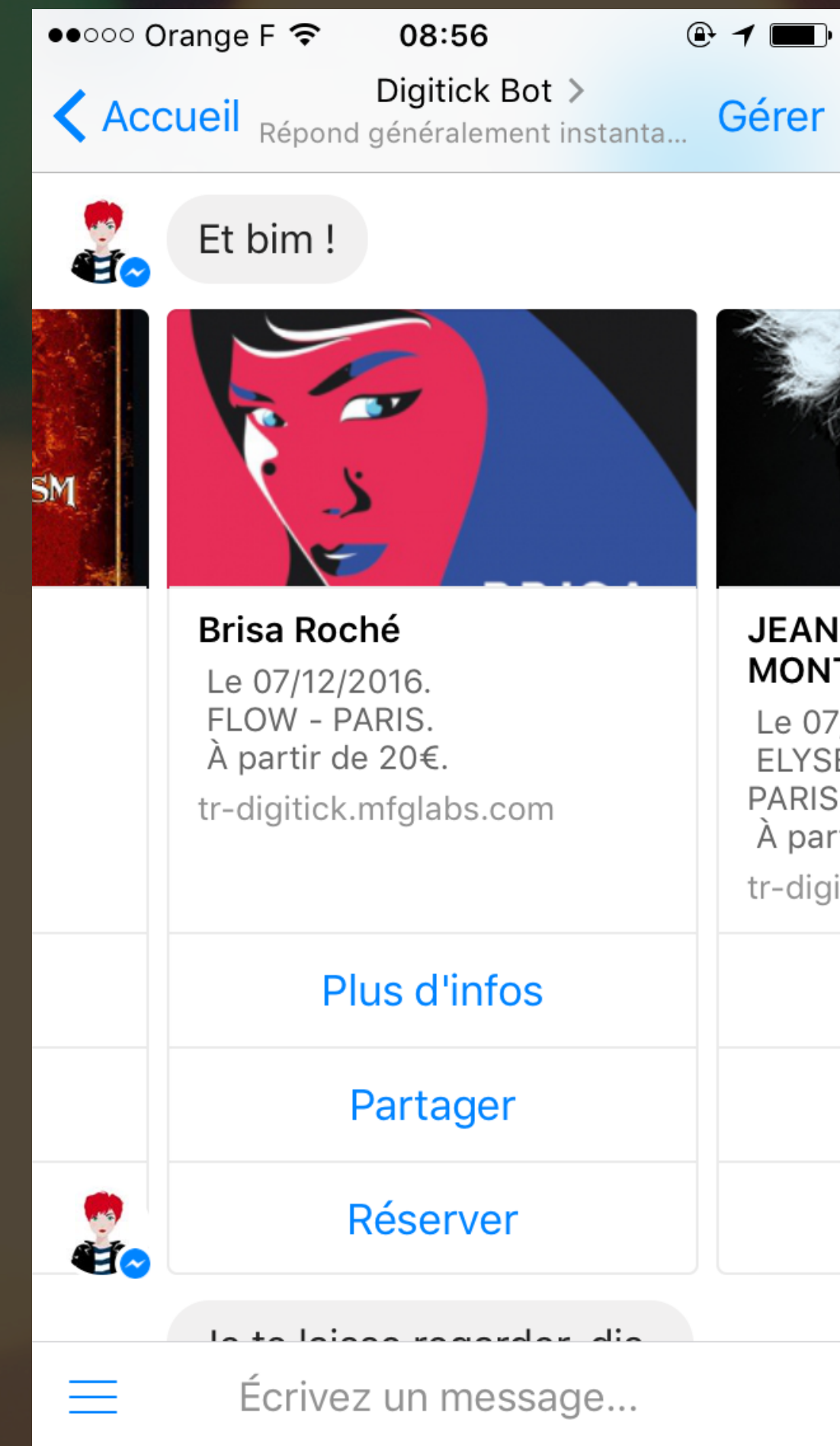
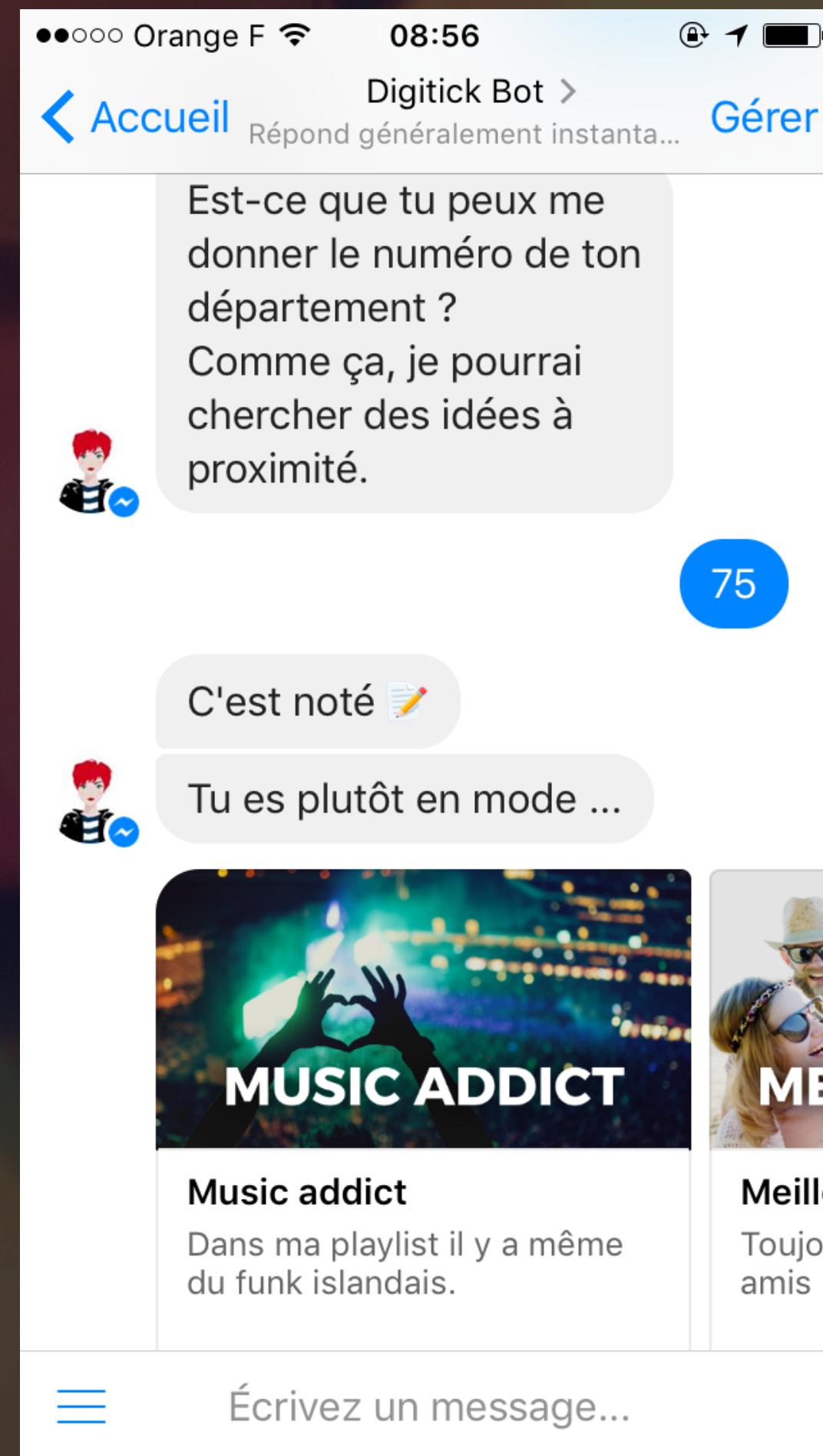
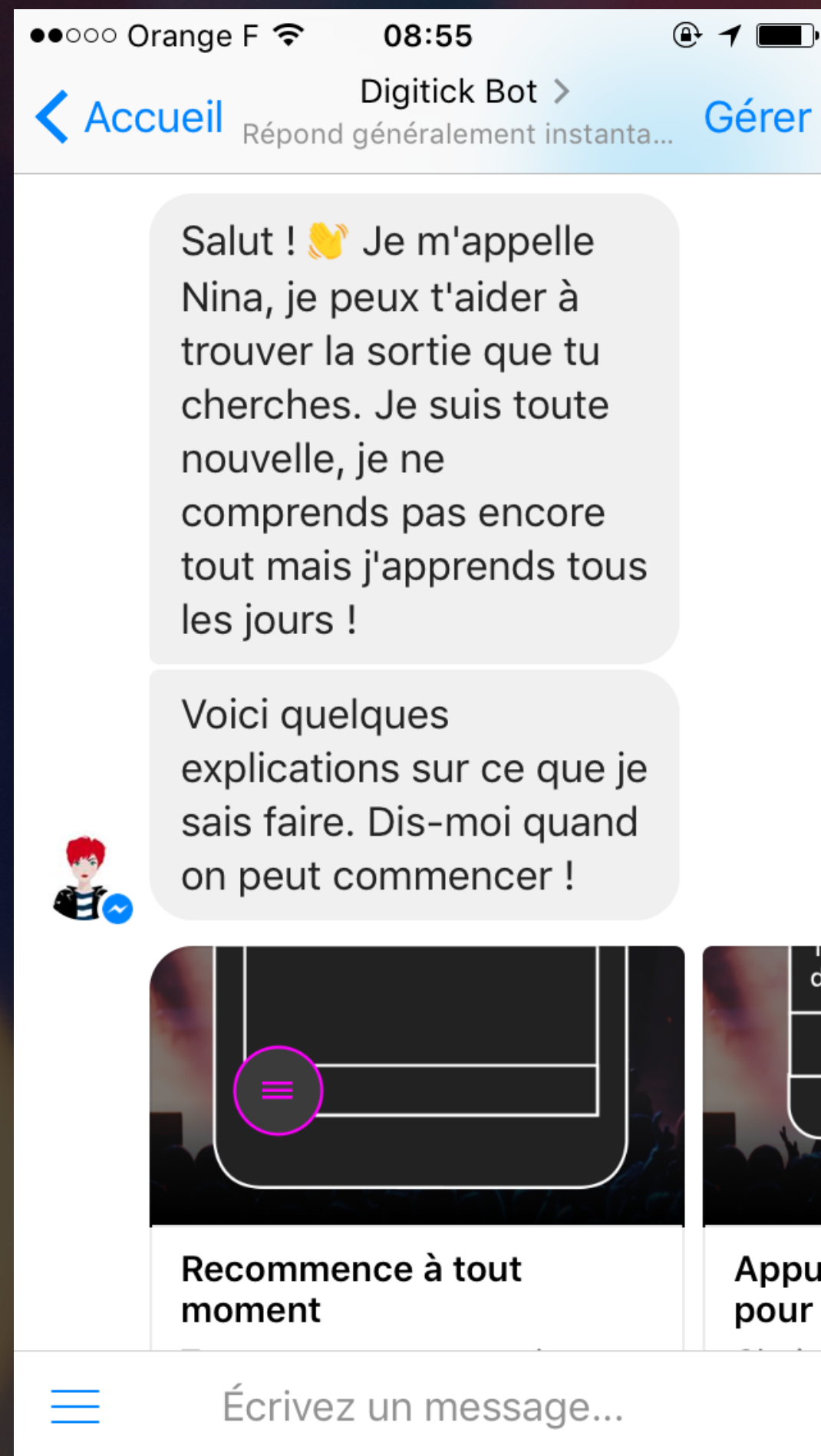
Quizz / Jeux : Game Of Thrones Survival



