

An aerial night photograph of a city, likely Paris, showing a dense network of lights and streets reflected on the water. The lights are primarily warm yellow and orange, creating a complex, web-like pattern of light trails. The water in the foreground is dark, with the city lights creating a shimmering, textured effect.

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



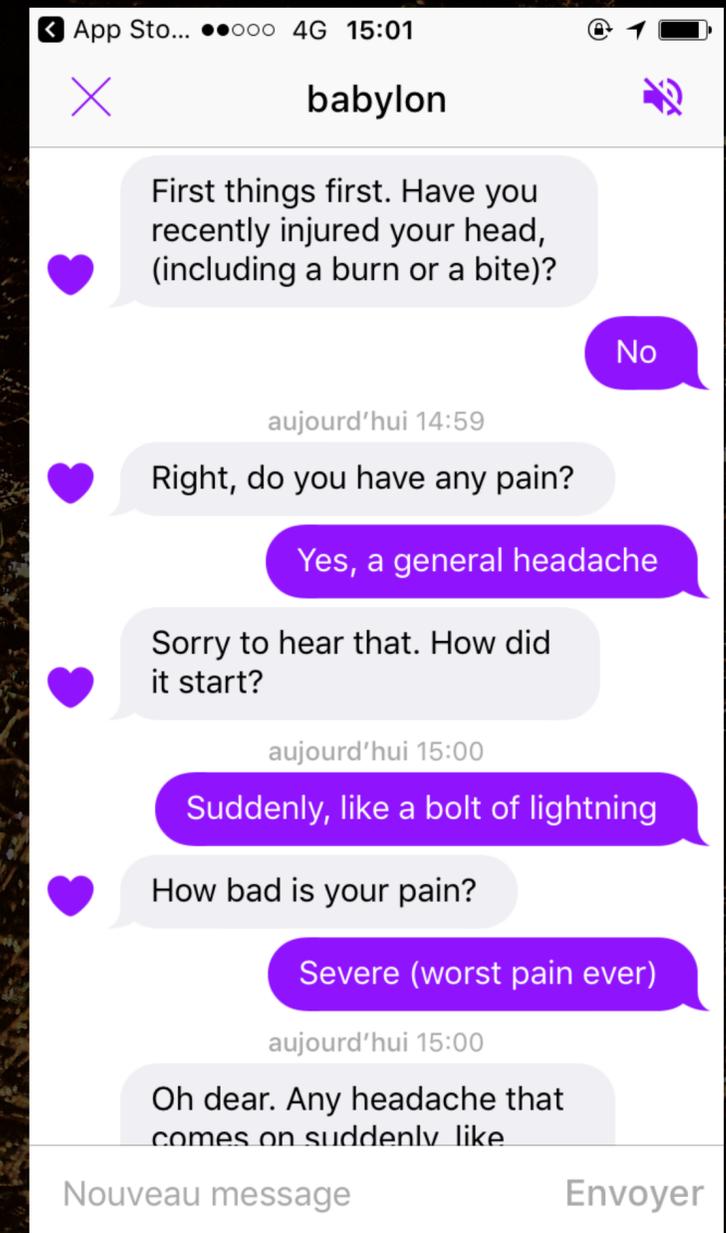
- Laurent Eskenazi - Mail : laurent@aesopdigital.com / Twitter : @leskenazi
- Fondateur d'Aesop Digital, agence spécialiste des chatbots (conseil et développement)
- Formateur Chatbot pour le compte de la CEGOS
- Organisateur d'Apéro Chatbots, Meetup mensuel rassemblant l'écosystème chatbot parisien 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-like pattern across the dark landscape. The perspective is from a high angle, looking down on the city's layout.

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

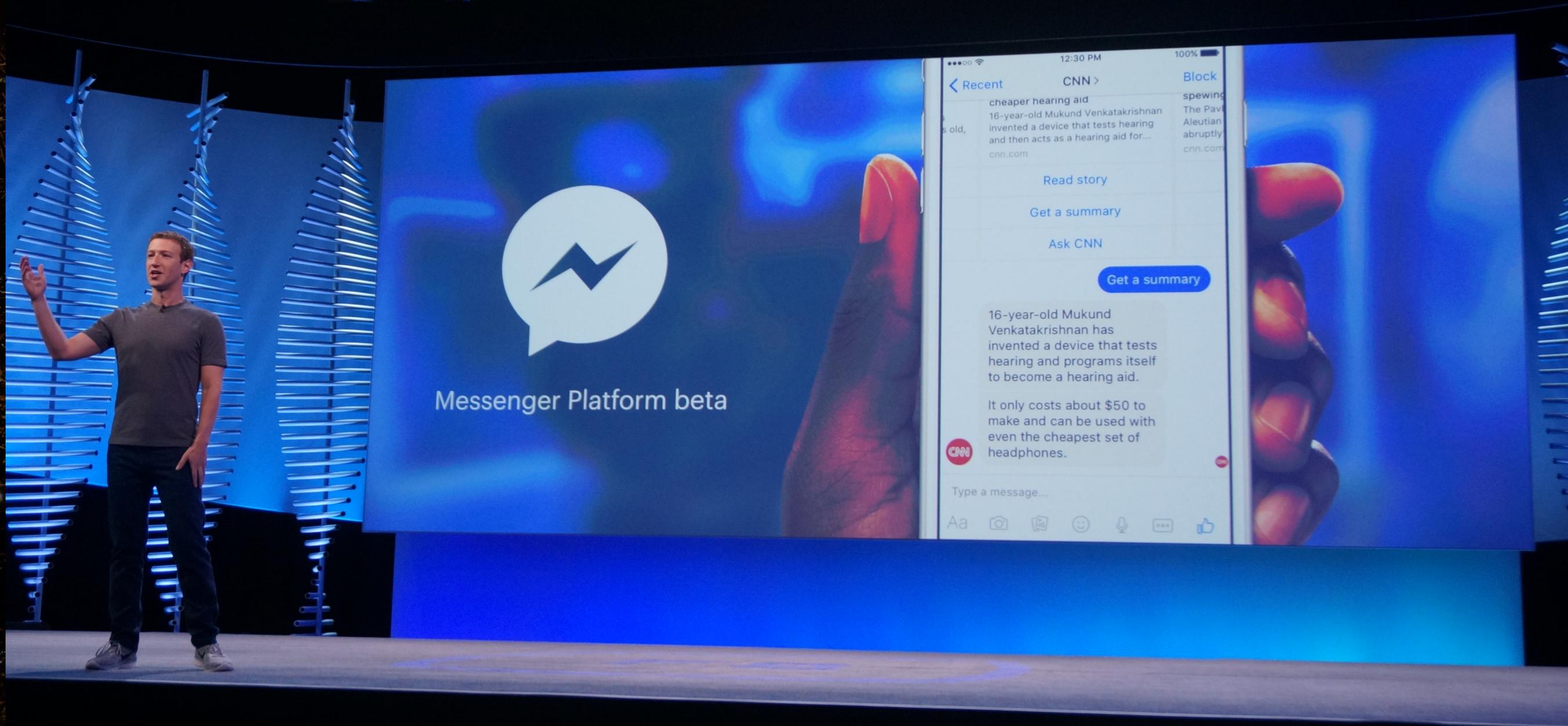


App Babylon Health
Recos Santé

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 LLLLLLLL 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)

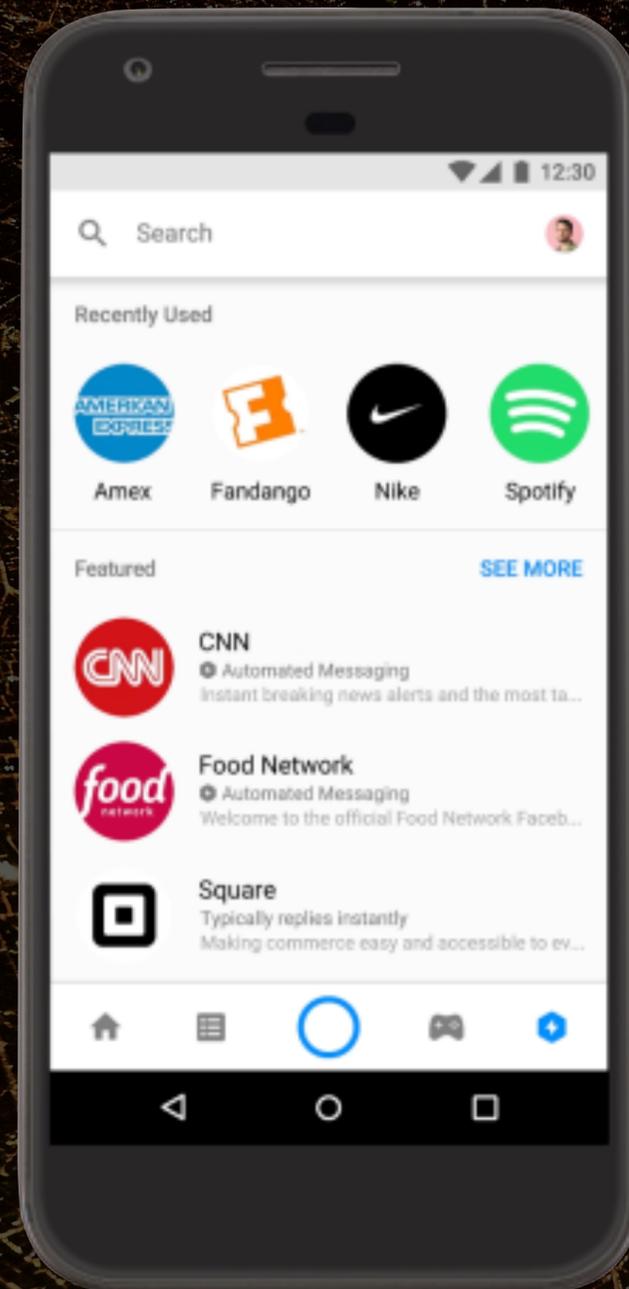
Pourquoi ce renouveau ?

- 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

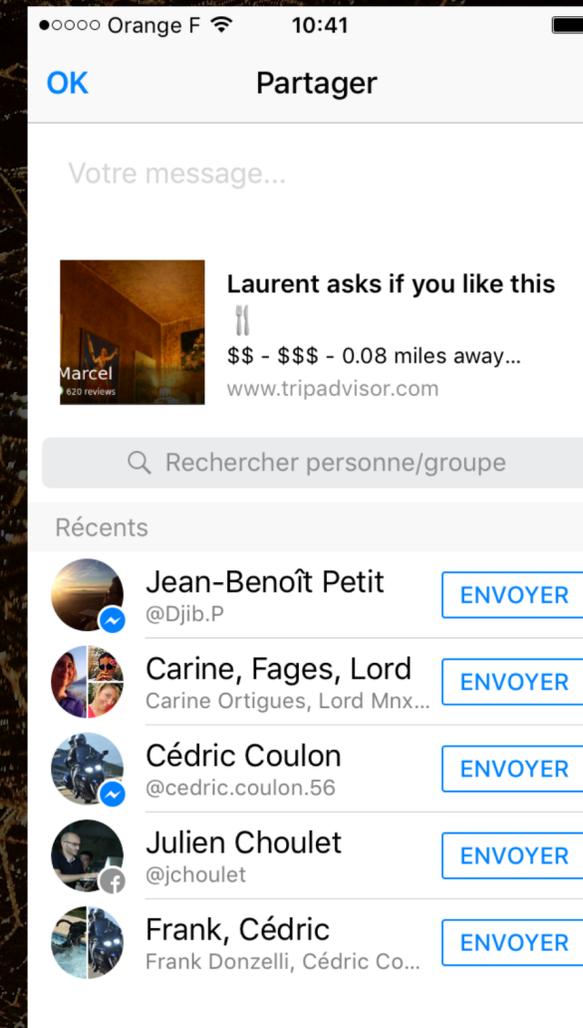
Principales mécaniques de découverte spécifiques aux chatbots Messenger



