



MOBILI
tea time
#8



LES CHATBOTS

ASSISTANTS VIRTUELS &
CONVERSATIONAL MARKETING



LE FAIT



AVRIL 2016 : FACEBOOK EXCITE LA TOILE AVEC SES BOTS

DEPUIS L'ANNONCE DE FACEBOOK AU **F8** DE LA SORTIE DES « **BOTS** » DANS **MESSENGER**, LE SUJET EST AU COEUR DES CONVERSATIONS.



LES QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

QU'EST CE QU'UN « CHATBOT » ?

À QUOI ÇA SERT ?

QUELLES OPPORTUNITÉS POUR LES MARQUES ?

COMMENT ÇA MARCHE ?

UN BOT POUR MA MARQUE, À QUOI DOIS-JE PENSER ?

ET DEMAIN, LES BOTS ÇA SERA QUOI ?

LET'S SEE!

I

LES « CHAT BOTS » : ÉVOLUTION & OPPORTUNITÉS POUR LES MARQUES



QU'EST-CE-QU'UN CHAT BOT ?



UN BOT



Un agent logiciel ou semi-automatique qui **interagit** avec des **serveurs** d'une part, et des **humains** d'autre part pour effectuer des tâches automatiques. Ce système intelligent, doté d'une « **personnalité** », est censé **rendre un service** précis aux utilisateurs. L'humain crée l'intelligence artificielle avec des **scénarii** via un **interpréteur sémantique** qui permet au bot de **comprendre** les requêtes et d'**agir** en conséquence.

Plus grossièrement ce sont des **assistants virtuels** capables de **discuter** avec les utilisateurs et de répondre à leurs requêtes.



**CE PHÉNOMÈNE N'EST
ABSOLUMENT PAS NOUVEAU !**

CE PHÉNOMÈNE N'EST PAS NOUVEAU !

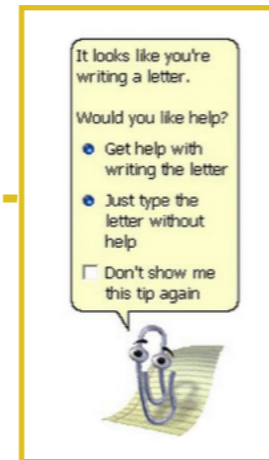
Les bots existent **depuis déjà près de 60 ans** !
...même si à l'époque cela n'était ni défini comme tel, ni au point...

Des 1966, des scientifiques travaillent sur
l'Intelligence Artificielle

```
> Hello, I am Eliza.  
* I am afraid.  
> How long have you been afraid?  
* Since midterms.  
> Tell me more...  
* I am afraid that I will fail  
my course.  
> Do you enjoy being afraid that  
you will fail your course?
```

En **1966**, naît **ELIZA**, un programme d'intelligence artificielle permettant de créer une **illusion d'intelligence humaine**, en programmant un robot « thérapeute » dont les réponses sont provoquées par l'utilisation de certains **mots-clés**.

Les bots pour faciliter la **compréhension des programmes informatiques** & assister en donnant une figure humaine



Clippy, conçu pour comprendre les besoins des utilisateurs même si le programme donnait rarement la réponse adéquat.

En **1994**, l'expression « **Chatterbot** » est utilisée pour la 1ère fois et les robots conversationnels apparaissent dans des **services grand public**. L'Internet des **années 90** regorge de bots : SmartChild dans la messagerie AIM ou Clippy l'assistant personnel de Microsoft Office...

CE PHÉNOMÈNE N'EST PAS NOUVEAU !

L'éducation au Web n'étant plus nécessaire,
les bots se voient attribuer une nouvelle
fonction : le **SAV**...



Dans les années 2010 les **avatars**
deviennent obsolètes et les marques
se recentrent sur des moteurs de
recherche performants.

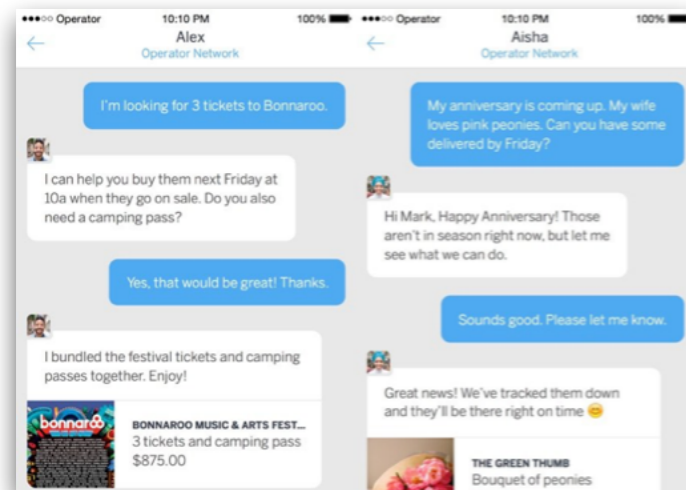
L'exemple de **Lea**, assistant virtuel de voyages-sncf.com là pour répondre aux questions des internautes, une sorte de FAQ dynamique.

CE PHÉNOMÈNE N'EST PAS NOUVEAU !

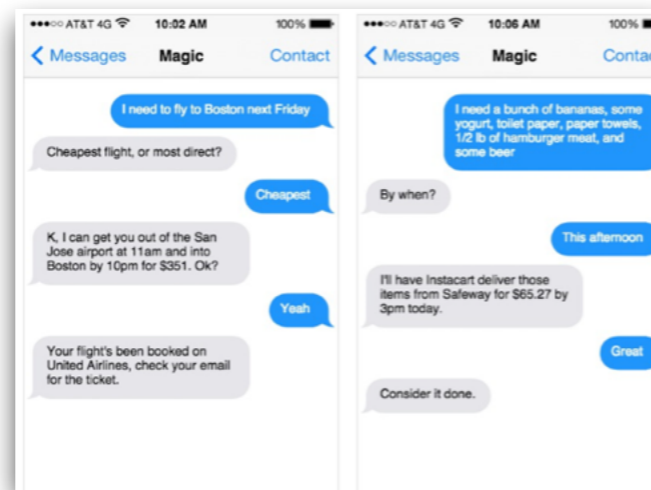
Depuis quelques années les marques remettent le **conversationnel** au goût du jour avec notamment **Magic** et **Operator** qui utilisent le **SMS** ou une **app** pour dialoguer avec les consommateurs. Derrière cela pas un bot mais une **équipe humaine dédiée**.