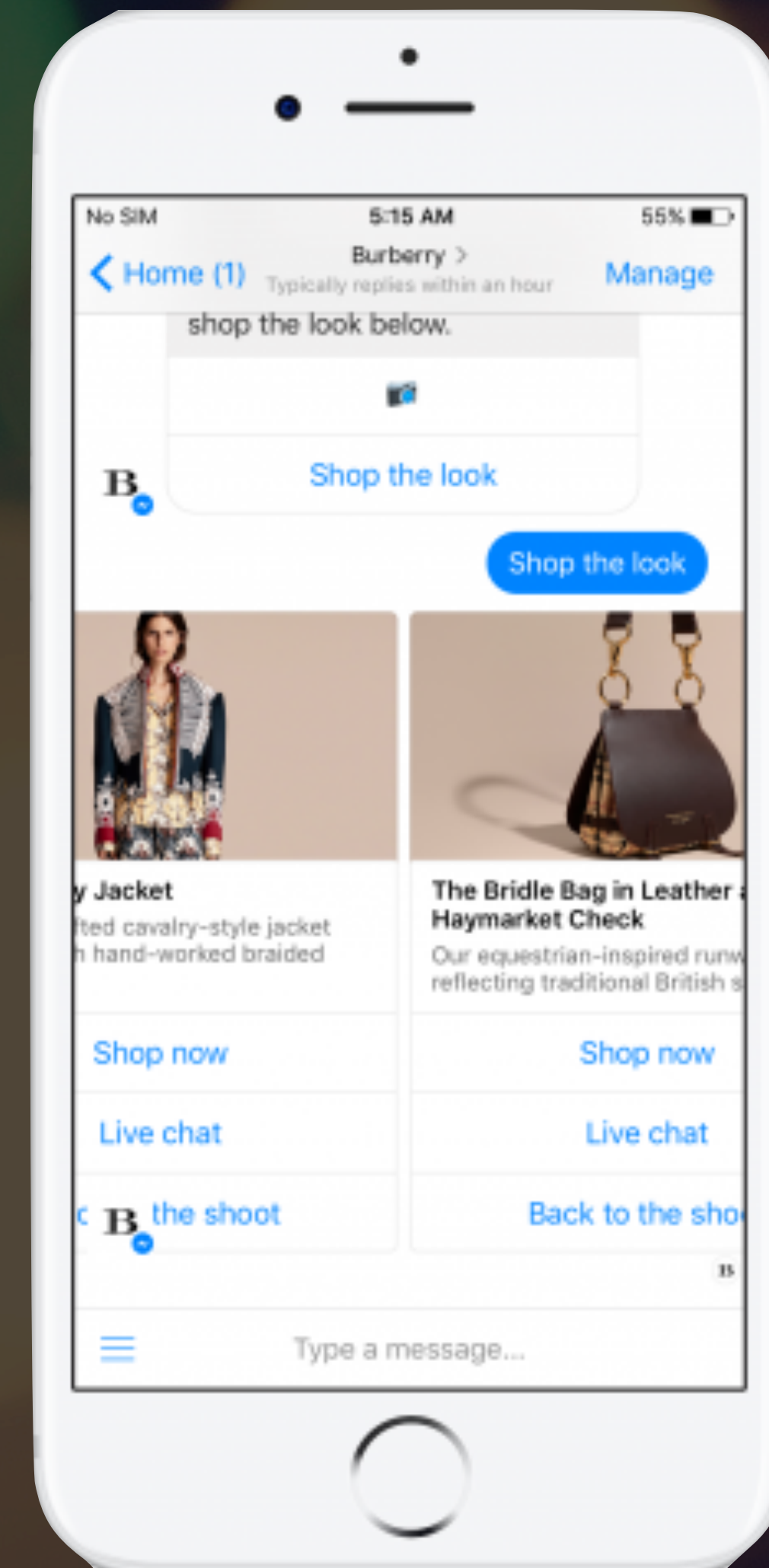
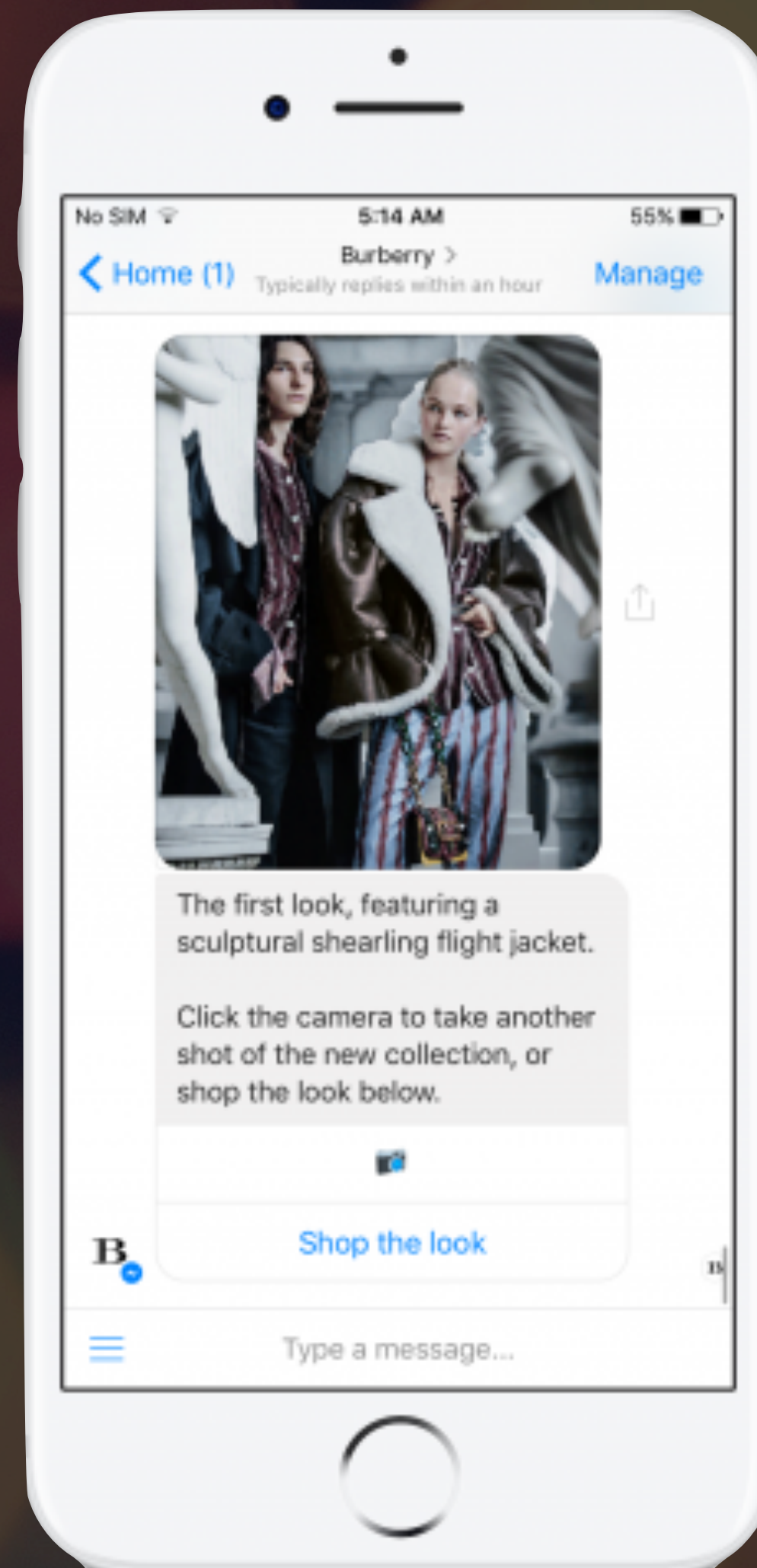