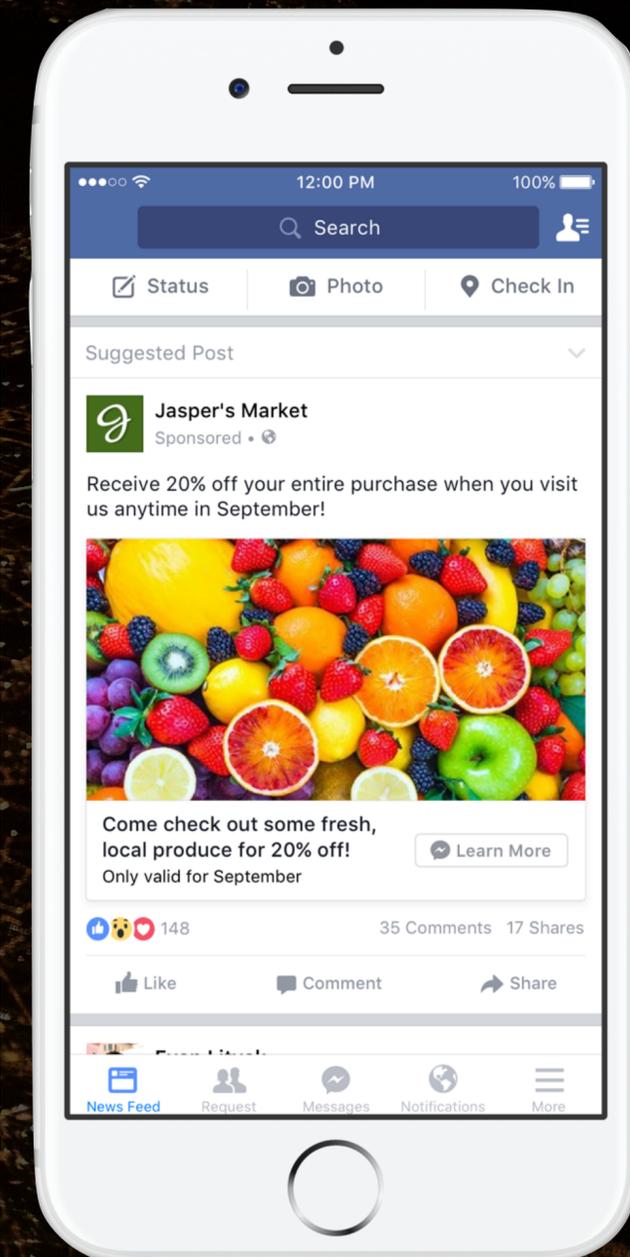
Cover photo et posts



Annuaire



Virauté

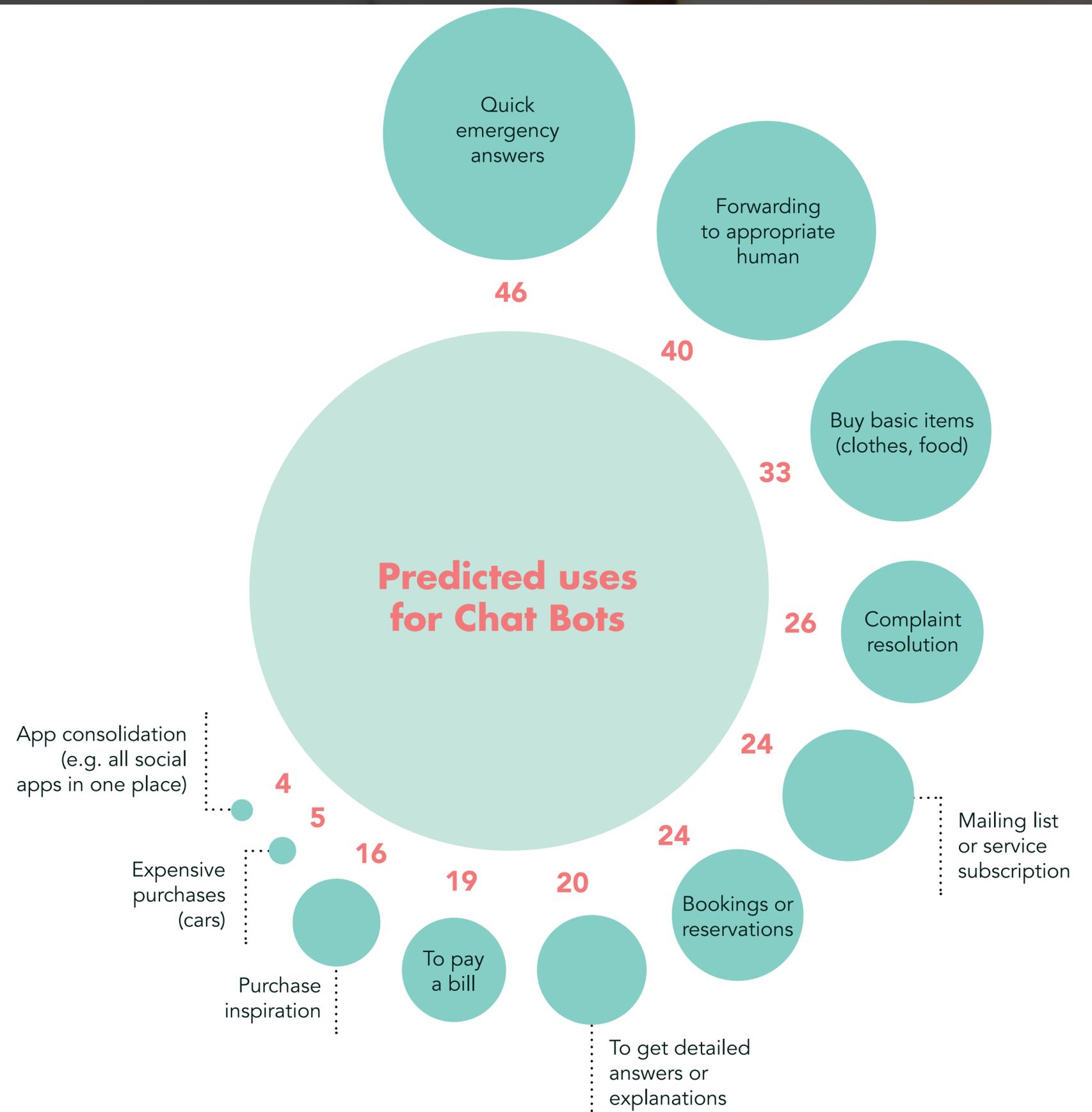


Pub

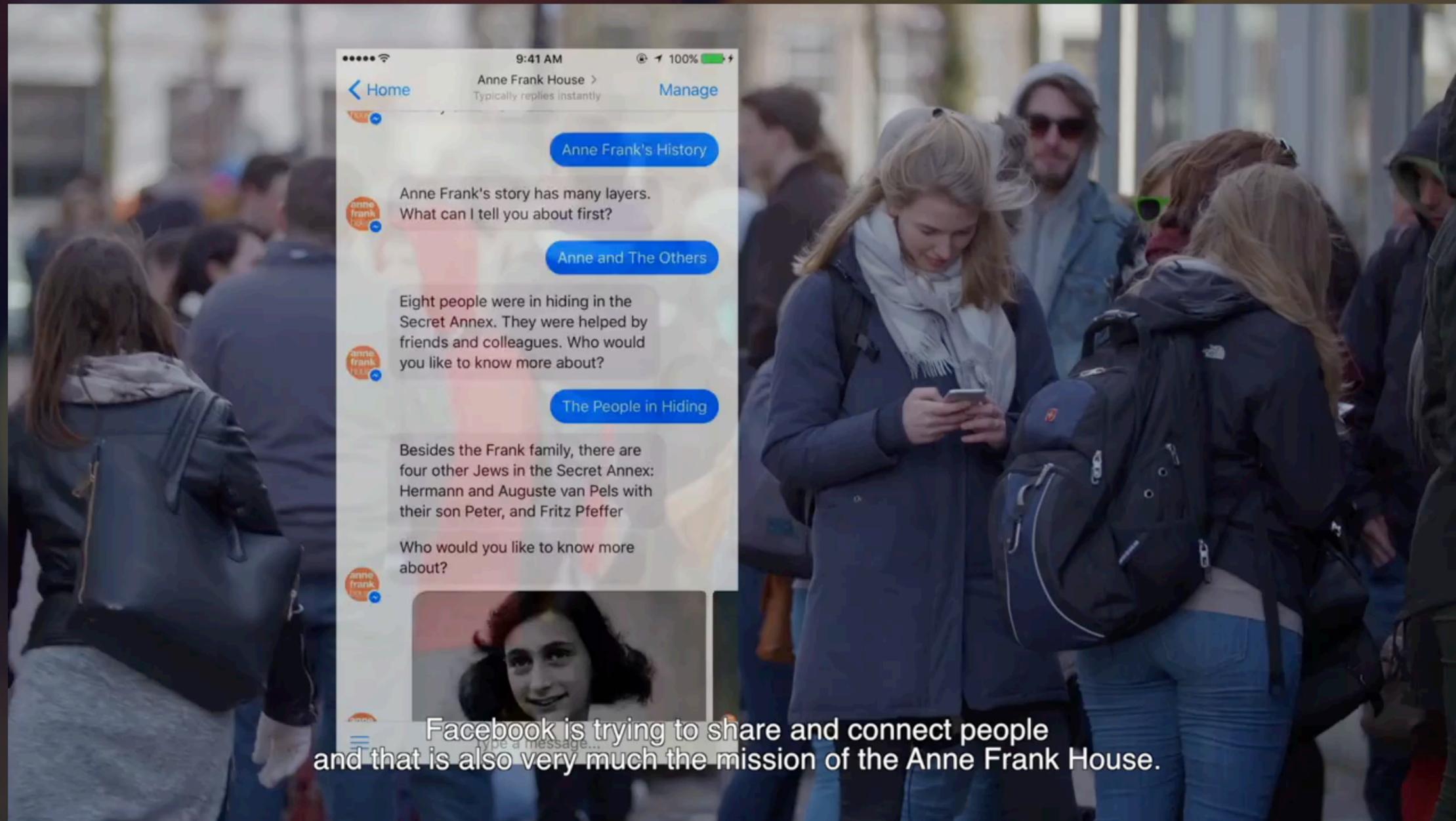
An aerial night photograph of a city, showing a dense network of streets and buildings illuminated by warm, golden-yellow lights. The lights create a complex, web-like pattern across the dark landscape. A semi-transparent dark rectangle is centered over the image, containing the text.

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



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

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

Orange F 11:11

Accueil Anne Frank House > Répond généralement immédiat... Gérer

They hide in a back section of Otto Frank's office building, the Secret Annex. Four other Jewish people soon join them.



“That's something we should never forget; while others display their heroism in battle or against the Germans, our helpers prove theirs every day by their good spirits and affection.”

Anne Frank, *The Diary of a Young Girl*, 28 January 1944

Envoyer un message

Visiting the museum

Orange F 11:12

Accueil Anne Frank House > Répond généralement immédiat... Gérer

The Frank family hides in the Secret Annex with four others: Hermann and Auguste van Pels and their son Peter, and Fritz Pfeffer. They all live in constant fear of discovery.

Whose story would you like to read?



Edith Frank
Mother of Anne and Margot, wife of Otto

Margot
Daughter of Otto and Edith, sister of Anne

Envoyer un message

Visiting the museum

Orange F 11:09

Accueil Anne Frank House > Répond généralement immédiat... Gérer

Buy E-tickets

You can buy online tickets via our website. Tickets become available two months in advance.



Go to website
www.annefrank.org

Is there more I can tell you to help you plan your visit? I also know quite a bit about the

Envoyer un message

Visiting the museum

Orange F 11:10

Accueil Anne Frank House > Répond généralement immédiat... Gérer

Hours

The Anne Frank House is open every day, except Yom Kippur (30 September, 2017). From 9AM to 3:30PM, we are open only for visitors with an online ticket for a specific timeslot. From 3:30PM until closing time, you can buy a ticket at the museum entrance.

Can I help you with any more information to plan your visit? I also know quite a bit about