Operator est un service d'**assistant personnel commercial** via une app qui répond aux besoins dans différents domaines (mode, objets, livraison de fleurs, booking de tickets...).

Magic est également un service d'**assistant personnel multi-usages** qui s'occupe de trouver tout ce dont vous avez besoin, 24h/24, 7/7 jours, simplement par SMS.



Operator

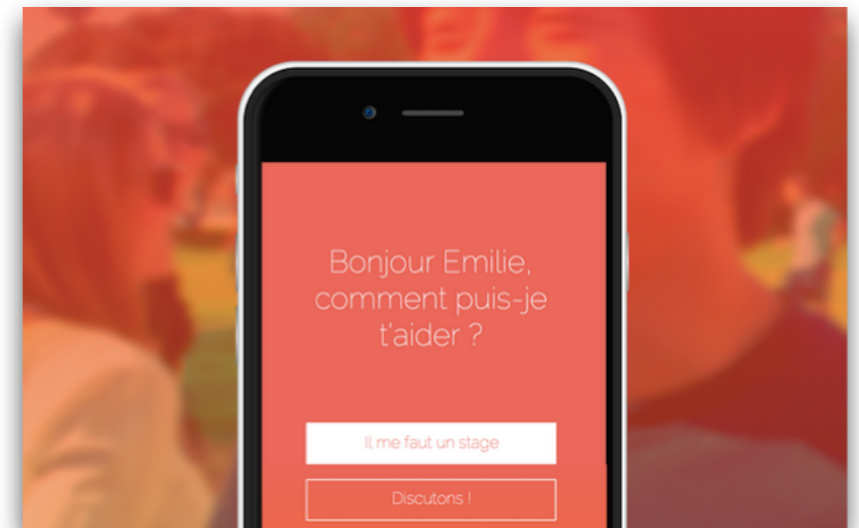


Magic

Suite à cela des services comme **Jam** font leur apparition qui sont eux de l'**Intelligence Artificielle couplée à l'humain**.

Jam est un service d'assistant personnel par SMS qui permet aux étudiants de lui adresser **n'importe quelle demande** : petit job, logement, resto sympa, happy hour, etc.

Une intelligence artificielle prépare la réponse et l'équipe JAM s'occupe de l'affiner pour qu'elle soit optimale !





**ALORS POURQUOI AUJOURD'HUI
TANT D'ENGOUEMENT
POUR LES CHAT BOTS ?**

POURQUOI AUTANT D'ENGOUEMENT ?

1 / 3

Car les bots débarquent dans les applications de messagerie instantanée !

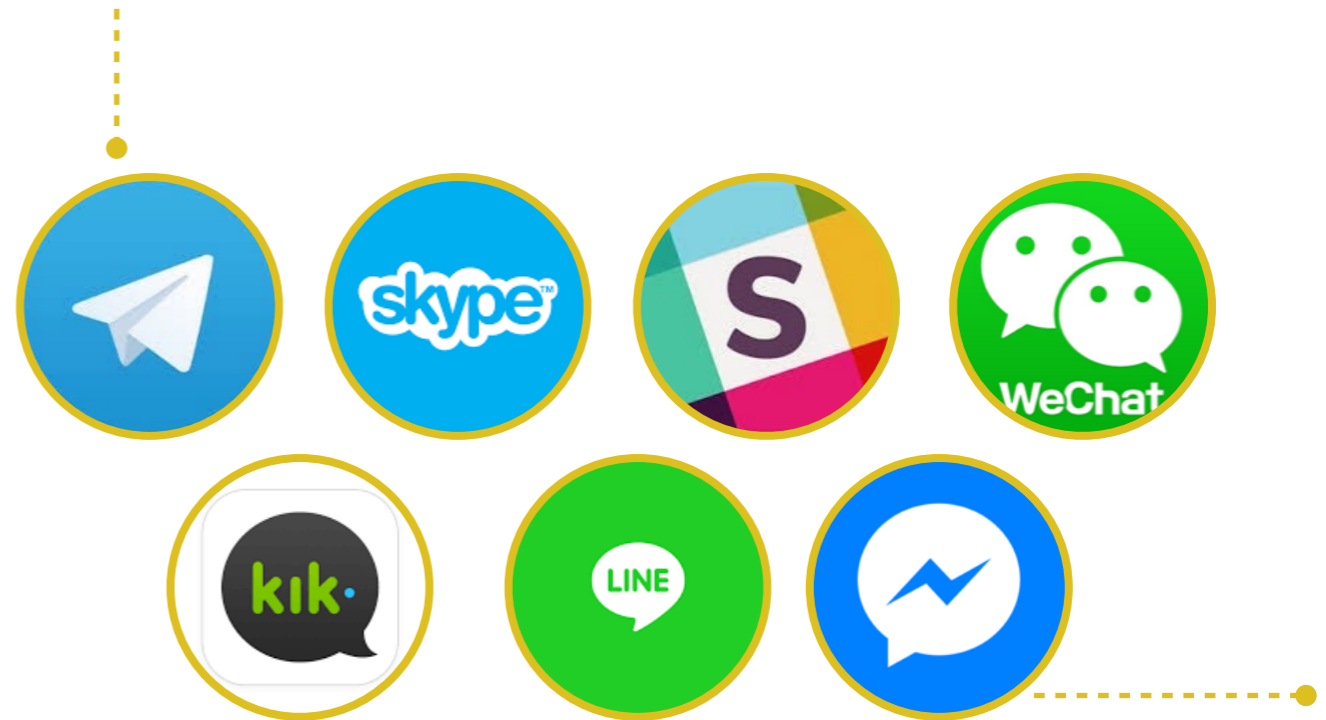
Telegram, Skype, Slack, WeChat, Kik, Line et maintenant Messenger : toutes ces applications de micro-messageries ont annoncé dans la foulée le **lancement de leur API** pour créer des bots de marque. Mais c'est véritablement **Facebook Messenger** avec ses 900 millions d'utilisateurs qui va démocratiser les bots.

Le saviez-vous ?

En Asie, ce phénomène de bot messaging existe depuis déjà quelques années : les messageries sont utilisées pour organiser un voyage, payer ses factures d'électricité...