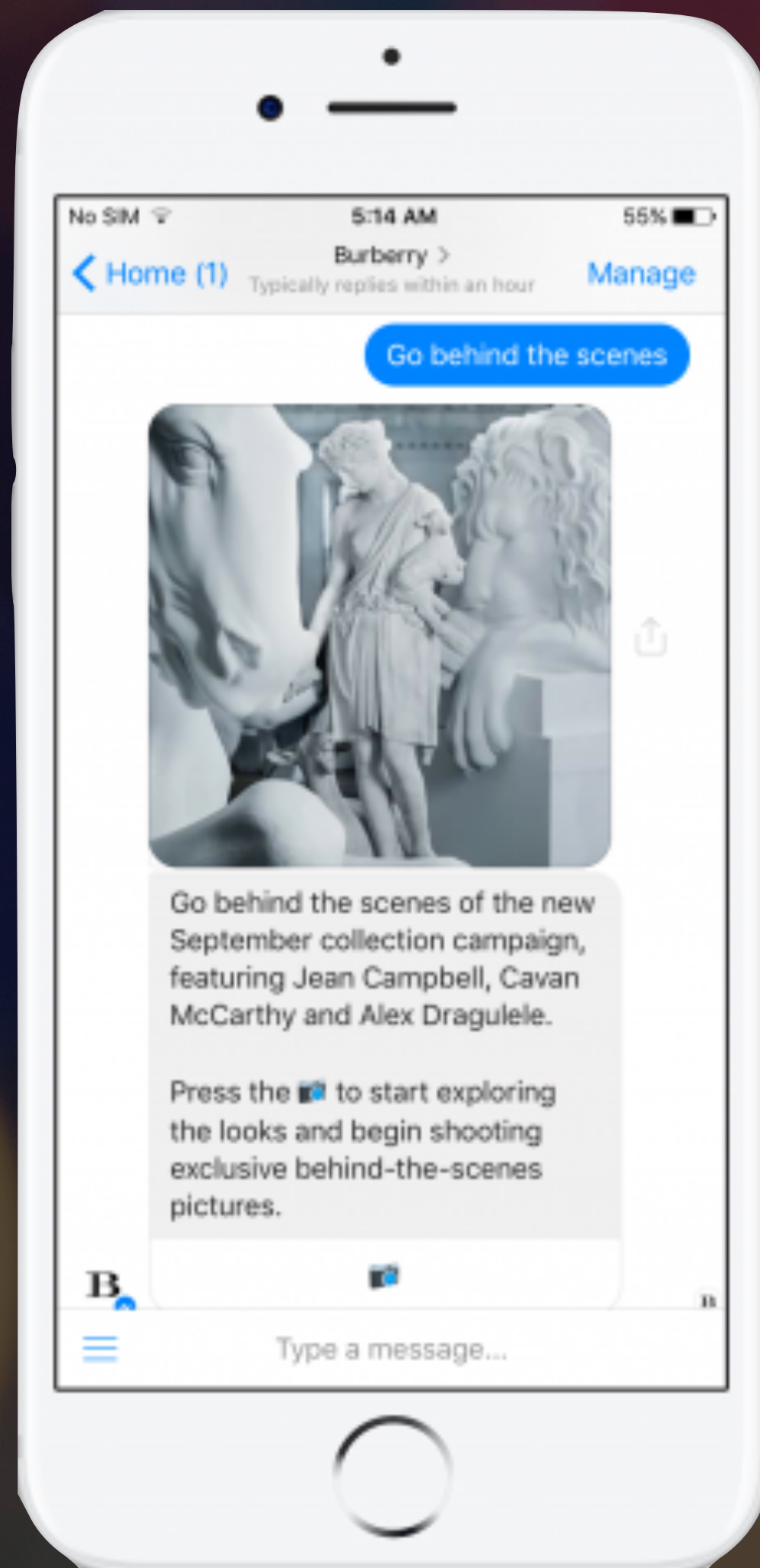
Evenement : Websummit