Envoyer un message

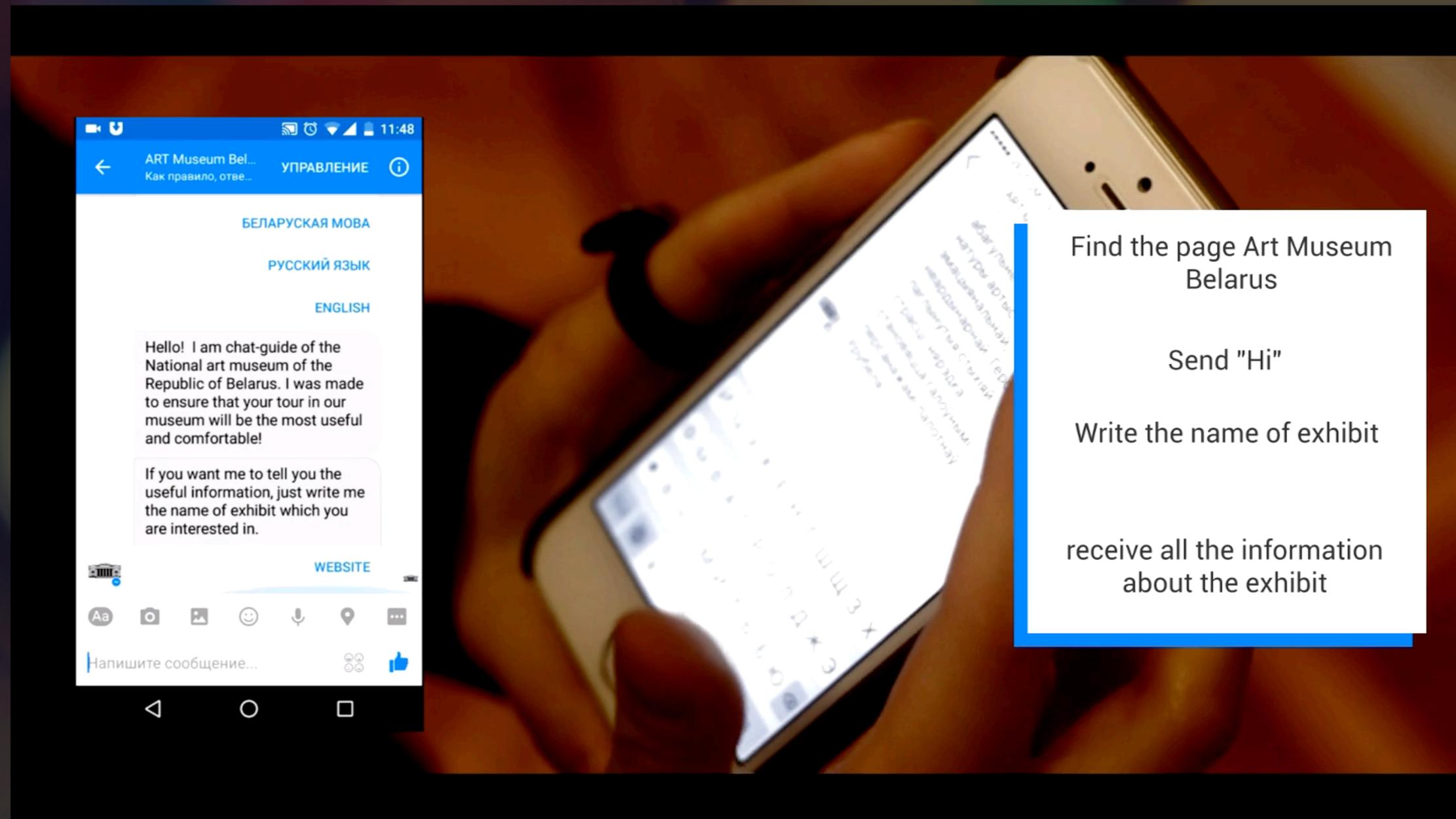
Visiting the museum

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



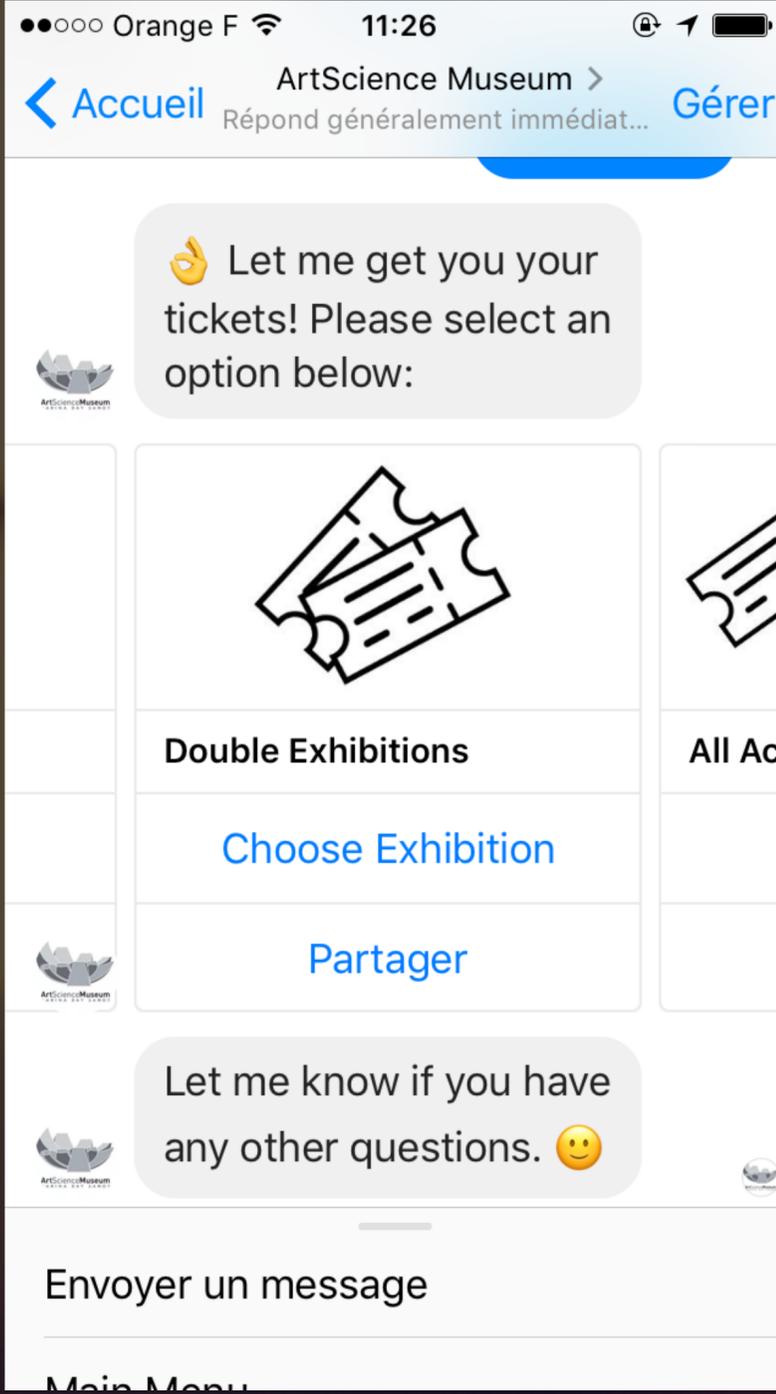
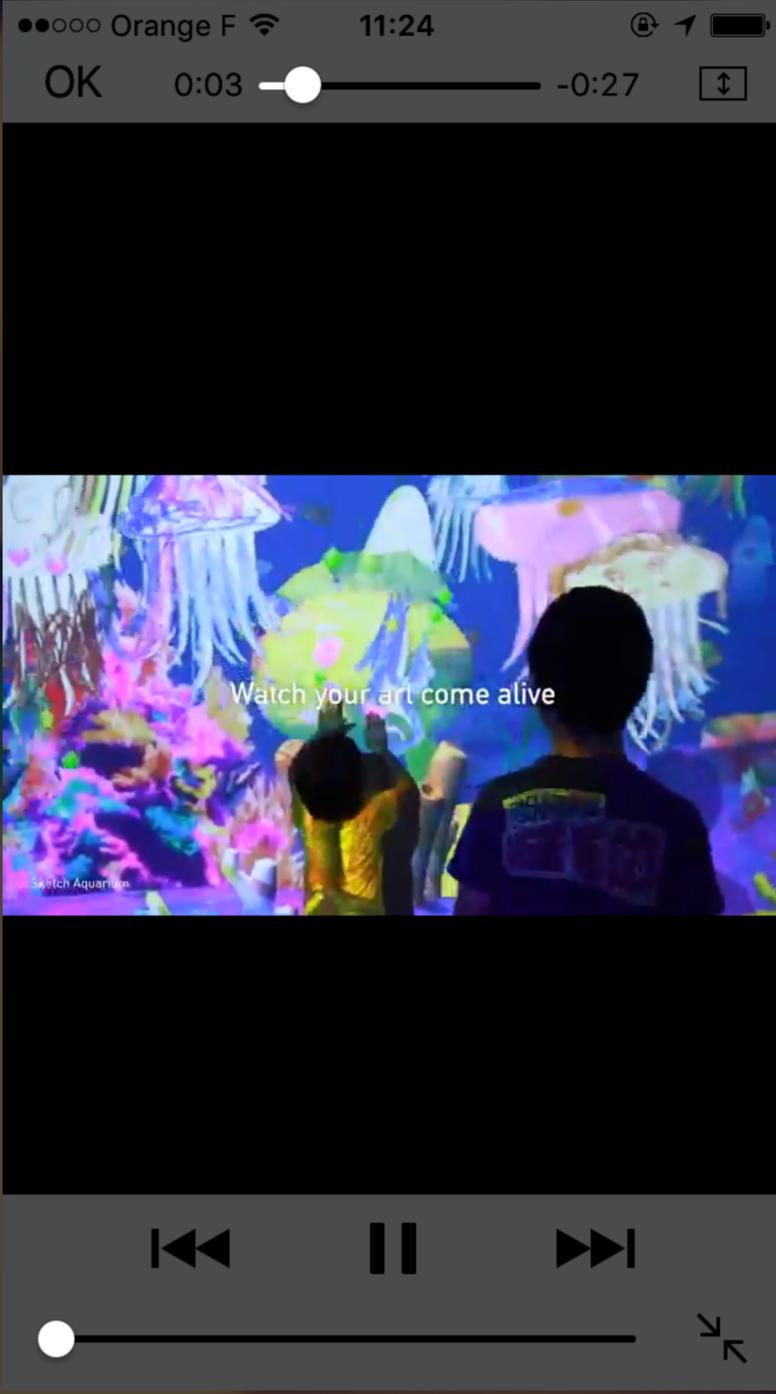
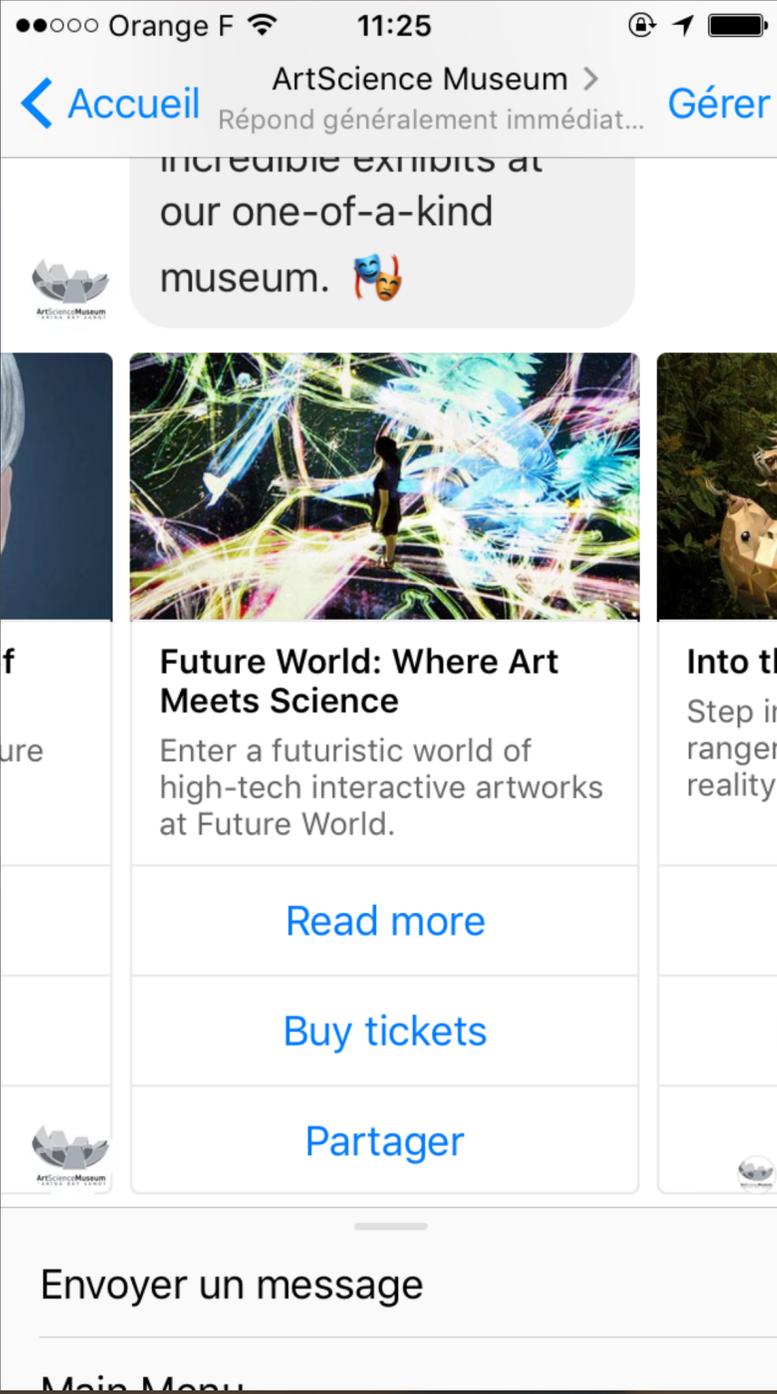
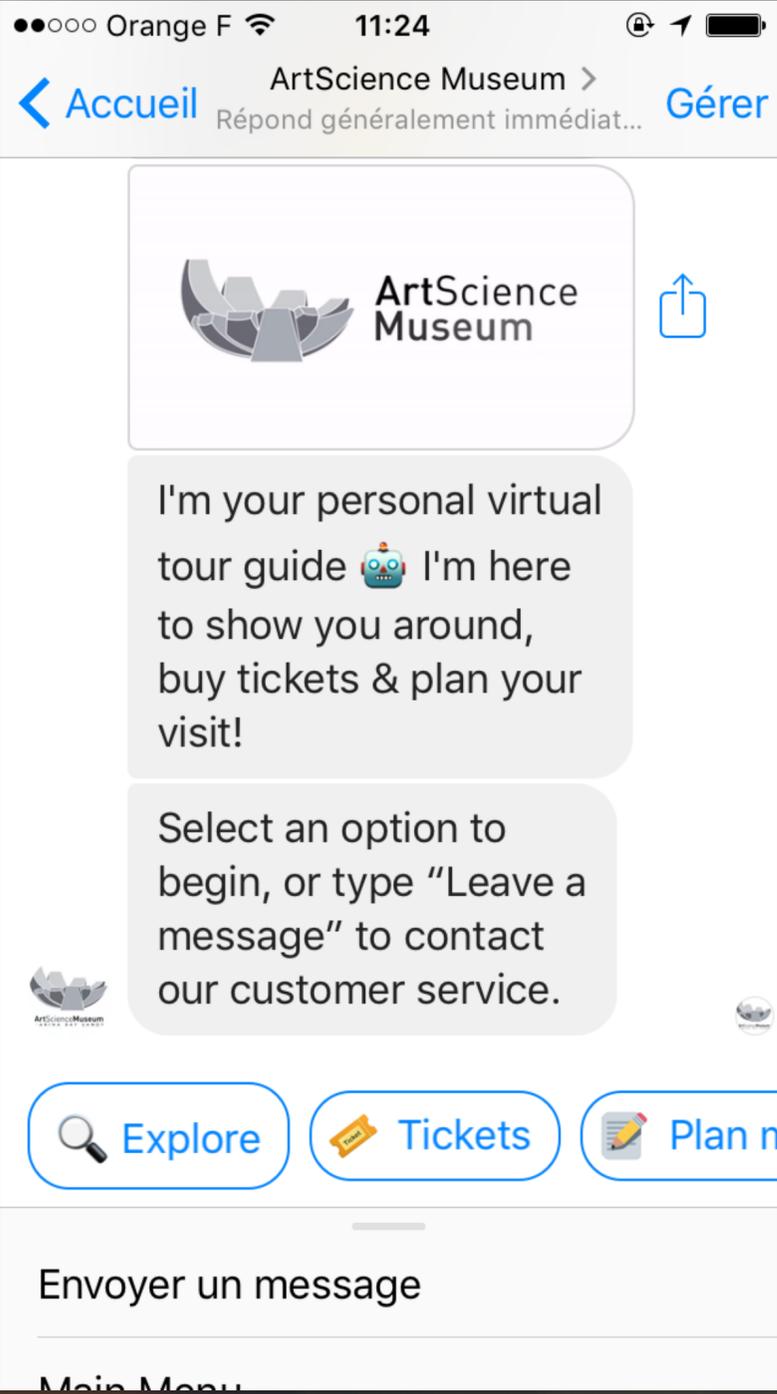
<https://vimeo.com/168027349>