Les services transactionnels sont depuis longtemps adoptés.

Microsoft a également lancé en 2014 Xiaolce sur le territoire Chinois, un ami virtuel auquel plusieurs dizaines de millions d'utilisateurs se sont confiés en seulement quelques jours.





CAR LES RÉSEAUX DE MESSAGERIE
INSTANTANÉE SONT BIEN **LÀ OÙ LES
MOBINAUTES ÉCHANGENT !**

LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE ÈRE RELATIONNELLE

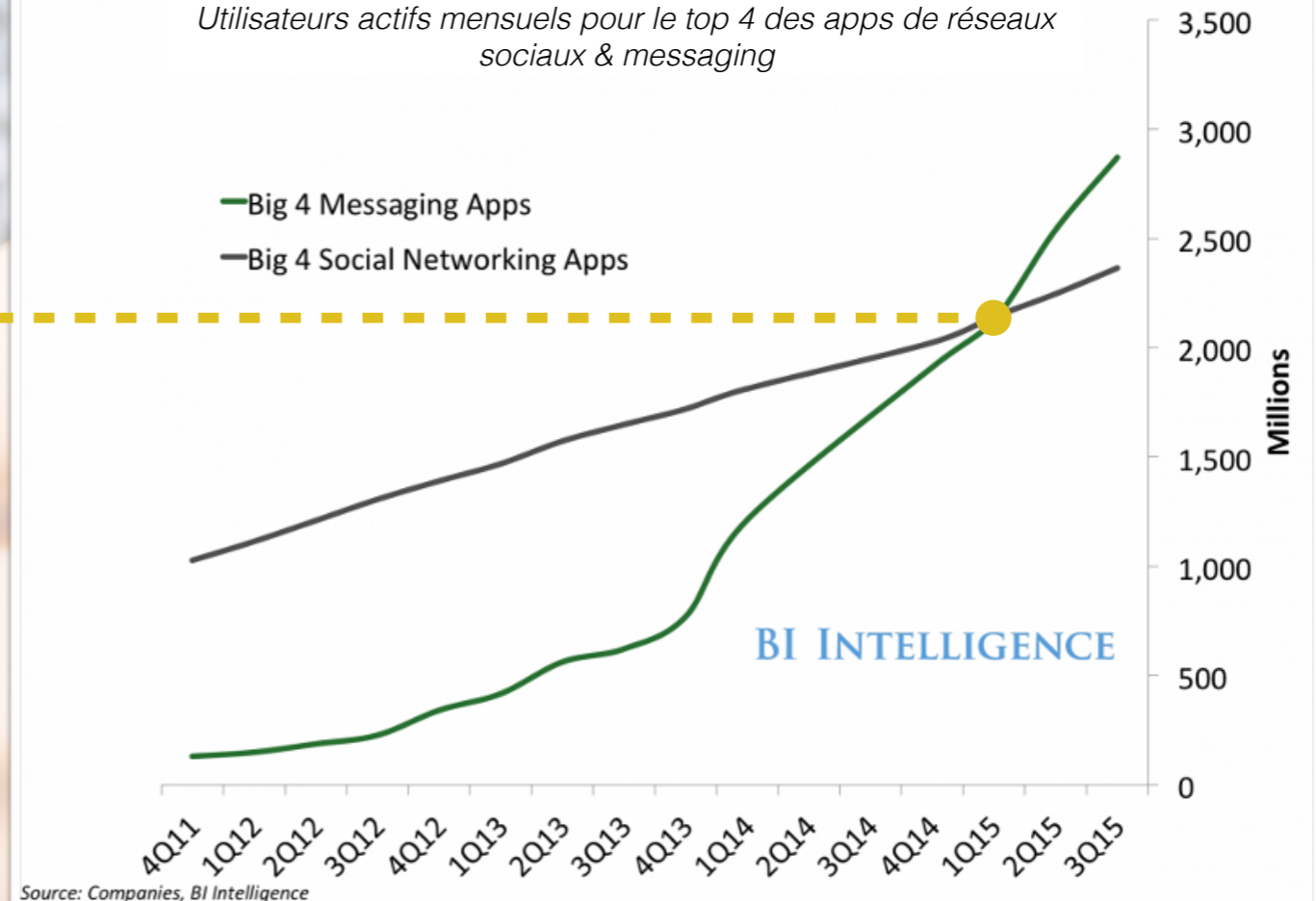
LES APPS DE MESSAGING DÉPASSENT LES APPS DE RÉSEAUX SOCIAUX

Les **applications de messagerie instantanée** sont également plus utilisées que les applications de réseaux sociaux, avec près de **3 milliards d'utilisateurs actifs** chaque **mois** vs. 2,5 milliards pour les apps de réseaux sociaux. Preuve que l'intérêt de ces réseaux est conversationnel.

RS

Les apps de messaging ont dépassé les réseaux sociaux



Utilisateurs actifs mensuels pour le top 4 des apps de réseaux sociaux & messaging



LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE ÈRE RELATIONNELLE



MESSENGER + WHATSAPP =

-  Une grande partie des 15-30 ans communiquent plus par messagerie instantanée que par SMS, c'est donc là que la conversation se passe.
- 

60 MILLIARDS
DE MESSAGES ÉCHANGÉS
PAR JOUR

3 X PLUS
QUE LES SMS

LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE ÈRE RELATIONNELLE

800m

800 millions d'utilisateurs actifs par mois sur WhatsApp.

Source : Presse Citron, avril 2015

700m

700 millions d'images envoyées sur WhatsApp par jour.

Source : WhatsApp, 2014

10M

10 milliards de messages envoyés par jour sur Facebook et **900 millions** d'utilisateurs actifs par mois sur Messenger.

Source : Blog du Modérateur, 2015

236m

236 millions d'utilisateurs actifs par mois sur Viber.

Source : Webmarketing, février 2015

LE POIDS CONSIDÉRABLE DE LA MESSAGERIE INSTANTANÉE

Car les APIs s'ouvrent permettant ainsi aux marques de s'interconnecter !

Le développement des APIs permet aux marques d'**ouvrir leurs services à d'autres plateformes**, et ainsi démultiplier leurs **points de contact** avec leurs consommateurs.

Dans le cadre des Chat Bots les **APIs** deviennent essentielles pour faire **profiter** les utilisateurs de **services de marques** de manière plus optimale.