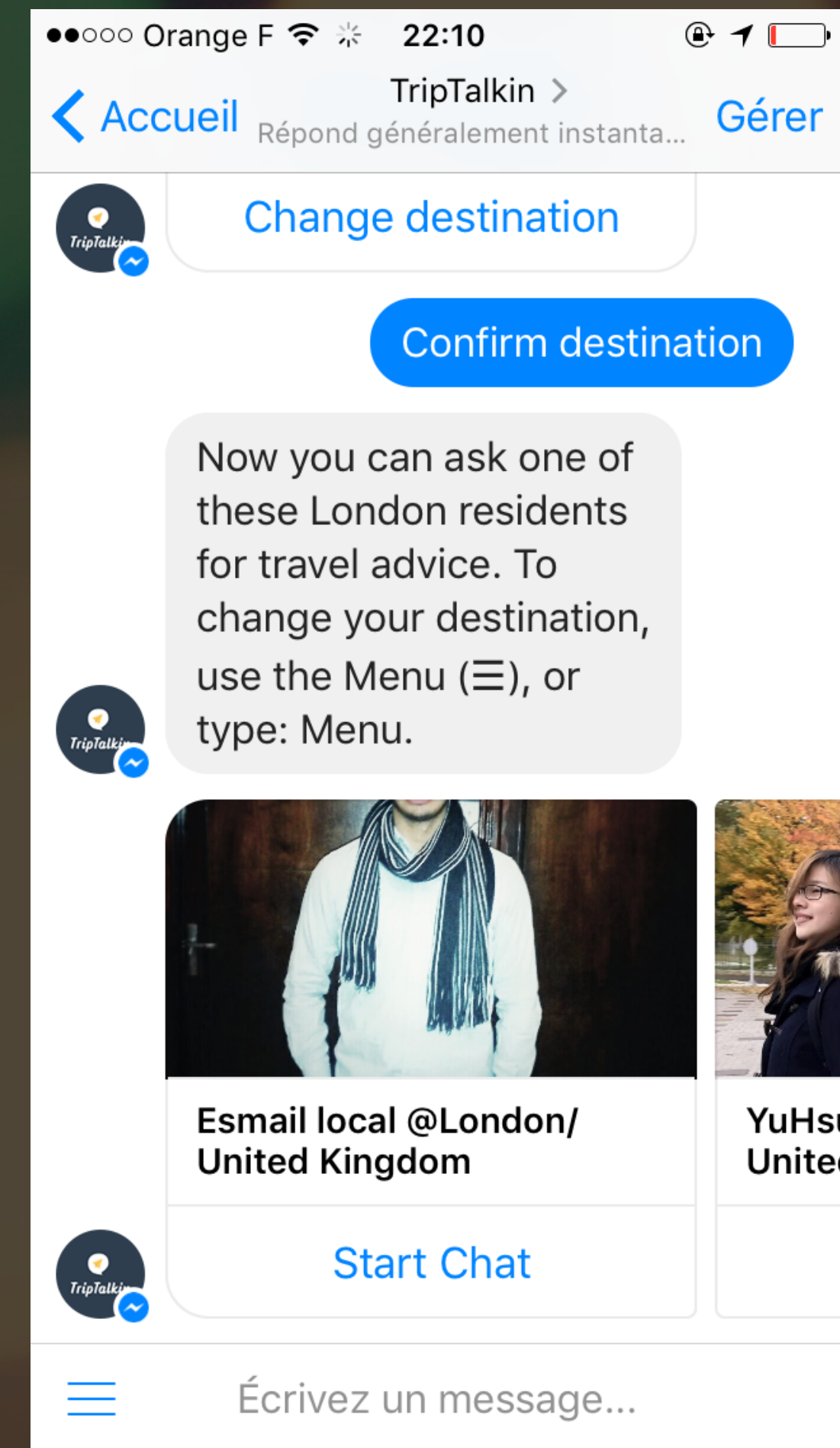
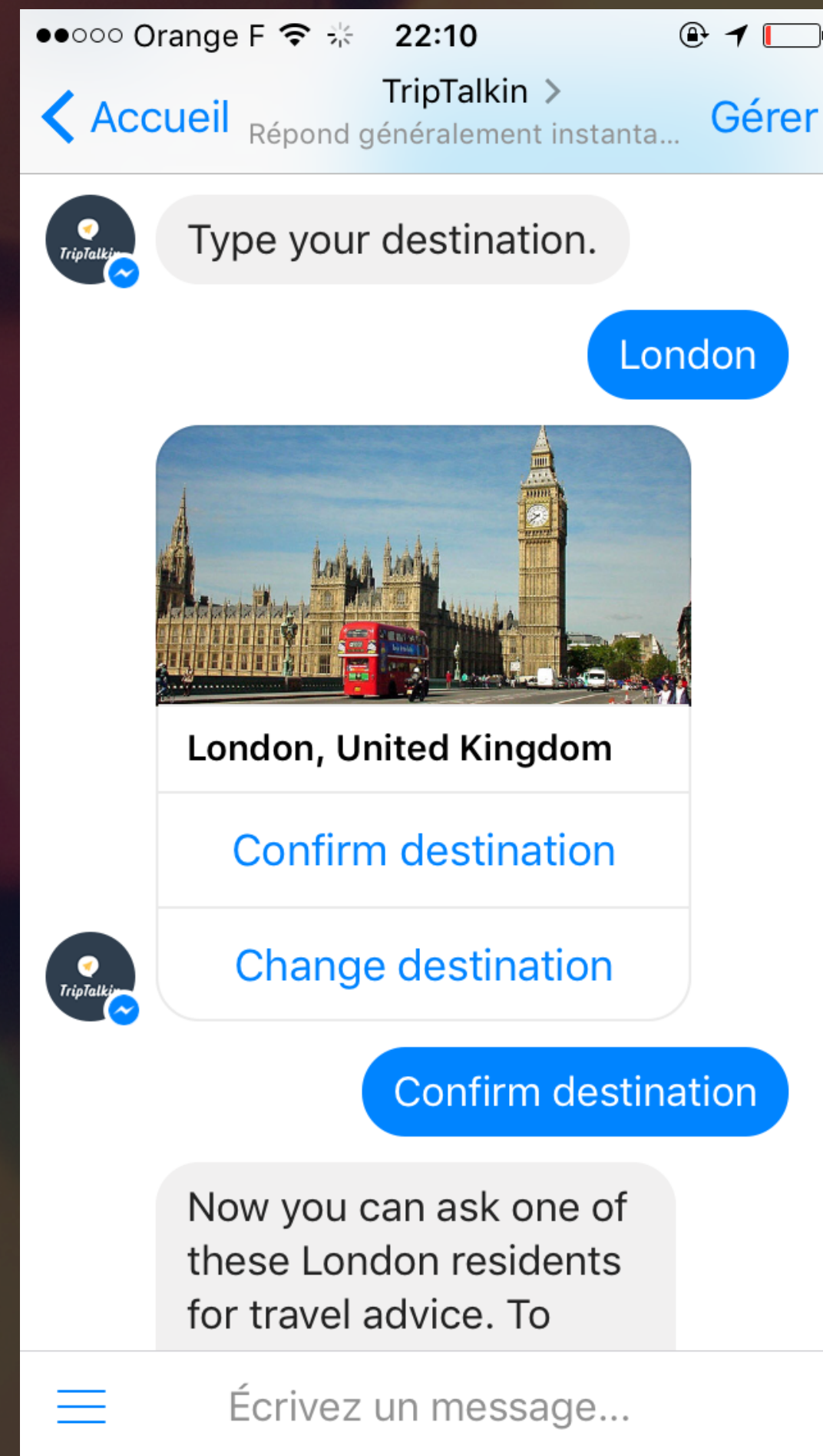
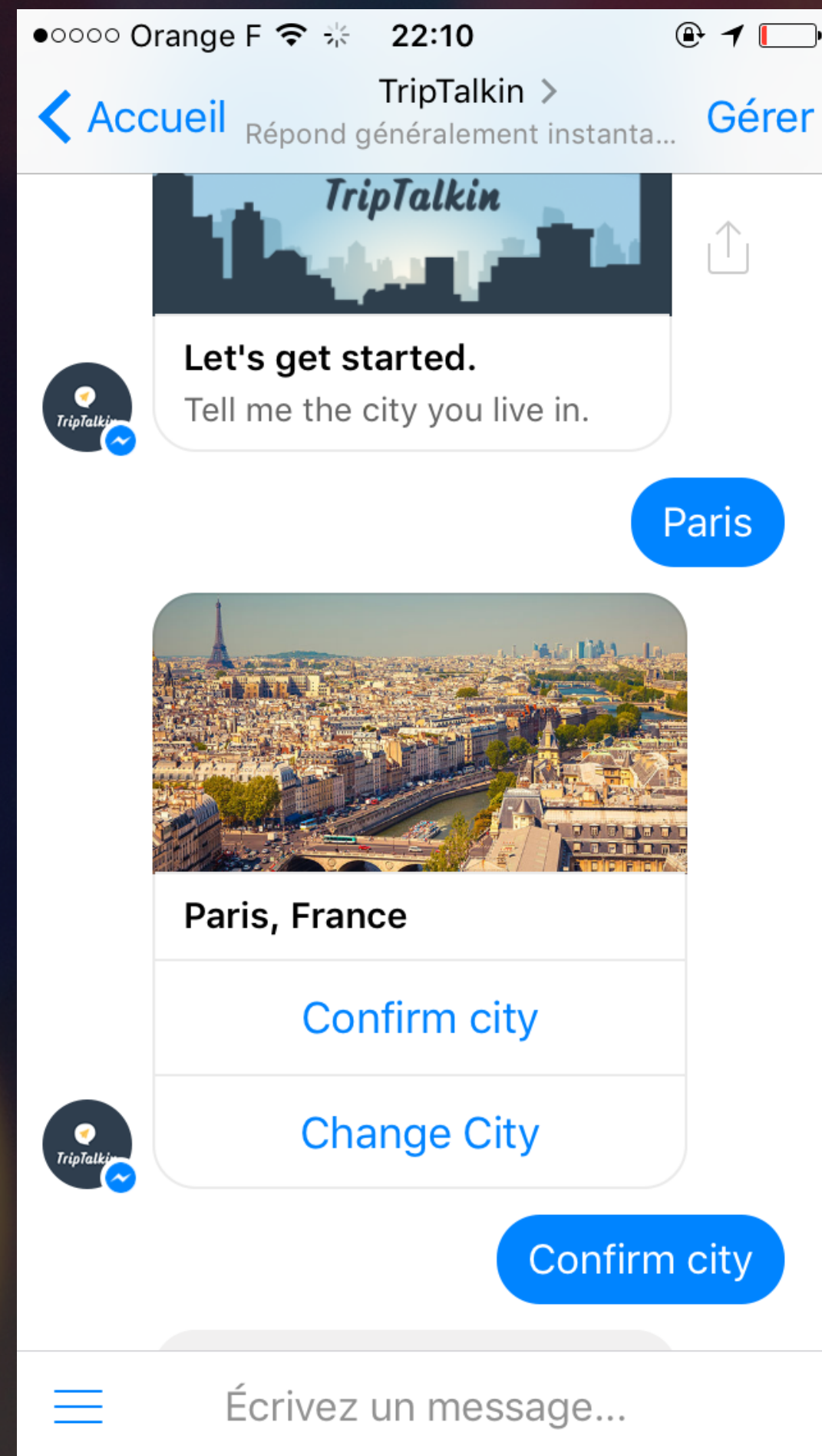
Billetterie : Digitick