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

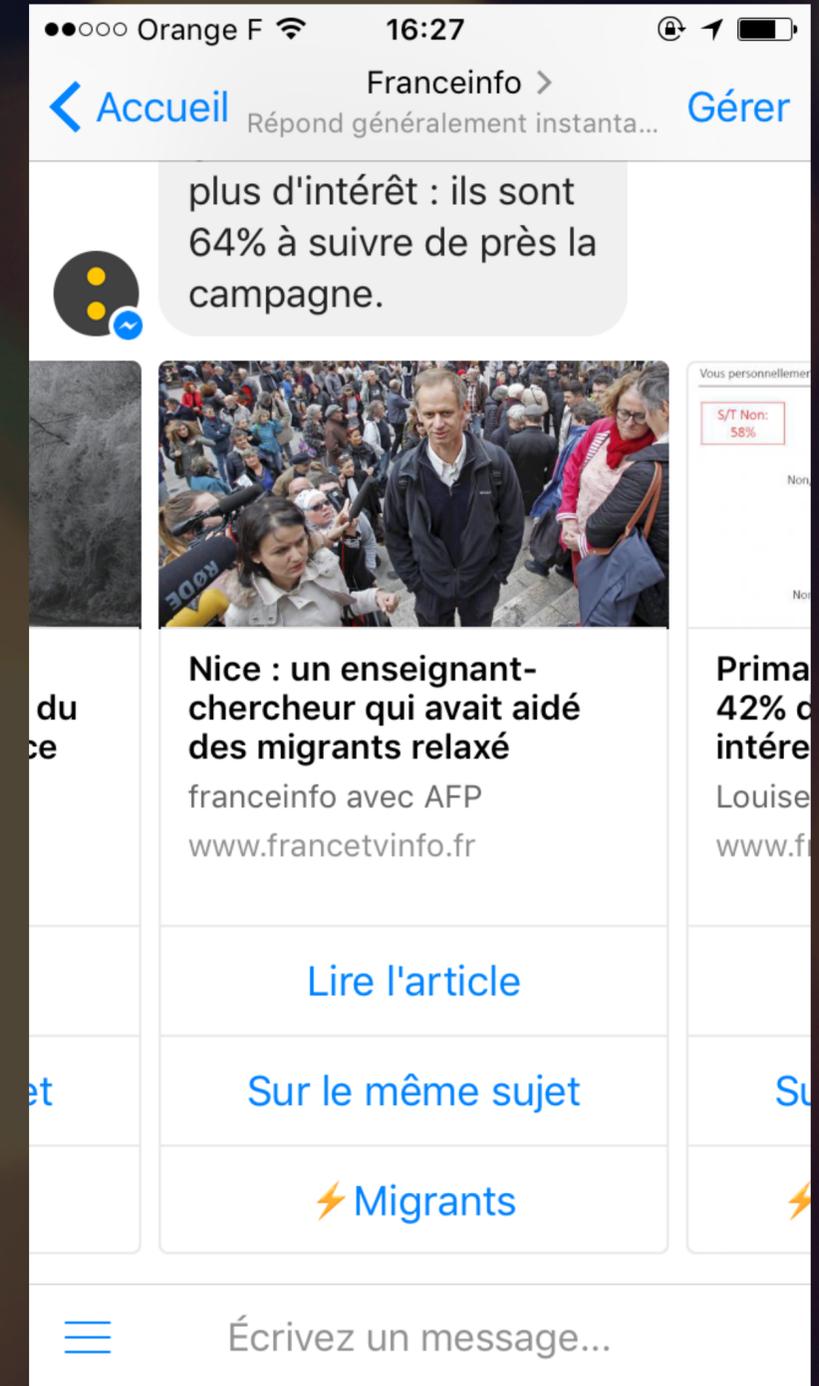
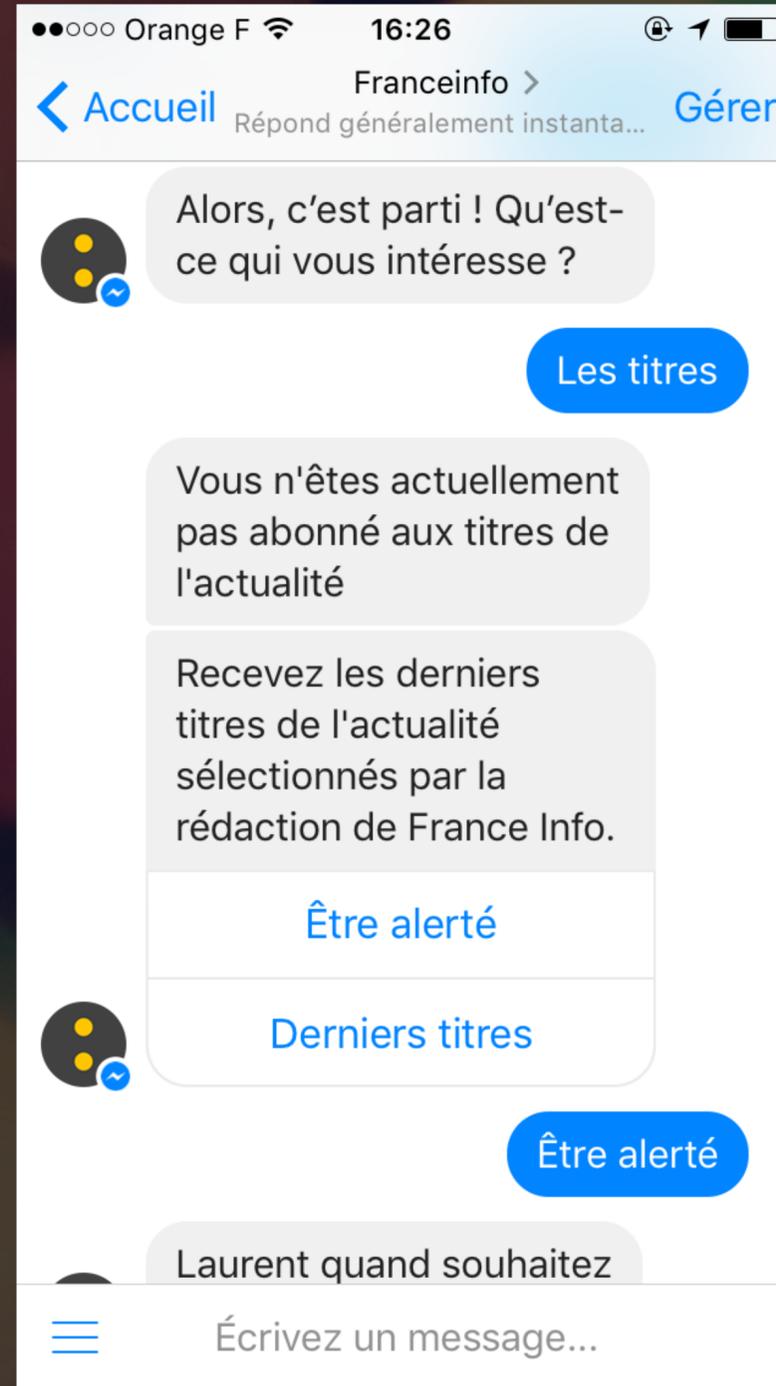
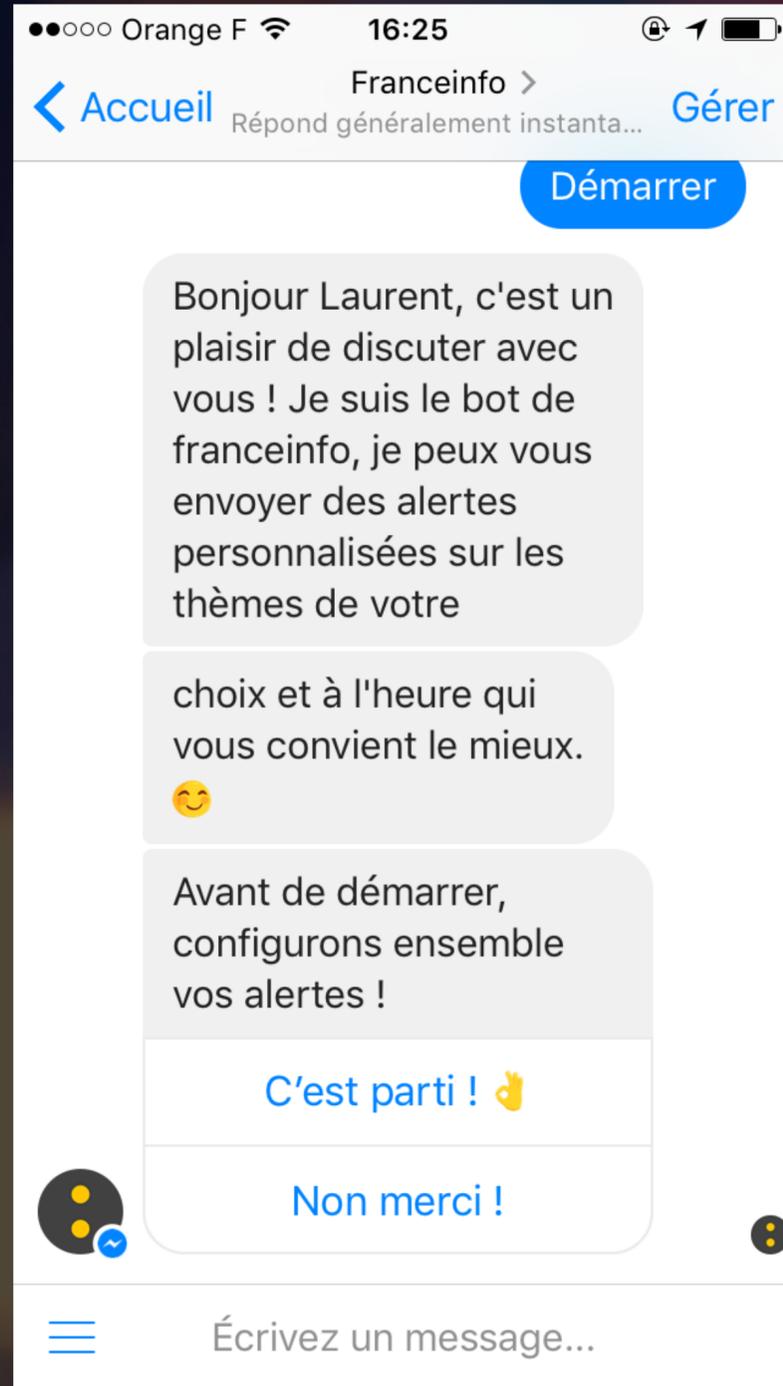


<https://vimeo.com/209014746>

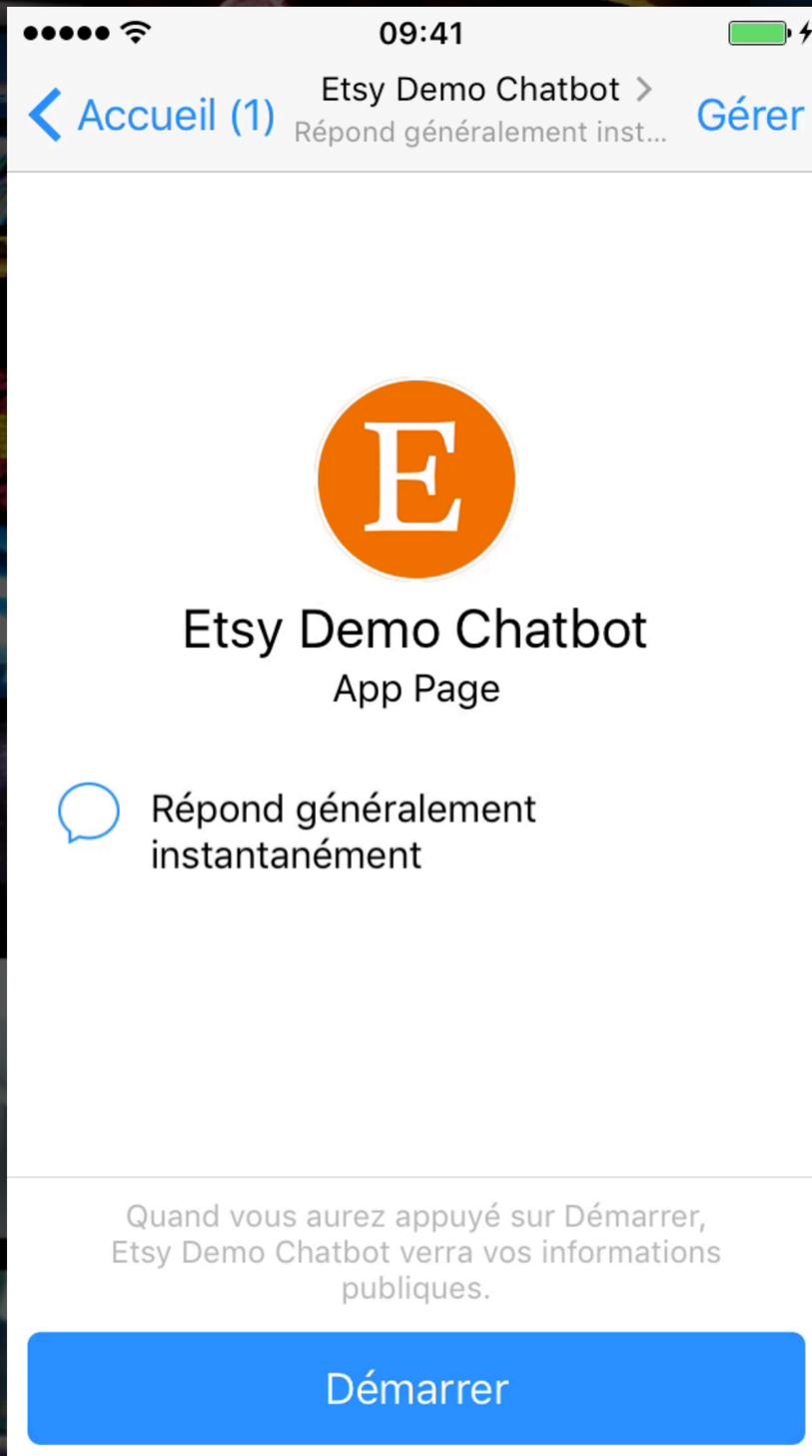
ArtScience Museum at Marina Bay Sands : Expositions, évènements, tickets, infos pratiques



S'informer / S'abonner - FranceInfo



Vidéo Native



The screenshot shows an iPhone interface for an app page. At the top, the status bar displays signal strength, Wi-Fi, the time 09:41, and battery level. Below the status bar, there is a navigation bar with a back arrow, the text 'Accueil (1)', the app name 'Etsy Demo Chatbot', and a 'Gérer' button. The main content area features the Etsy logo (an orange circle with a white 'E'), the app name 'Etsy Demo Chatbot', and the subtitle 'App Page'. Below this, there is a blue speech bubble icon followed by the text 'Répond généralement instantanément'. At the bottom of the page, there is a blue button labeled 'Démarrer'. A small disclaimer at the bottom of the page reads: 'Quand vous aurez appuyé sur Démarrer, Etsy Demo Chatbot verra vos informations publiques.'