Pour les utilisateurs, c'est un **effort** de moins à fournir pour accéder aux différents services et une expérience plus **fluide** puisqu'il n'a pas besoin de sortir de l'app sur laquelle il navigue pour bénéficier d'un service autre, sur une app différente.

POURQUOI AUTANT D'ENGOUEMENT ?

3 / 3

Car l'Intelligence Artificielle explose : elle est + performante et + accessible !

Aujourd'hui, grâce aux améliorations technologiques notamment dans l'intelligence artificielle, les logiciels sont capables d'apporter des **réponses cohérentes** à des questions complexes et effectuer des **actions** plus **complexes** (réservation, achat, recherche d'info, voire conseil personnalisé) en prenant en compte leur contexte et leur auteur, et en **s'exprimant** de plus en plus **naturellement**.

Le saviez-vous ?

Il existe **3 types d'Intelligence Artificielle** !
L'**ANI, Artificial Narrow Intelligence** : souvent utilisé pour se référer à une faible intelligence artificielle. Spécialisée dans un champ, elle dépasse l'humain sur cette spécification.

L'**AGI, Artificial General Intelligence** : AI performante, capable de raisonner, planifier, résoudre des problèmes, comprendre des idées complexes, apprendre rapidement.

L'**ASI, Artificial SuperIntelligence** : plus intelligente que le cerveau humain.

Aujourd'hui nous sommes dans **l'ANI** avec par exemple la Google Self Driving car, les smartphones, les filtres de spam dans nos boîtes mails. Mais nous allons vers **l'AGI** : **Google** dépense des milliards pour permettre aux machines de comprendre les significations des mots et images. Aujourd'hui le calcul, la finance, la traduction etc sont « très facile », mais tout ce que font les humains et animaux sans réfléchir, la machine n'y parvient pas.



« L'ARRIVÉE DES CHAT BOTS POURRAIT ÊTRE AUSSI IMPORTANTE QUE L'ARRIVÉE DES APPS SUR L'IPHONE » TECHCRUNCH

POURQUOI ? QUELLES OPPORTUNITÉS POUR LES MARQUES ?

QUELLES OPPORTUNITÉS POUR LES MARQUES ?



S'installer sur des plateformes mass market, ultra intimes & très utilisées auparavant fermées aux marques (messaging)



Parcours direct totalement intégré (pas besoin d'installer d'apps)



Conversation one-to-one personnalisée (accès au graph de Facebook, data du réseau social)



Disponibilité 24/24 pour répondre aux utilisateurs

2016 : L'ANNÉE DU « CONVERSATIONAL MARKETING »

2010



**SOCIAL MEDIA
BRANDING**

Les marques s'installent sur les réseaux sociaux et privilégient ce nouveau canal de communication / image

2013



**SOCIAL
CRM**

Plus que du branding, elles comprennent l'importance de dialoguer avec leurs clients sur les réseaux sociaux d'où l'émergence des Community Managers et du SAV social

2015



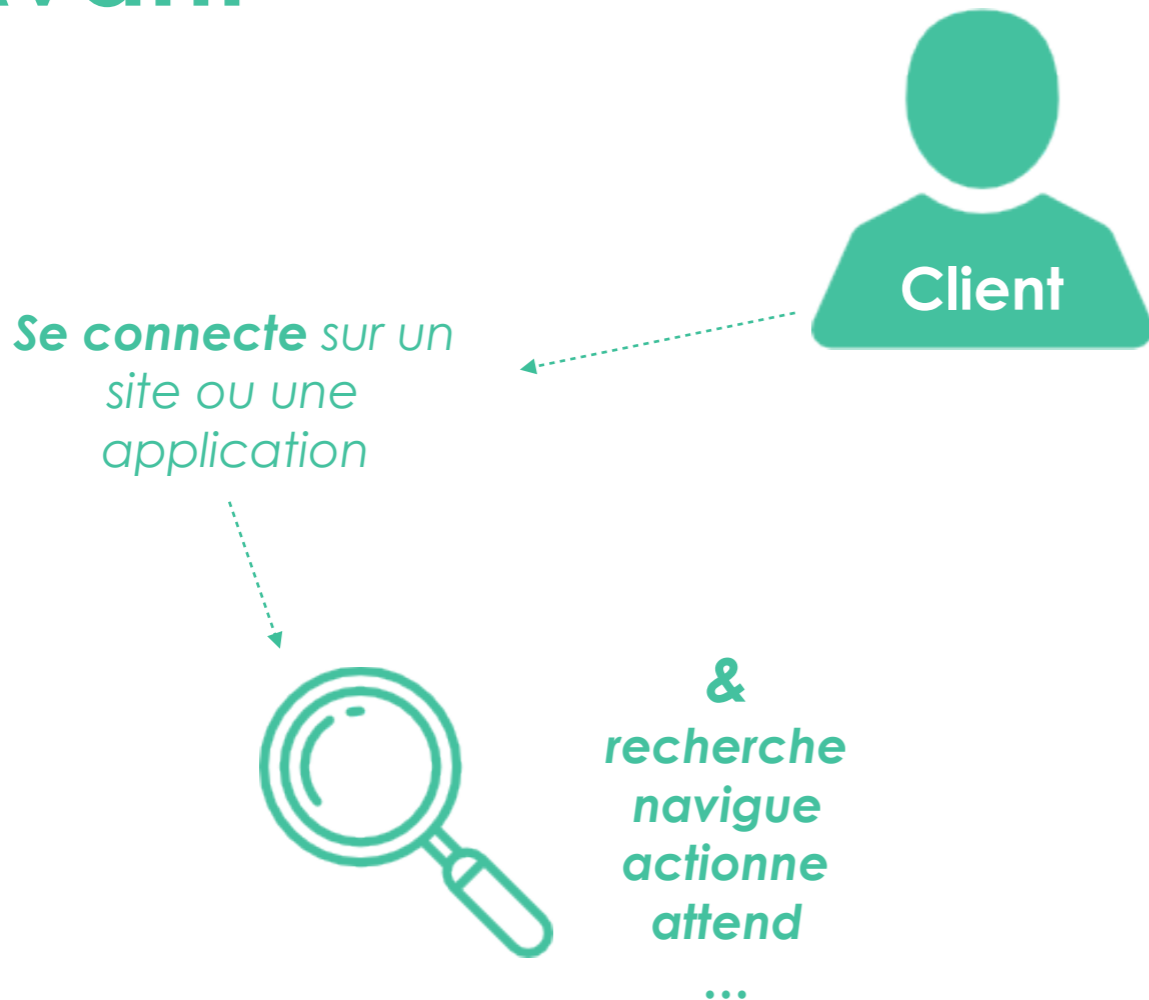
**CONVERSATIONAL
MARKETING**

Certaines marques vont plus loin sur ce canal + intime en créant leur Chat Bot pour une nouvelle forme de relationnel et de shopping