Boutique : Burberry



Mise en relation : TripTalkin



Synthèse : Opportunités pour les musées

	Avant la visite	Pendant la visite	Après la visite
Divertir, informer, guider	Musée, expositions, agenda, infos pratiques, rappels	Visite guidée	Alertes, quizz / jeux, services de proximité
Aider, vendre, traiter	Billetterie	Boutique	Boutique
Mettre en relation		Questions / réponses	Feedback



Bénéfices Utilisateurs et éditeurs

Bénéfices utilisateurs

- Accessibles via les environnements habituels des usagers
- Pas d'app à installer, aucune mémoire supplémentaire nécessaire
- Disponible 24/24 7/7, ultra-réactif
- Personnalisé en fonction du profil ou compte utilisateur
- Complémentaire des services existants

Bénéfices éditeur

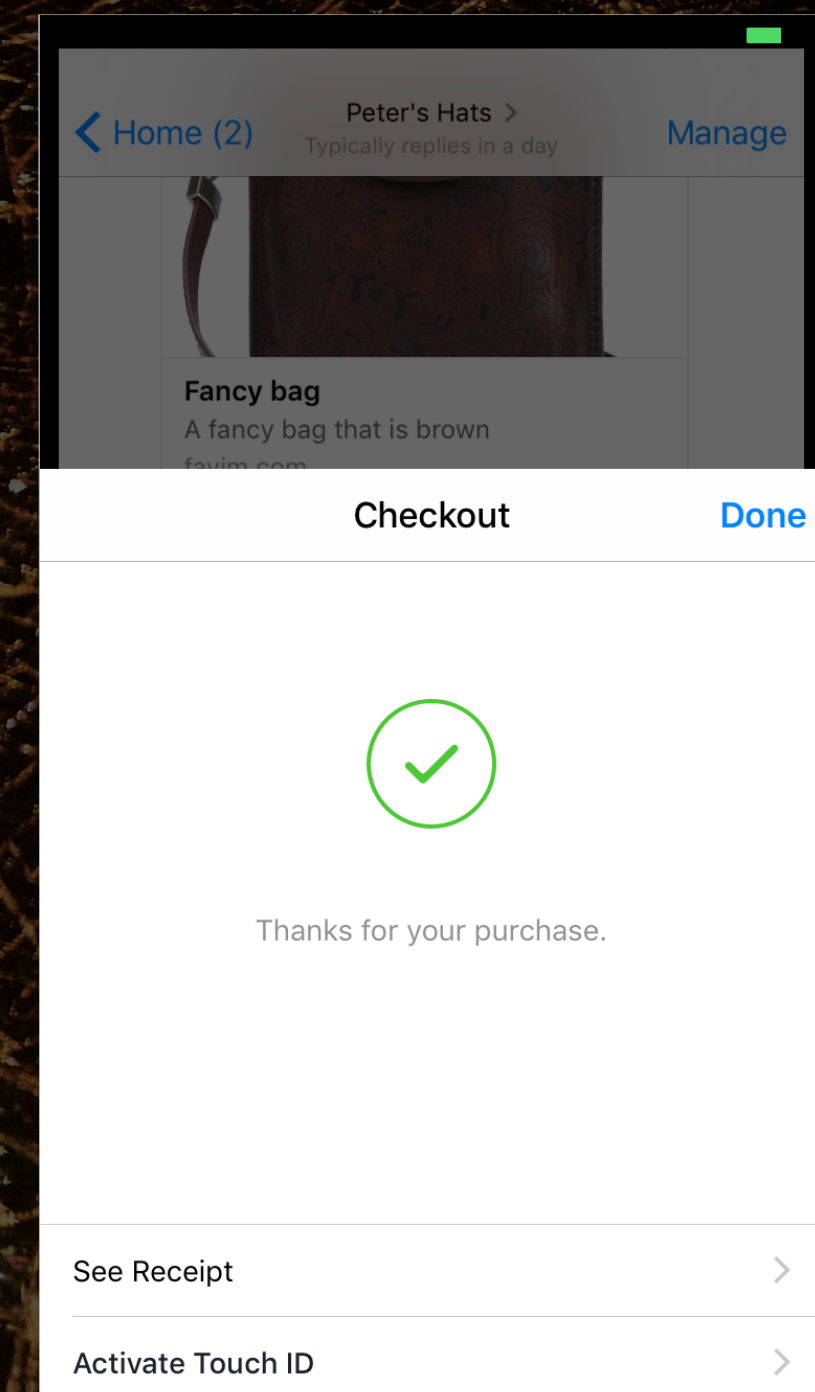
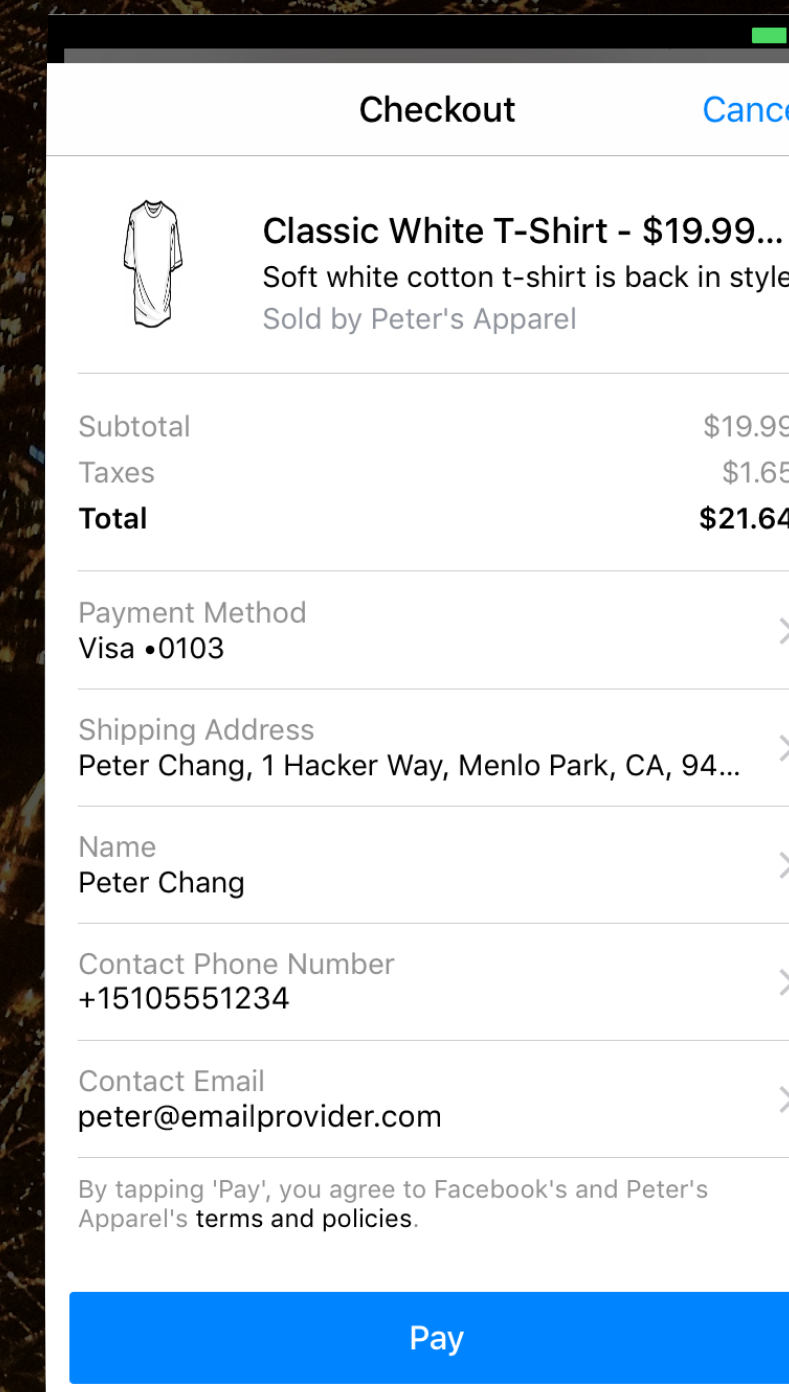
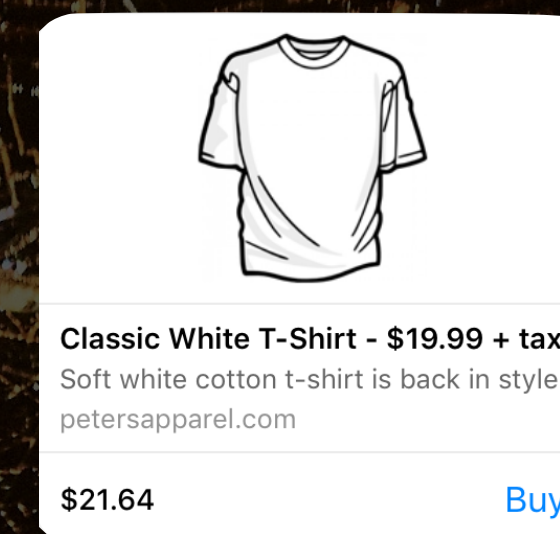
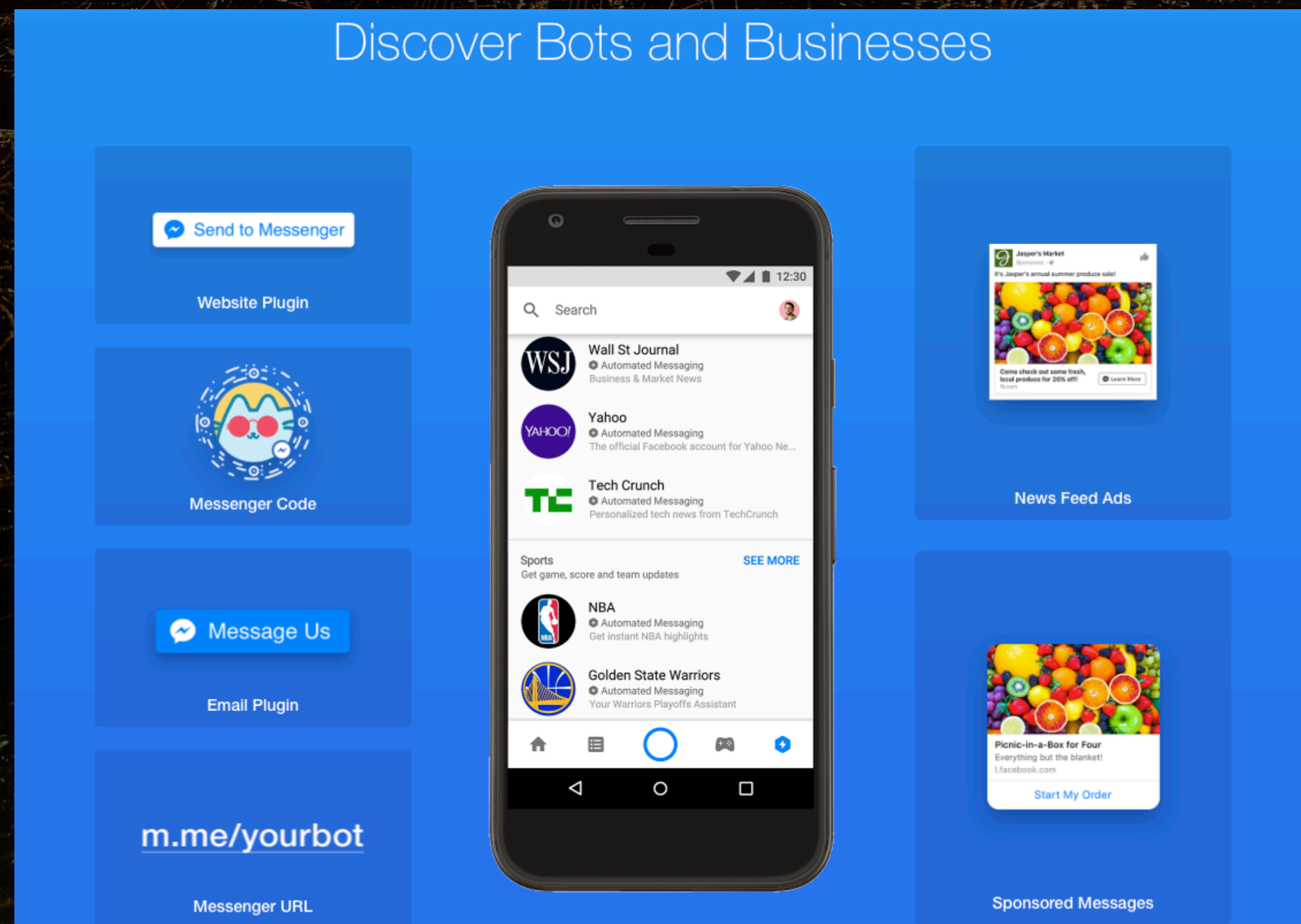
- Complète les dispositifs numériques existants
- Maximise l'exposition des services, simplifie leur accès
- Crée un lien avec les utilisateurs, le maintient dans la durée
- Automatise les services, améliore la réactivité / productivité / l'excellence des équipes
- Réduit les contacts physiques / téléphoniques et les couts

