

COMMENT ÇA MARCHE

# Les bots avancent à grands pas

**Chatbot, callbot, voicebot : les assistants virtuels sont utilisés dans le cadre d'un parcours client digitalisé. Décryptage de ces robots conversationnels dont le succès repose sur les progrès de l'intelligence artificielle.**

## QUI SONT-ILS ?

Anna, Nico, Letizia, Maxime ou Audrey ont en commun de faire partie de la famille des *bots*, qui constituent une sous-branche de l'intelligence artificielle (IA). « *Il s'agit souvent de la première marche pragmatique et facilement démontrable de l'intérêt des algorithmes d'IA* », commente Jean-Philippe Clair, directeur de Keyrus digital France, société spécialisée dans la transformation digitale des entreprises. En clair, le *bot* est un robot conversationnel automatisé qui répond à des enjeux de compréhension, de traitement, et d'interaction.

## PLUSIEURS DÉCLINAISONS

Le premier de ces assistants virtuels à s'être imposé dans les entreprises est le *chatbot* : il communique par écrit avec les utilisateurs. L'idée consiste à comprendre l'intention de la personne et à apporter une réponse d'ordre générique. Le *chatbot* – version moderne de la foire aux questions (FAQ) – est utilisé au service des clients pour une simulation de contrat par exemple, mais aussi de plus en plus au service des collaborateurs, en particulier dans les centres d'appels où le temps est limité pour apporter l'information aux clients.



« Le *chatbot* est une technologie mature. Si les assureurs ont parfois du mal à passer le cap, cela s'explique par les spécificités de leur métier qui doit gérer des demandes sensibles. Le *callbot* est un projet plus complexe, plus cher, mais c'est un moyen de gagner en productivité pour les assureurs et d'améliorer l'expérience client. Pour valider la pertinence d'un *bot*, il est important d'analyser les demandes du service client, d'évaluer le pourcentage de demandes traitables par un *bot* et d'estimer les économies réalisées. »

**FRÉDÉRIC CANEVET**  
CHEF DE PRODUIT ET SPÉCIALISTE  
DES BOTS CHEZ ELOQUANT <sup>(1)</sup>

1. Auteur de *Dopez votre business avec les chatbots*, Dunod, à paraître en mars 2020.

AKS / STOCK.ANDREDDM

si besoin, transférer l'appel à un téléconseiller.

## LE CAS D'USAGE

Derrière ces notions se cachent des outils de traitement de la donnée.

De manière pragmatique, des algorithmes mathématiques permettent de comprendre la demande de l'utilisateur, de transformer cette analyse de texte en requêtes informatiques qui vont être traitées par les systèmes nécessaires pour obtenir l'information. Ensuite, des algorithmes récupèrent cette information et la reformatent pour la restituer à l'utilisateur dans un langage intelligible.

Mais pour éviter les déceptions, l'entreprise qui souhaite s'en servir doit défi-

nir le cas d'usage et la tonalité à adopter. Un *bot* n'est pas omniscient. Il est très adapté pour des tâches simples. Il ne peut « auto-apprendre ». C'est comme un nouveau collègue qu'il va falloir former et qui s'enrichira au fur et à mesure des demandes.

À noter enfin que si la technologie des *bots* n'est pas nouvelle (Eliza avait été créée en 1964 par le MIT), elle gagne de nouveaux secteurs et évolue très vite. La communauté de recherche sur le langage naturel est en ébullition au niveau mondial. En France, la société Zaion, spécialiste des *bots*, précise travailler aujourd'hui sur l'analyse des émotions dans la voix qui constitue un axe fort de R&D.

● HÉLÈNE LERIVRAIN