09:41

Accueil (1) Etsy Demo Chatbot > Répond généralement inst... Gérer



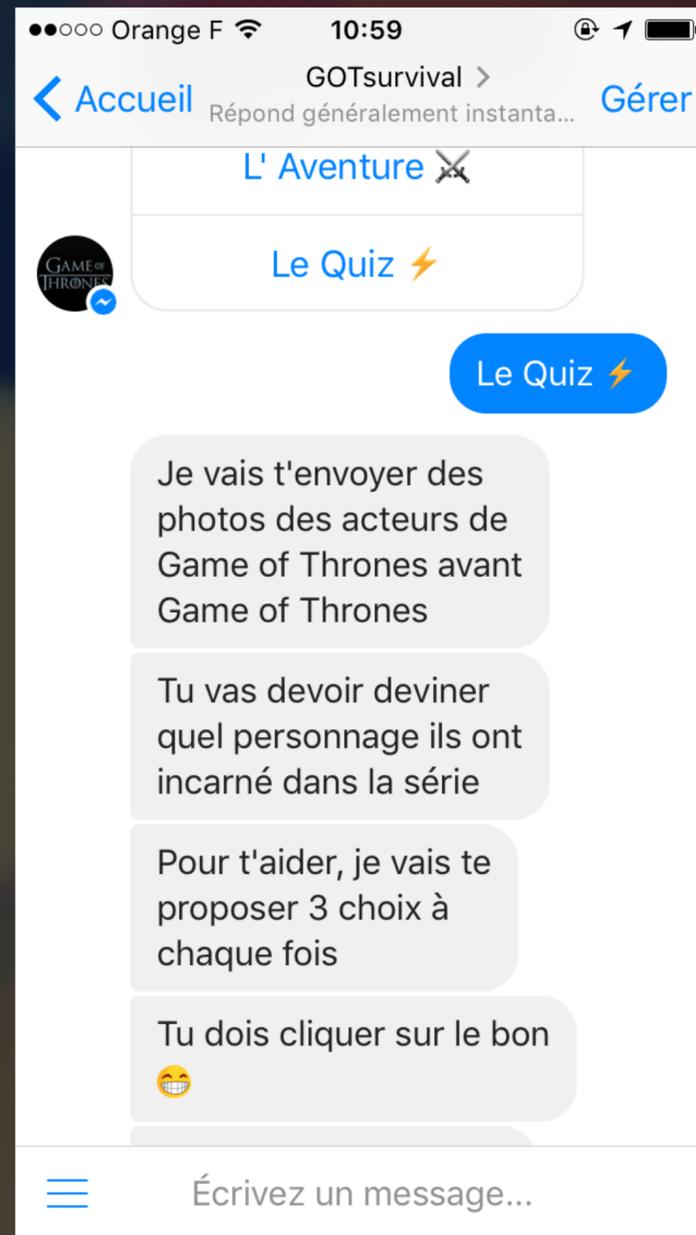
Etsy Demo Chatbot
App Page

Répond généralement instantanément

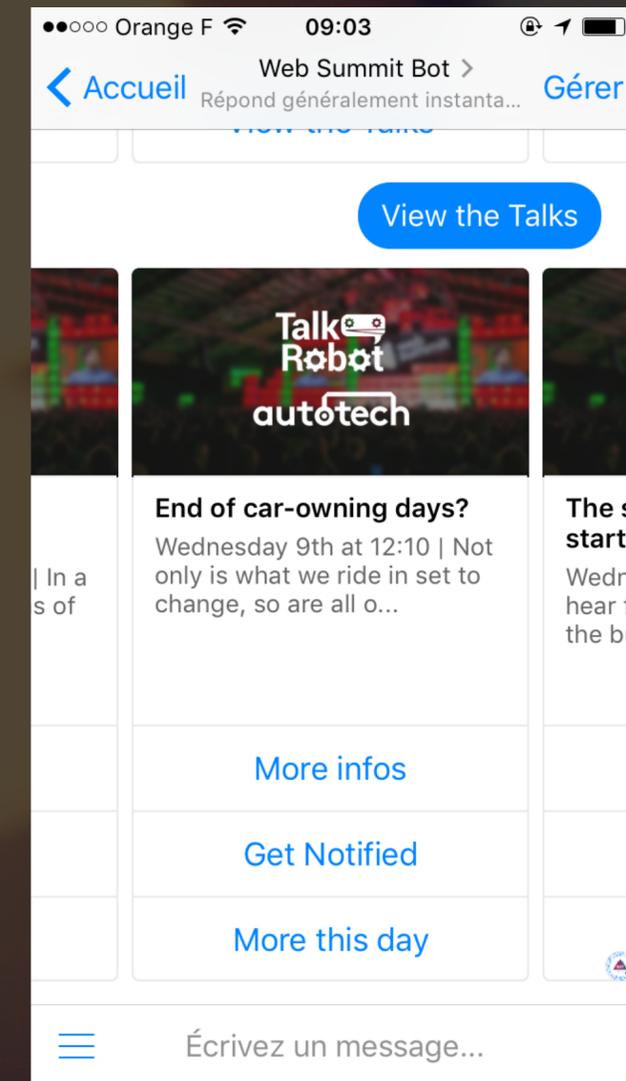
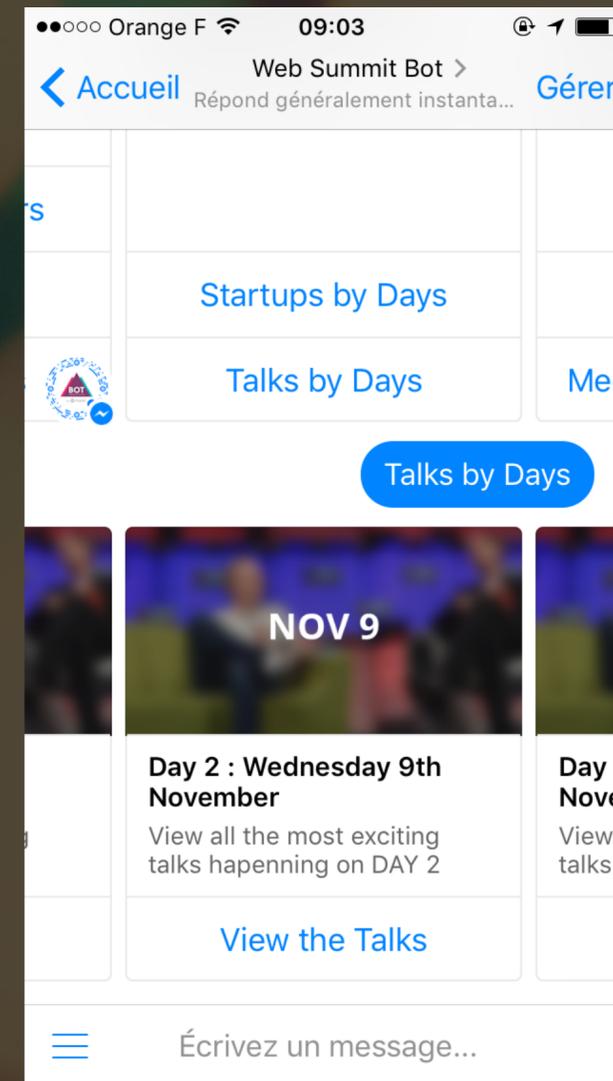
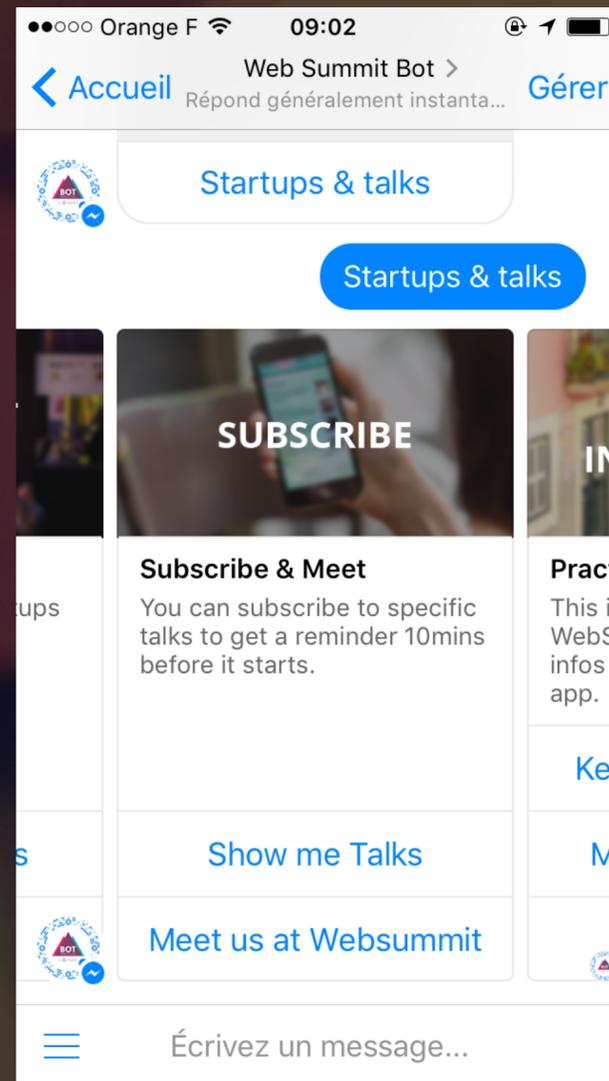
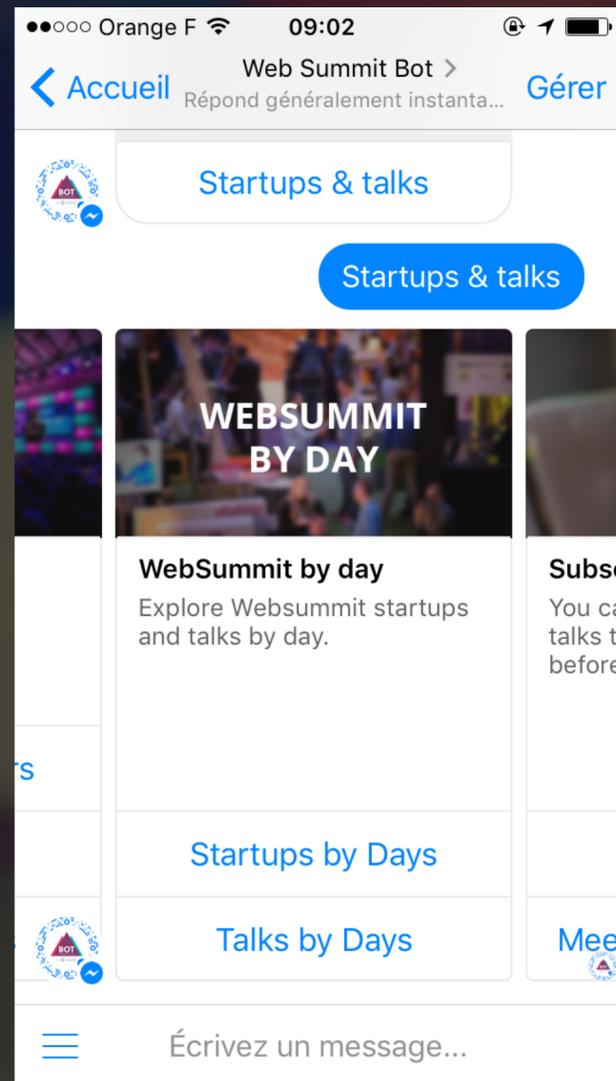
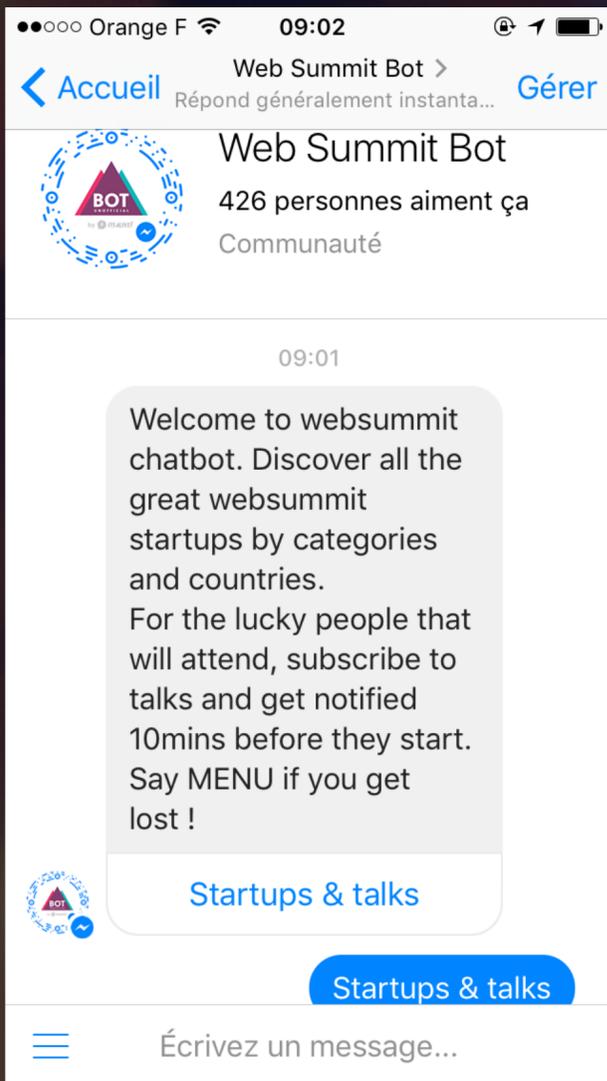
Quand vous aurez appuyé sur Démarrer, Etsy Demo Chatbot verra vos informations publiques.