An aerial night photograph of a city, showing a dense, intricate network of lights and roads. The lights are primarily yellow and orange, creating a complex web of lines across the dark landscape. The perspective is from a high angle, looking down on the city.

Perspectives

Les chatbots n'ont qu'1 an (pour le grand public)

- Des briques majeures ne sont pas encore complètement en place, mais le seront sous peu - Ex : Découverte, paiement



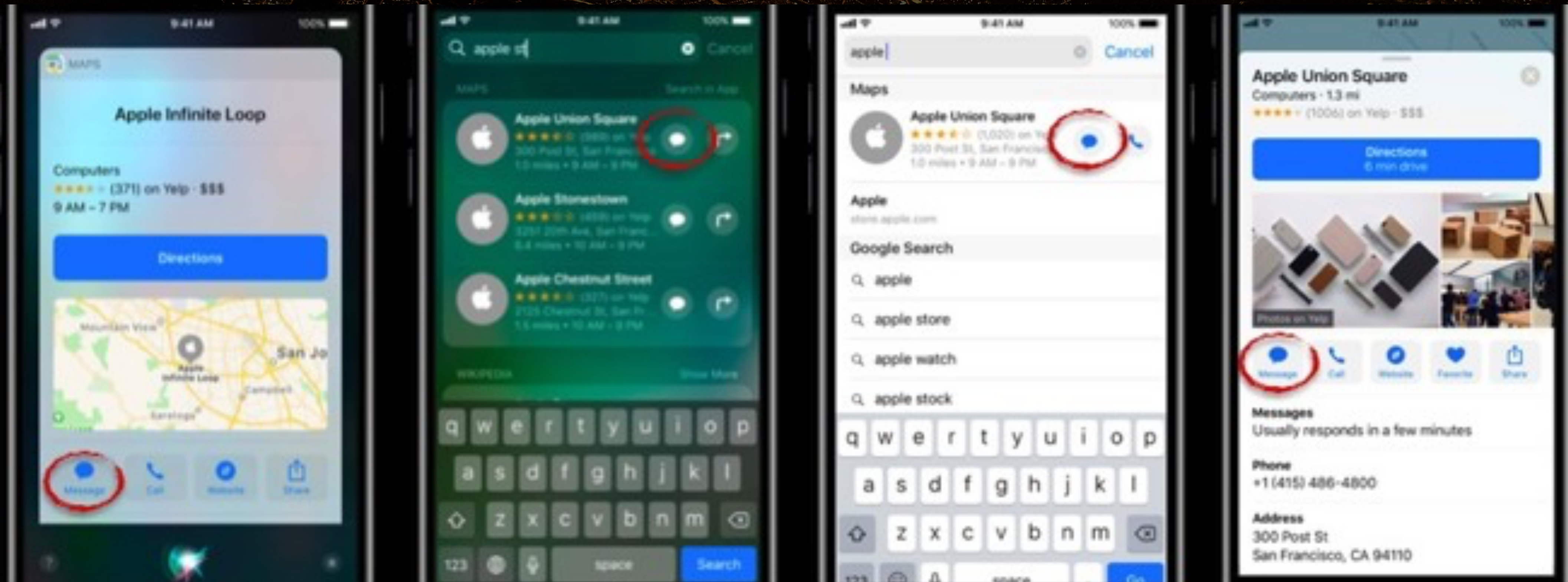
De nouveaux acteurs sont susceptibles de se positionner