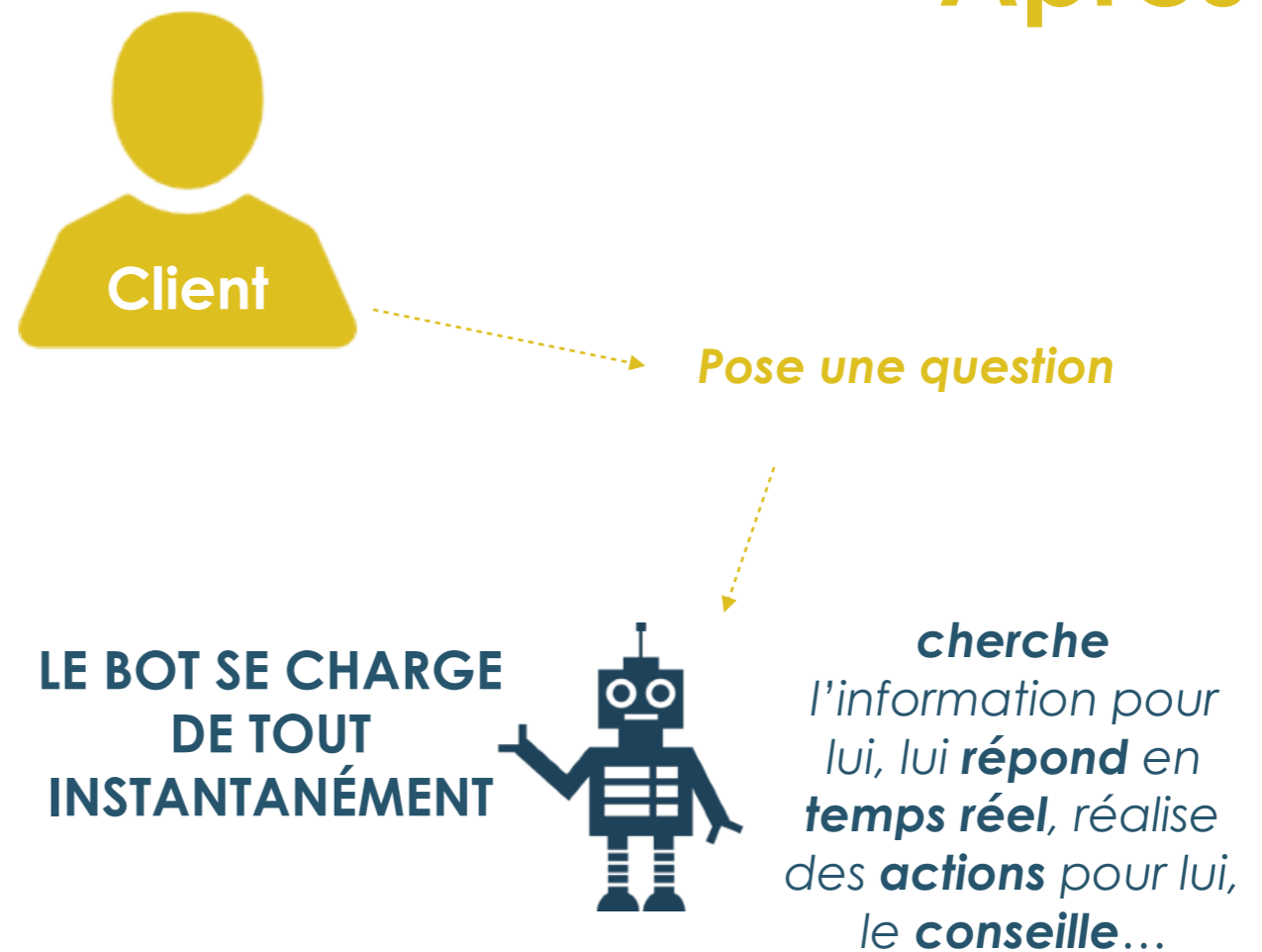
...

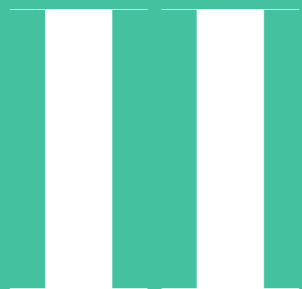
UN CHANGEMENT DANS LA RECHERCHE D'INFORMATIONS

Avant



Après





QUELS SERVICES AU TRAVERS DES BOTS ?



DES FONCTIONNALITÉS DIVERSES

Face à la **complexification** du web (navigation quotidienne entre des dizaines d'applications et de sites Internet), les bots viennent **faciliter** ce processus fastidieux, non pas en remplaçant les applications mais en facilitant leur utilisation voire en ajoutant une **fonctionnalité** à un service. Ils permettent de **fluidifier** l'accès et la navigation entre différentes apps et sites.

Les chat bots peuvent réaliser des **actions très simples** comme vous donner la météo ou les horaires d'un magasin, ou **plus élaborées** allant de la commande de pizza à l'organisation d'un voyage de A à Z.

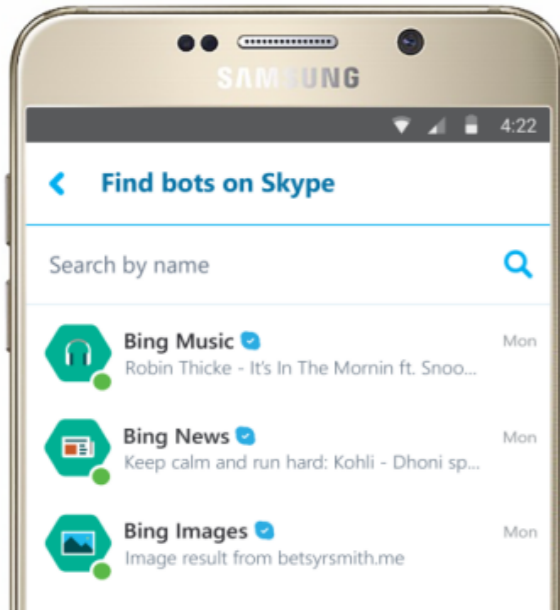
À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



INFORMER & FACILITER L'ACCÈS À L'INFORMATION

Les Newsbots

BING SUR SKYPE



Bing s'est implanté sur Skype avec **3 bots** : **Bing News** et **Bing Images** qui aident à accéder à la bonne info et comprennent les images, et **Bing Music** qui cherche des musiques sur Youtube, Vevo etc.