Démarrer

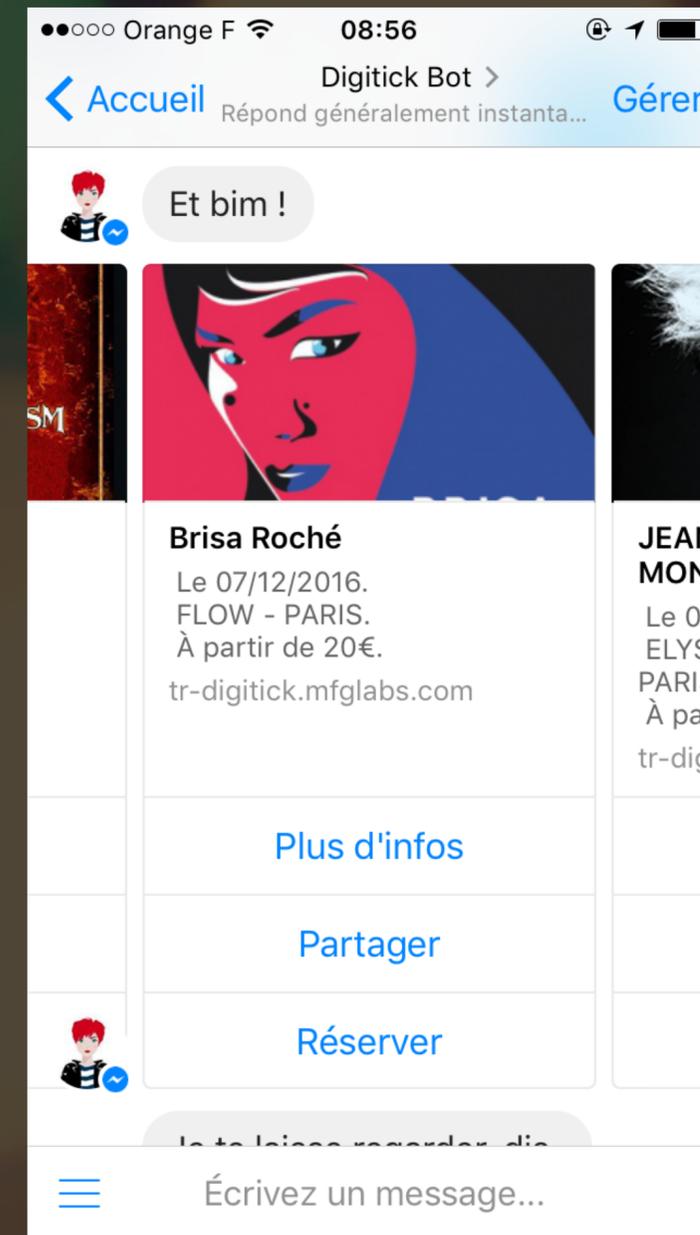
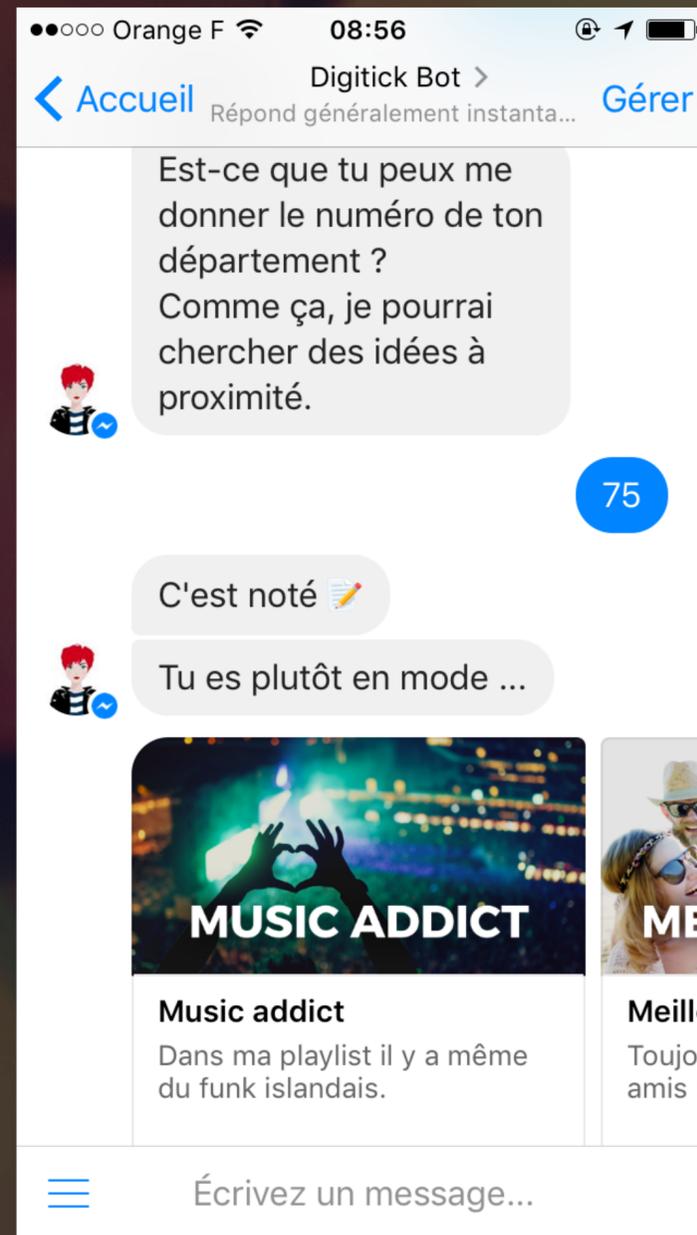
Quizz / Jeux : Game Of Thrones Survival



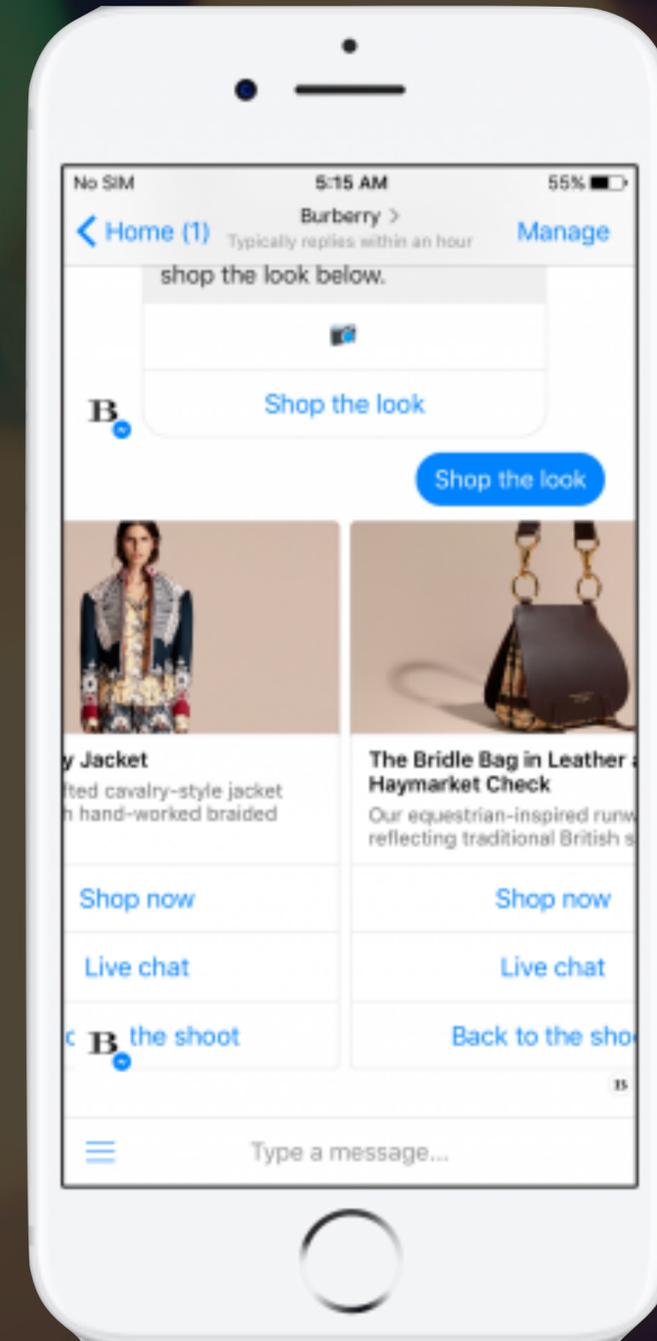
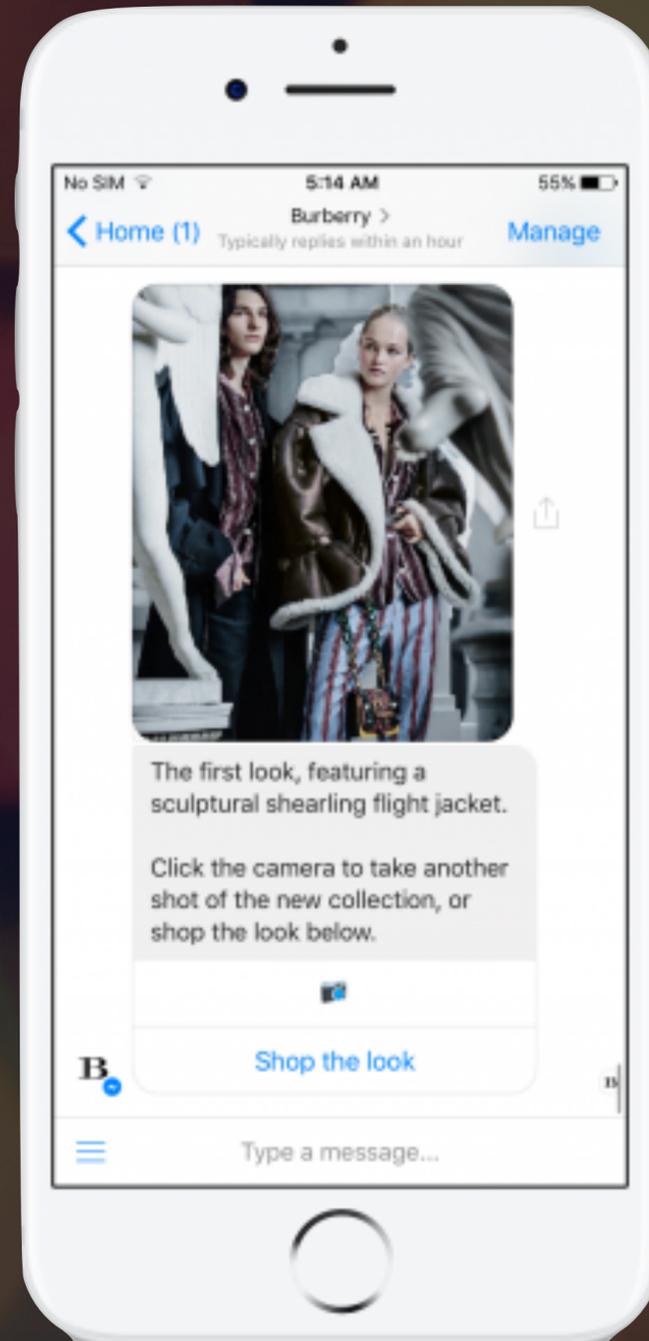
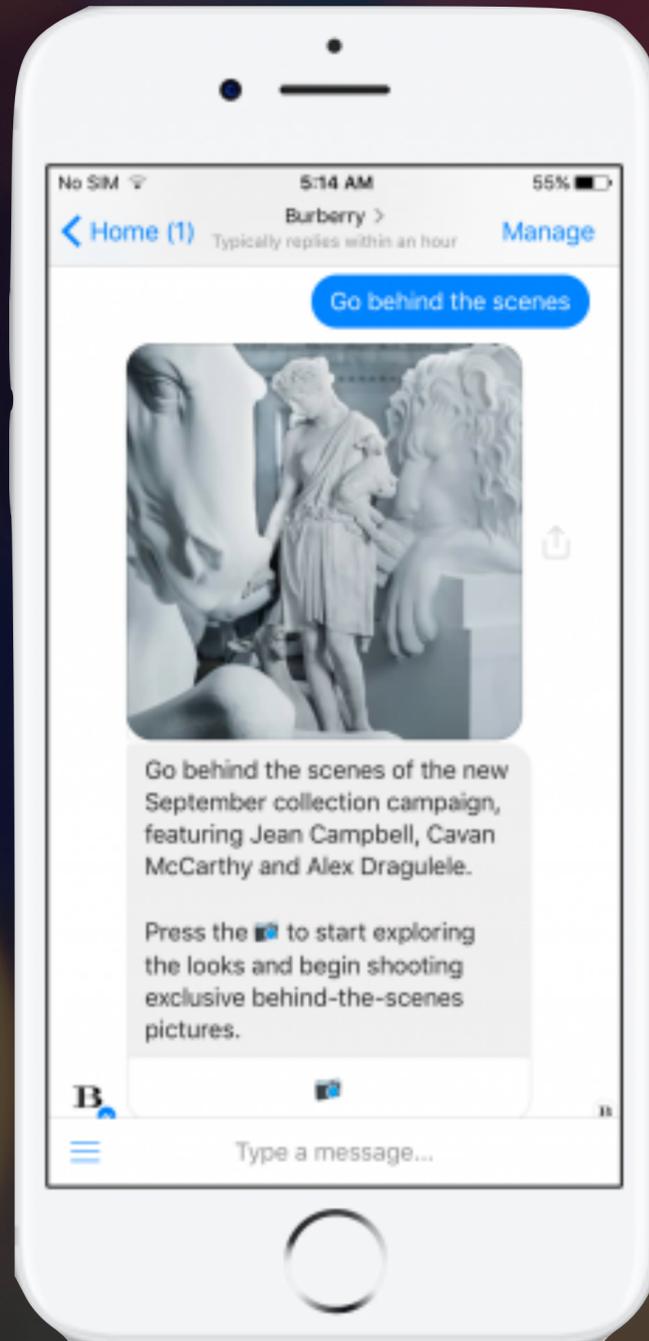
Evenement : Websummit