- WhatsApp (Facebook) est déjà utilisé par des entreprises et marques pour communiquer avec leurs clients
- Apple Business Chat permettra de faire de même sous peu via l'écosystème Apple / iMessage
 - Mise en relation, dialogue, géolocalisation, commande, paiement
 - Accessible via Siri, Spotlight, Safari, Maps
- Pas encore d'automatisation, mais c'est sans doute une prochaine étape à 1-2 ans

De nouveaux acteurs majeurs sont susceptibles de se positionner



De nouveaux acteurs majeurs sont susceptibles de se positionner



Siri

Spotlight

Safari

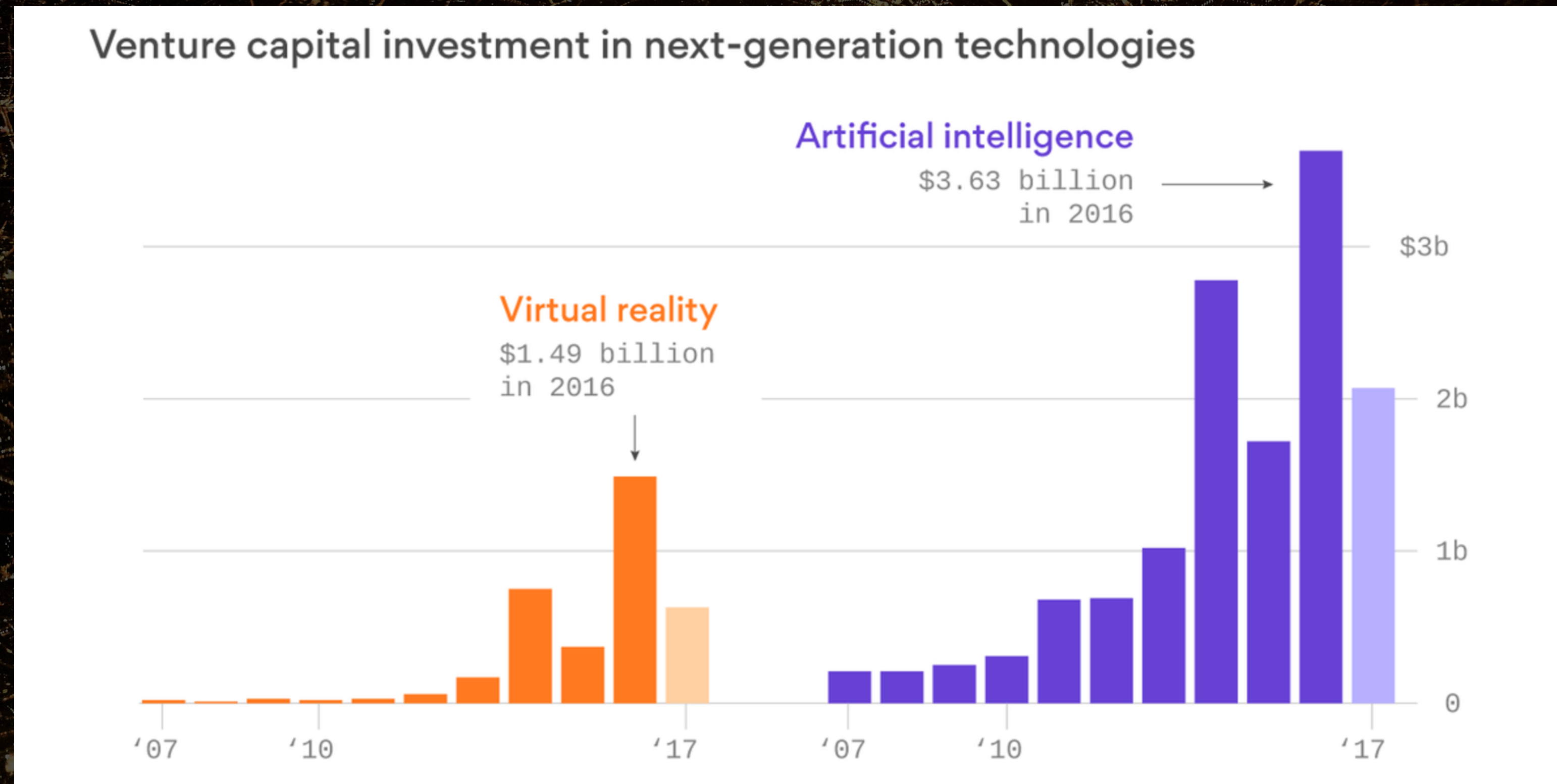
Maps

De nouvelles formes d'interactions sont déjà disponibles : Amazon Echo, Google Home



Intelligence Artificielle

- De forts investissements par les VC et équipes research and development des GAFA



Intelligence Artificielle

- Demain, on choisira son moteur d'intelligence artificielle comme on choisit une base de données
- L'intelligence artificielle n'aura pas les mêmes capacités que les humains et ne les remplacera pas
- L'intelligence artificielle épaulera les humains pour leur permettre de s'améliorer, d'être plus efficaces ("AI augmented human")
- Pour être efficace, l'intelligence artificielle devra s'appuyer sur le Big Data
- Andrew Ng (chief scientist Baidu Research) : "AI is the new electricity. Just as 100 years ago electricity transformed industry after industry, AI will now do the same."

Les cabinets d'études envisagent un impact fort des chatbots à 2-4 ans

- D'ici 2020, les chatbots alimenteront 85% de toutes les interactions des services aux clients (Gartner).
- En 2022, les bots permettront de réaliser 8 milliards d'économie / an pour les services clients (Viuz / Juniper Research)
- D'ici 2019, 75% des travailleurs utiliseront quotidiennement des applications d'entreprise auront accès à des assistants personnels intelligents pour accroître leurs compétences et leur expertise (IDC).



Restons en contact

— Laurent Eskenazi, CEO Aesop Digital
+33 6 77 06 43 55 / laurent.esknenazi@aesopdigital.com