QUARTZ



Une **app** dotée d'un bot qui interagit avec l'utilisateur en proposant des news. Ce dernier choisit d'en savoir plus ou passer à l'info suivante. Le bot propose également des **quiz** lorsqu'il y a des blancs.

FORBES SUR TELEGRAM



Le Forbes Bot envoie 2 fois par jour des résumés des **faits à retenir**. L'utilisateur peut également poser des **questions** sur des **thématiques** d'actualité, et **s'abonner** à des flux de conversations thématiques.



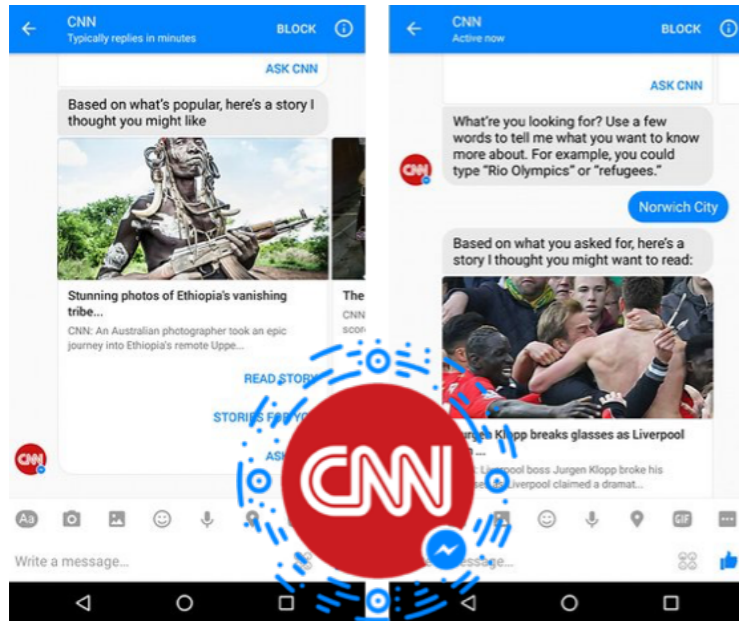
À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



INFORMER & FACILITER L'ACCÈS À L'INFORMATION

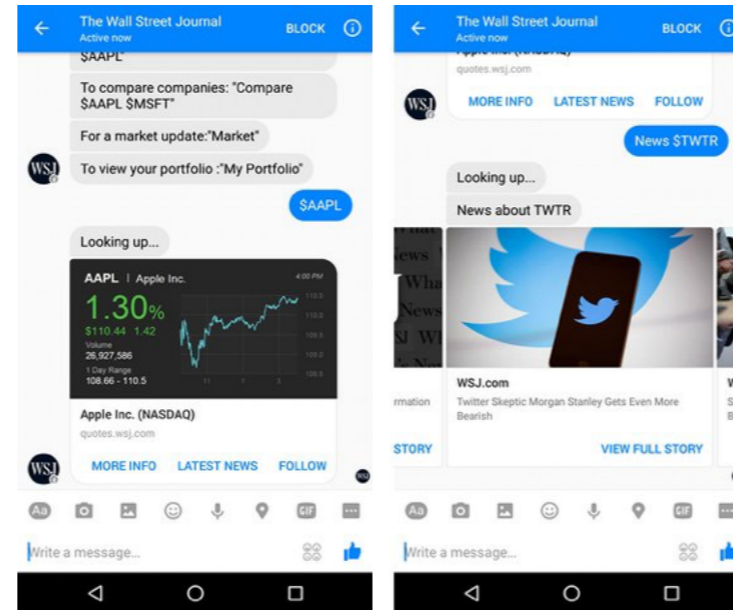
Les Newsbots

CNN SUR MESSENGER



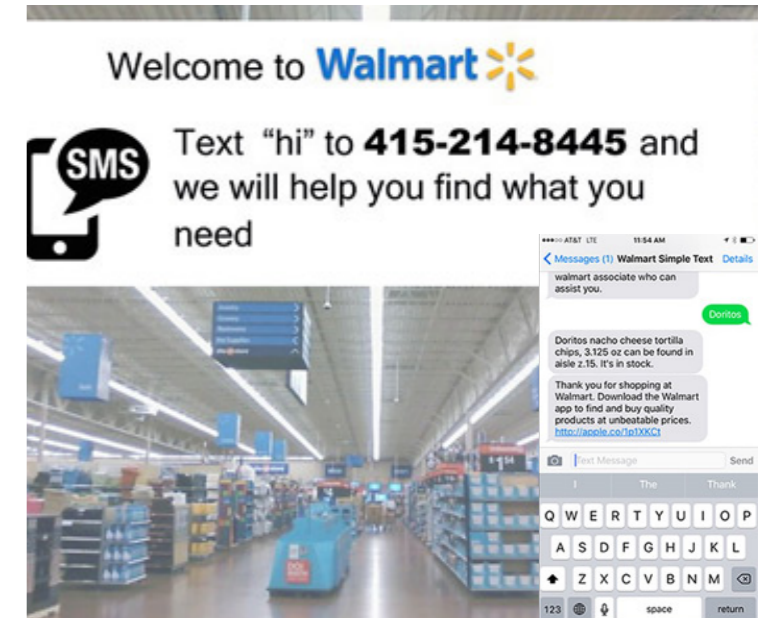
Ce **newsbot** propose des contenus spécialement conçus pour ce format par une équipe éditoriale. Le **Messenger Code** permet aux utilisateurs de commencer une conversation en le scannant.

THE WALL STREET JOURNAL



Le bot du WSJ sur Messenger diffuse les dernières informations et l'utilisateur peut également taper \$ suivi du nom d'une compagnie pour connaître sa **quotation boursière** en temps réel.