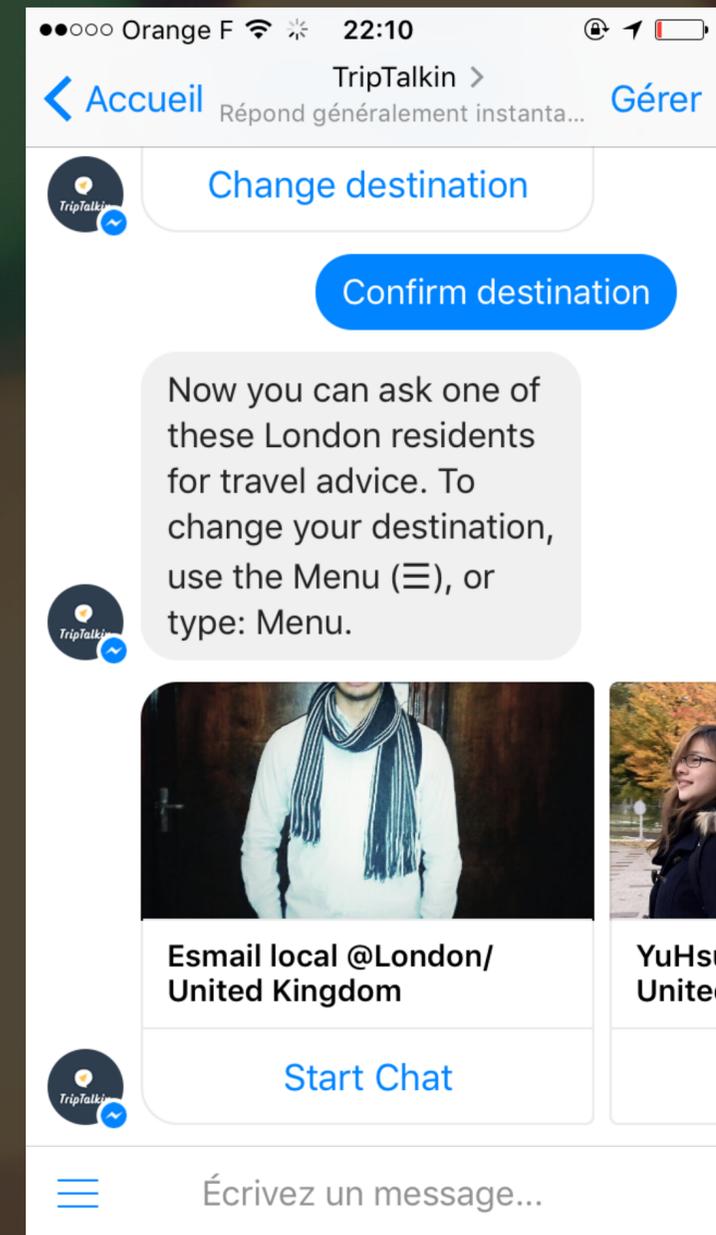
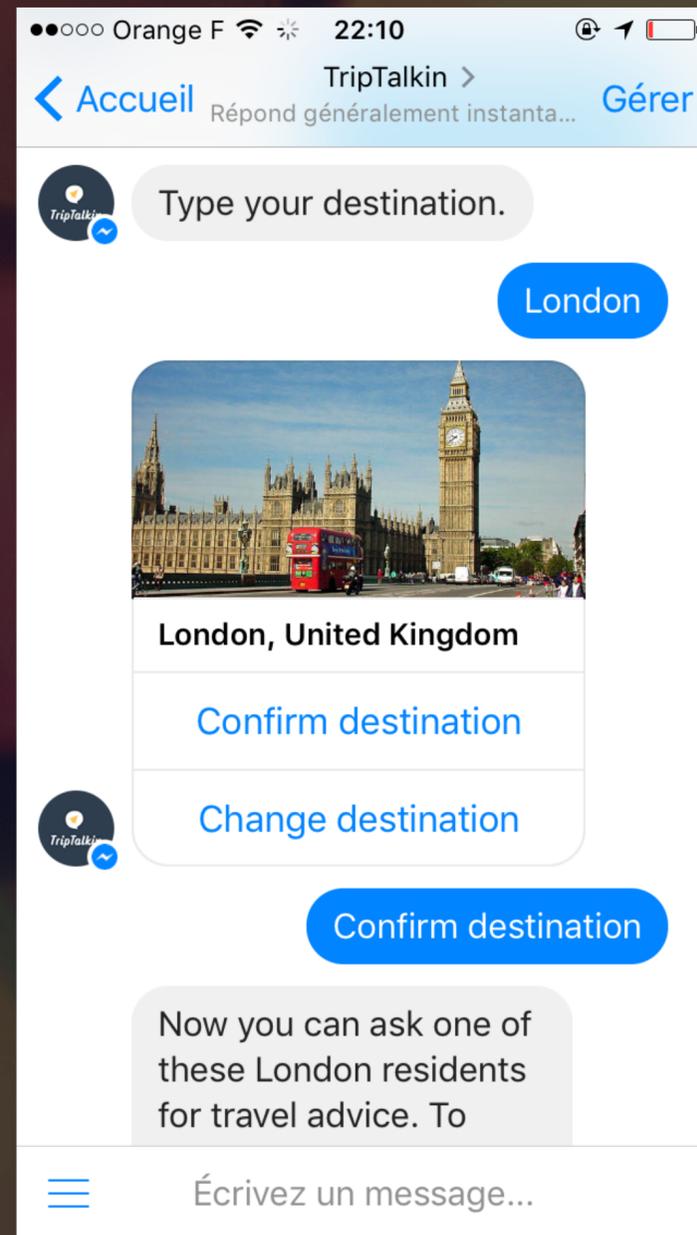
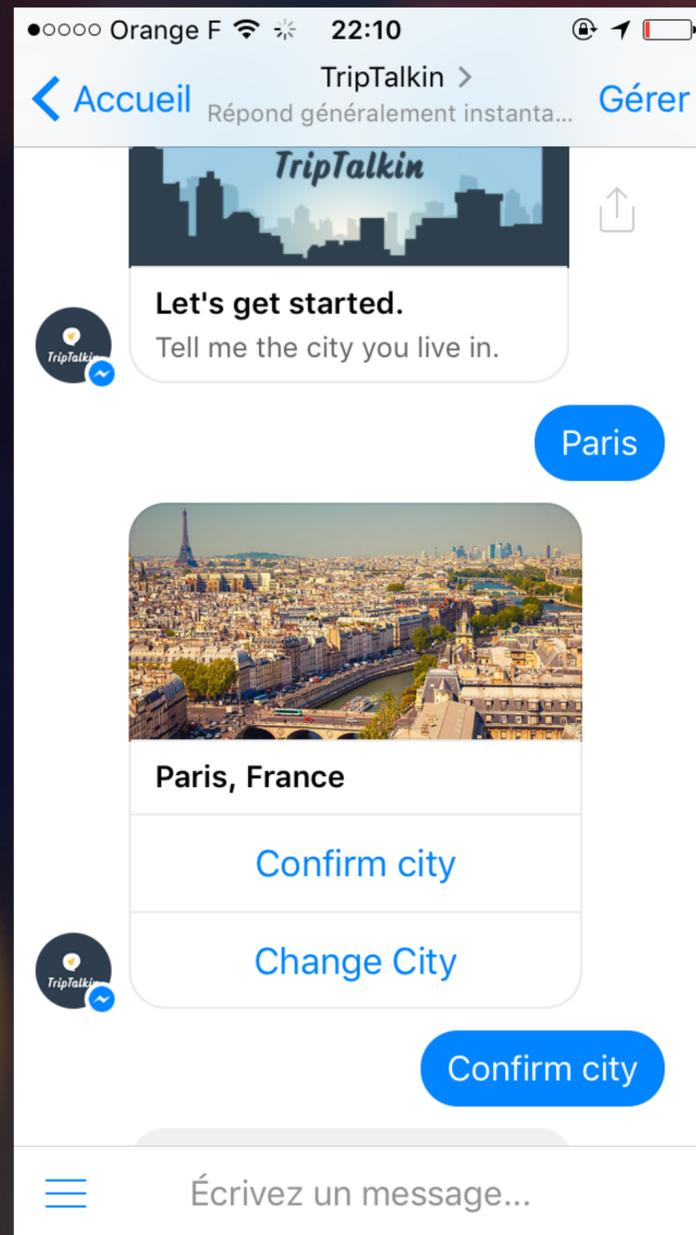
Billetterie : Digitick



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

An aerial night photograph of a city, showing a dense, intricate network of lights and roads. The lights are primarily warm-toned (yellow and orange), creating a complex, web-like pattern against the dark background of the night sky. The perspective is from a high angle, looking down on the city's layout.

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-like pattern against the dark background of the city. The perspective is from a high angle, looking down on the city's layout.

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

Discover Bots and Businesses

Send to Messenger
Website Plugin

Messenger Code

Message Us
Email Plugin

m.me/yourbot
Messenger URL

News Feed Ads

Sponsored Messages

Classic White T-Shirt - \$19.99 + tax
Soft white cotton t-shirt is back in style
petersapparel.com
\$21.64 Buy

Checkout Cancel

Classic White T-Shirt - \$19.99...
Soft white cotton t-shirt is back in style
Sold by Peter's Apparel

Subtotal	\$19.99
Taxes	\$1.65
Total	\$21.64

Payment Method
Visa •0103

Shipping Address
Peter Chang, 1 Hacker Way, Menlo Park, CA, 94...

Name
Peter Chang

Contact Phone Number
+15105551234

Contact Email
peter@emailprovider.com

By tapping 'Pay', you agree to Facebook's and Peter's Apparel's terms and policies.

Pay

Checkout Done

Thanks for your purchase.

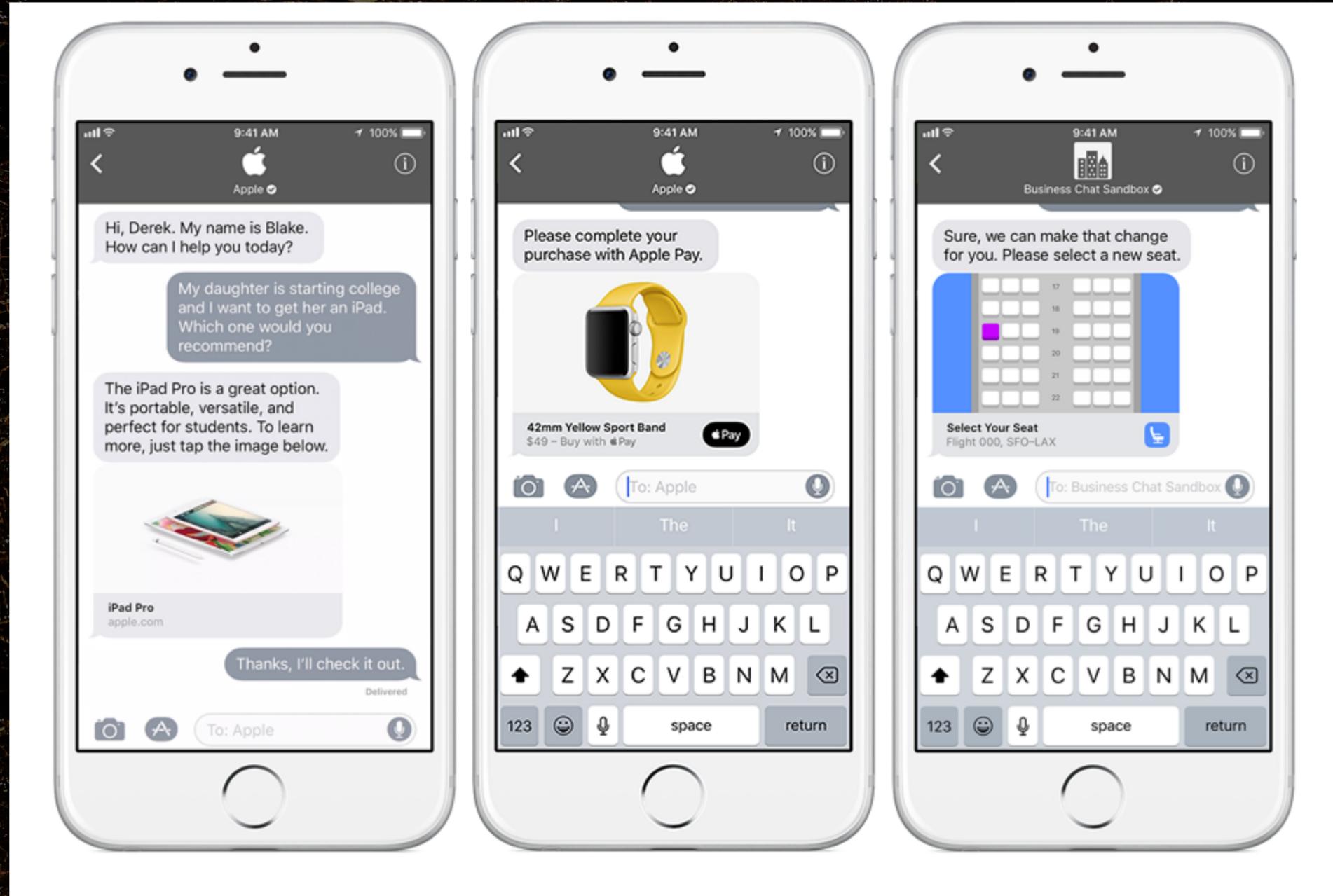
See Receipt

Activate Touch ID

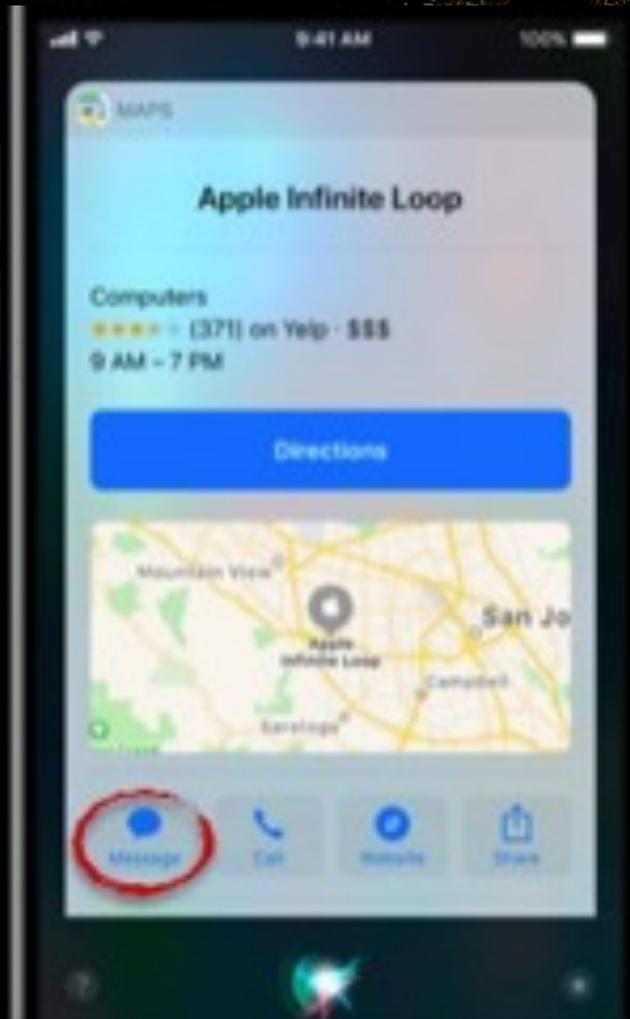
De nouveaux acteurs sont susceptibles de se positionner

- 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

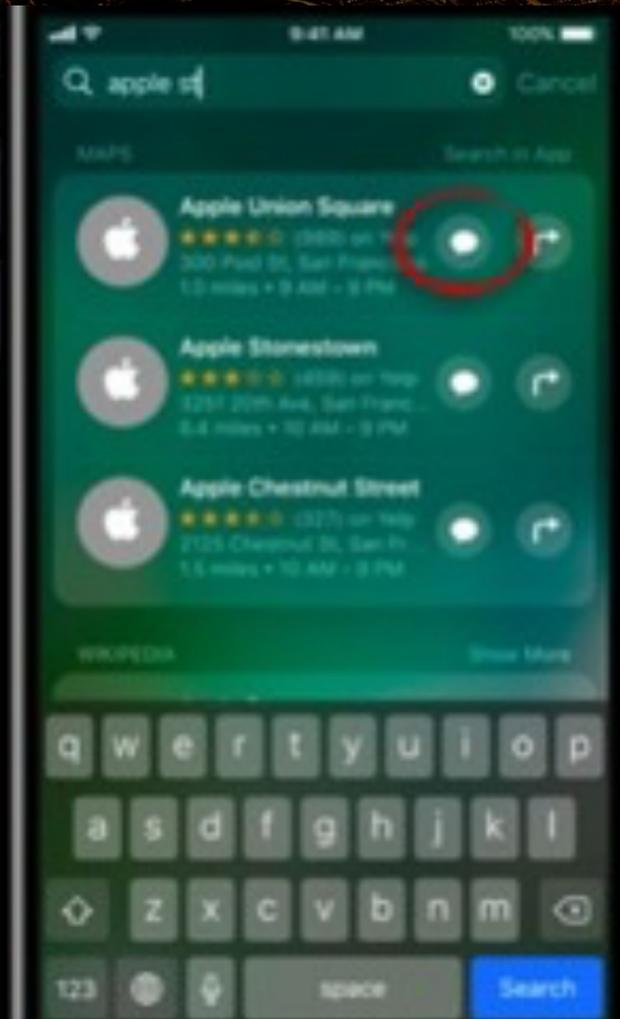
De nouveaux acteurs majeurs sont susceptibles de se positionner



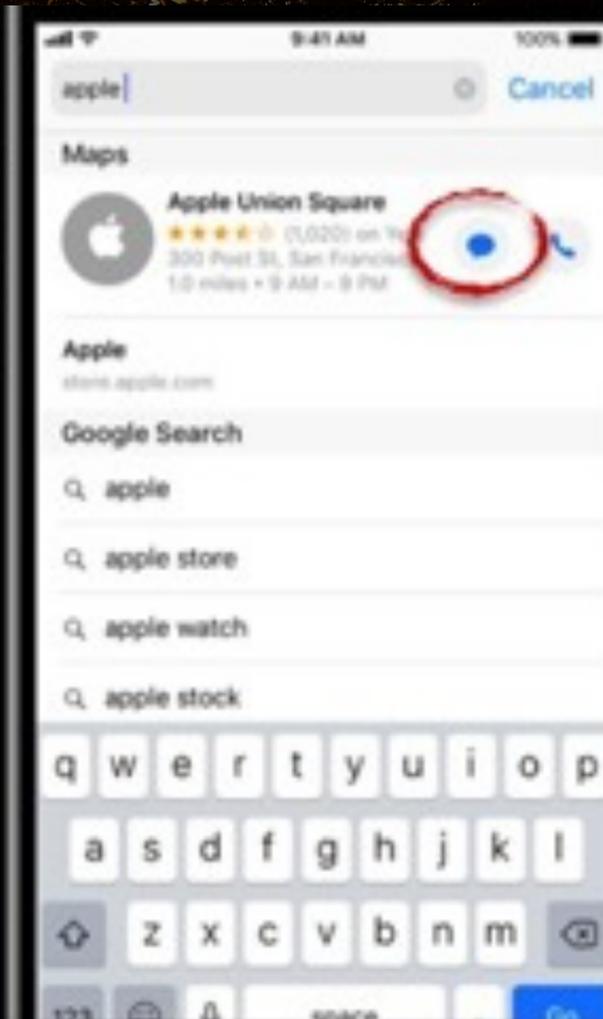
De nouveaux acteurs majeurs sont susceptibles de se positionner



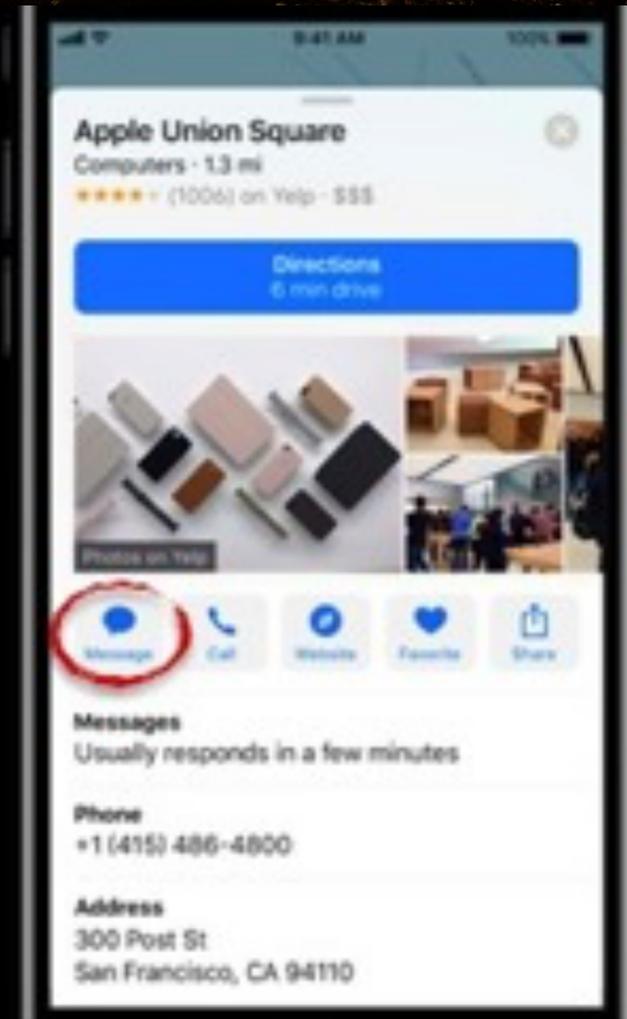
Siri



Spotlight



Safari



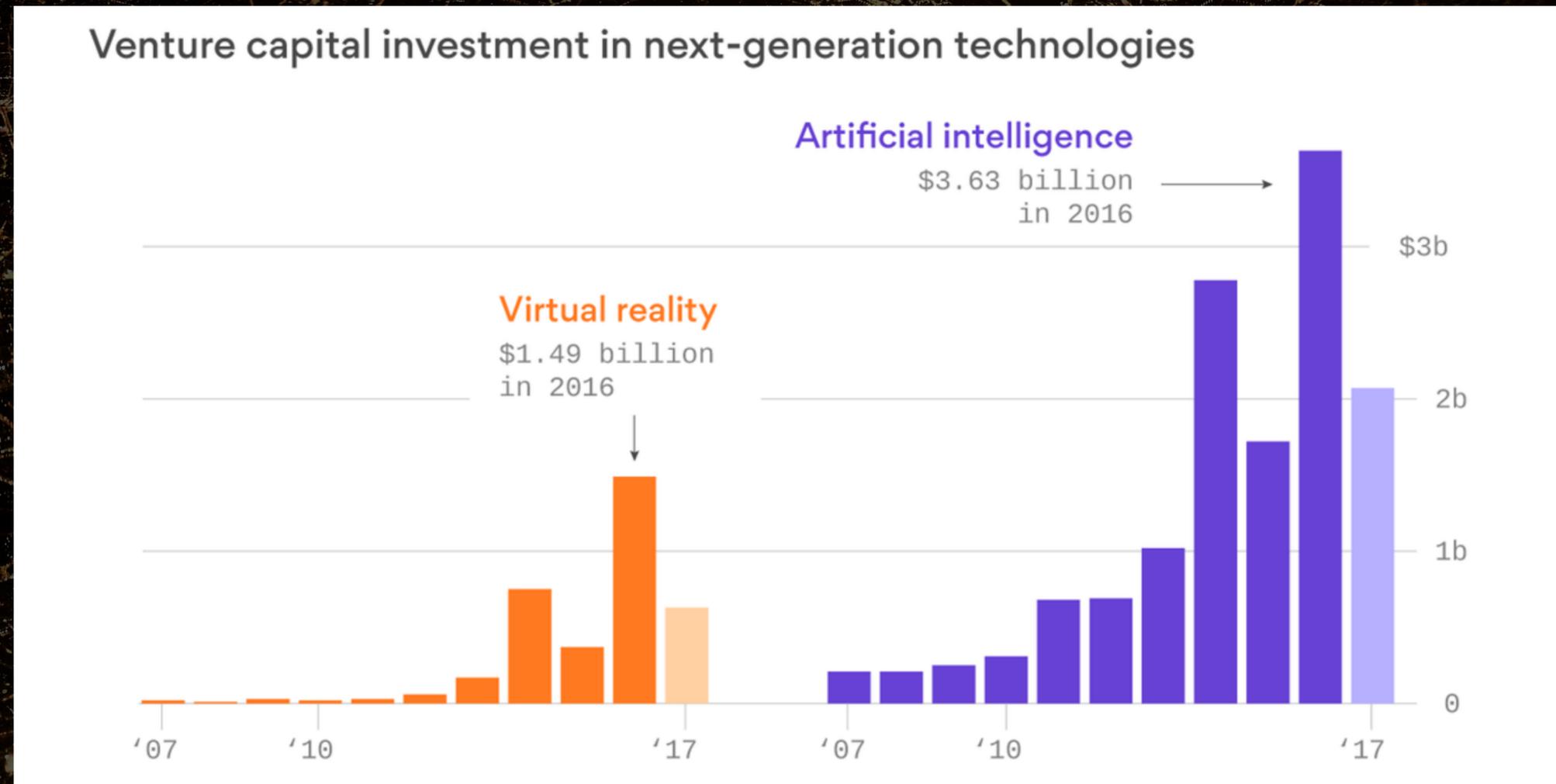
Maps

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