WALMART



Walmart a testé un **dispositif de guidage** des consommateurs en magasin, via **SMS**. En envoyant le nom d'un **produit**, le client obtenait instantanément sa **localisation** précise dans l'hypermarché et le **stock**.



À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



INFORMER & FACILITER L'ACCÈS À L'INFORMATION

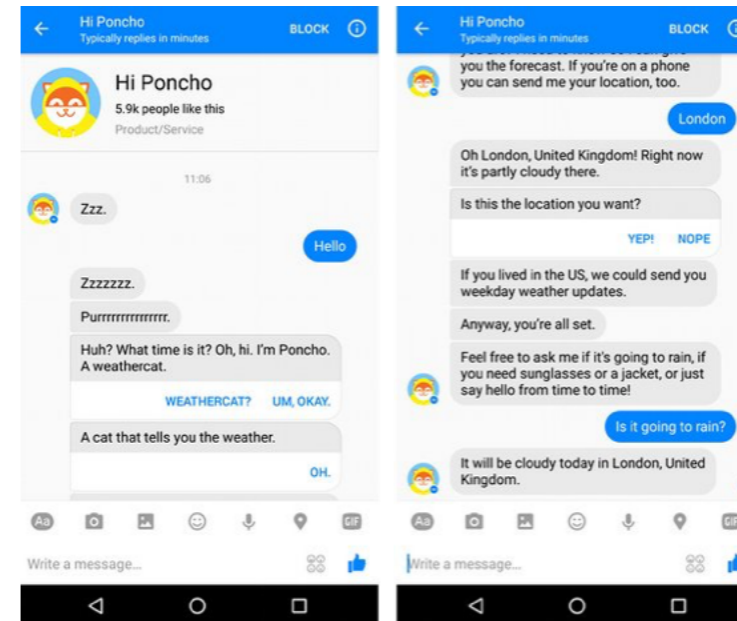
Les Newsbots

VAL THORENS



La station de ski a lancé un bot sur Messenger pour **renseigner ses visiteurs** :
Quand ferme la station ? Quel temps fait-il ?
Où se trouve la pharmacie ?

PONCHO SUR MESSENGER



Ce bot doté d'une véritable **personnalité** donne la **météo**, mais raconte également des **blagues** et est capable d'avoir une **conversation basique** avec l'utilisateur.

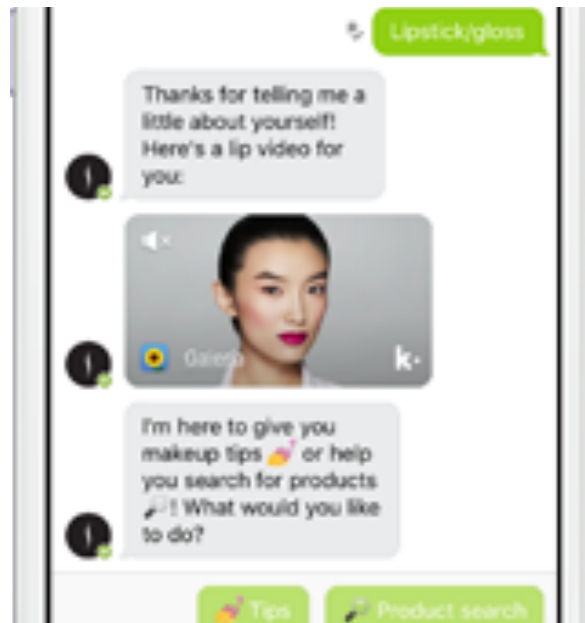


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



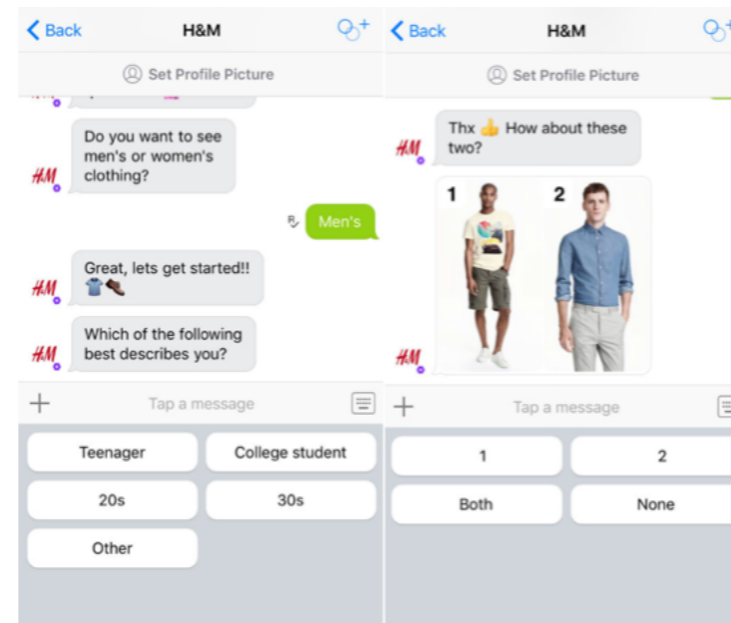
CONSEILLER

SEPHORA SUR KIK



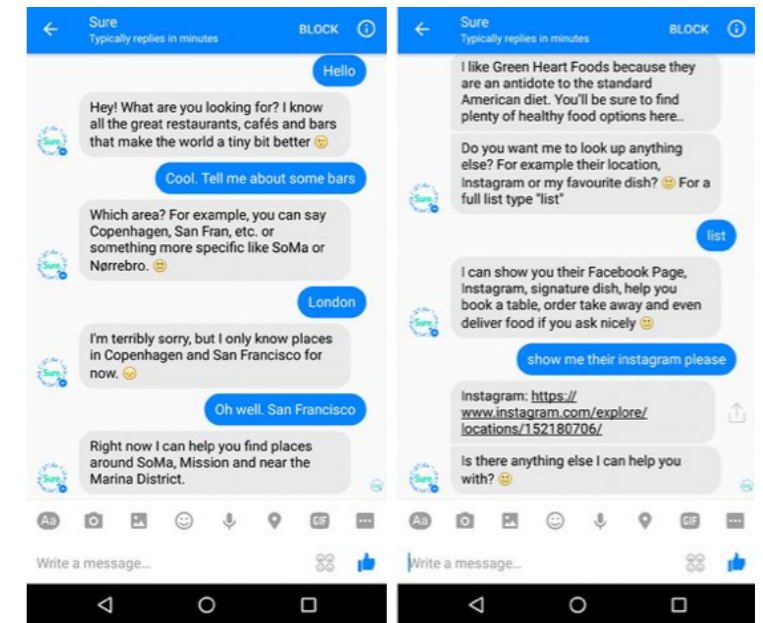
Le bot Sephora parmi les premiers à s'être installé sur Kik lors du lancement de son **Bot Shop**, propose des **conseils beauté** personnalisés et montre les produits.

H&M SUR KIK



Le bot de H&M sur Kik propose de **l'inspiration** en créant une tenue complète autour d'un élément donné par l'utilisateur. Une sorte de **personal stylist** en quelques sortes !

SURE SUR MESSENGER



Ce bot sur Messenger propose des **recommandations de restaurants, cafés et bars** à San Francisco et Copenhague seulement pour le moment.

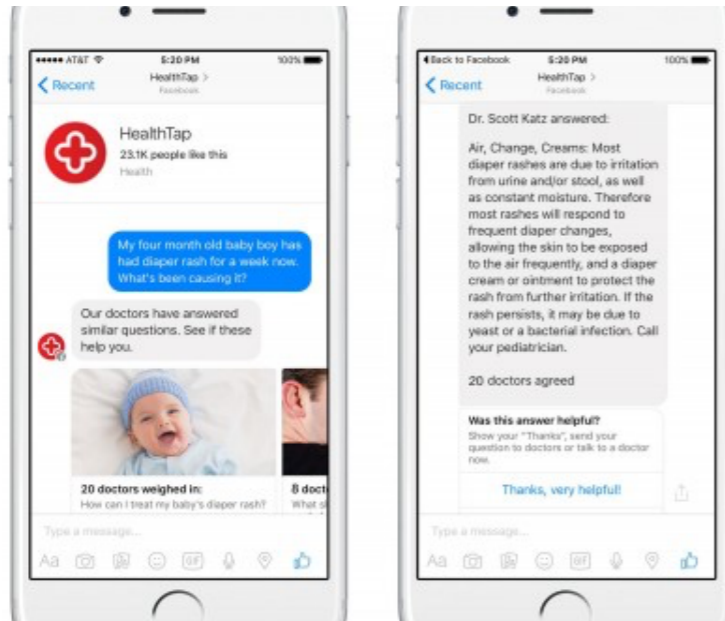


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



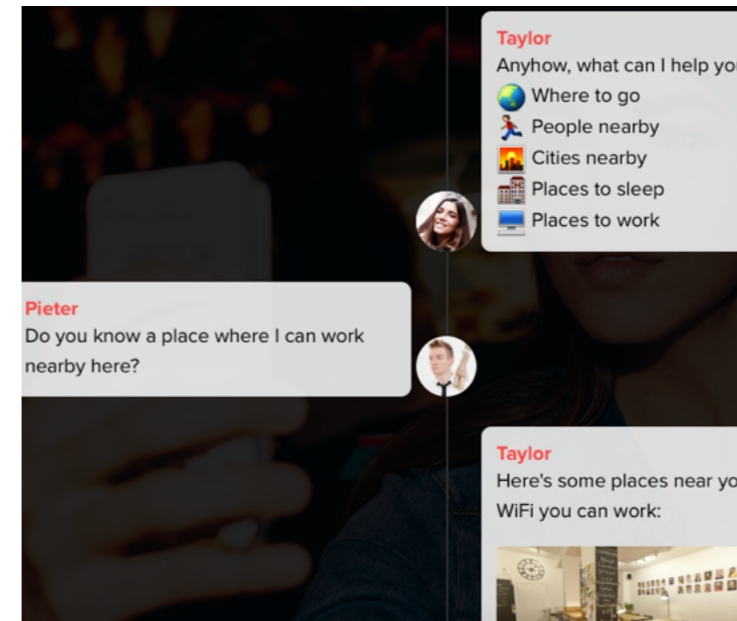
CONSEILLER

HEALTHTAP SUR MESSENGER



Un bot permettant de bénéficier de **l'expertise de médecins** aux Etats-Unis instantanément via Messenger. L'utilisateur peut poser ses **questions** et bénéficier d'**informations santé**.

TAYLOR BOT



Taylor Bot utilise Telegram pour **répondre automatiquement aux requêtes** des voyageurs pendant leur séjour.



À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



VENDRE DIFFÉREMMENT

SAM DE PATH



Un assistant virtuel réglant tous les désagréments du quotidien du business traveler et capable d'**anticiper leurs besoins**. Grâce au **Machine Learning**, il s'**adapte au comportement de l'utilisateur** et adopte ses codes de langage.

MISSION CONTROL

Hello Mission Control! Urgent! I have an important business meeting in Manhattan tomorrow. Can you help me with a flight from Berlin?

How about Virgin Atlantic, tomorrow at 9, direct flight from TXL, Business class for 1300€? We can help you to get to Manhattan as well.

Thank you. I'll just take a cab. Please book the flight.

I'll send the payment information in a sec. A cab to Manhattan will be

Un service d'assistant de voyage qui **recherche, planifie, réserve** tout ce dont vous avez besoin, par **SMS** : vol, logement, transport, **gestion des problèmes** que l'on peut rencontrer à l'étranger, comme une valise pas arrivée à destination...

CLAIRE



Un Chat Bot doté d'une AI, qui permet de **réserver son voyage en 30 secondes** ! Claire conserve également une **trace** des **vols** effectués, **préférences** de l'utilisateur et **dépenses**.



À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



VENDRE DIFFÉREMMENT

PETER

To: josh@evilcorp.com | Cc: peter@hirepet

Subject: Contract Foo ↔ EvilCorp

Hi Josh,

Here's the NDA (attached). My lawyer Pet you with the signing process. Don't hesitate to ask any question regarding this contract.

Peter est un **assistant juridique** qui permet, grâce à un cc dans des échanges d'e-mails, de **rédigier des contrats**, de les signer ou de rappeler les informations juridiques de votre entreprise.

CLARA

To: Ellie Arroway

Cc: Clara

From: Helen Lasker

Subject: Selection Committee Interview

Hi Ellie,

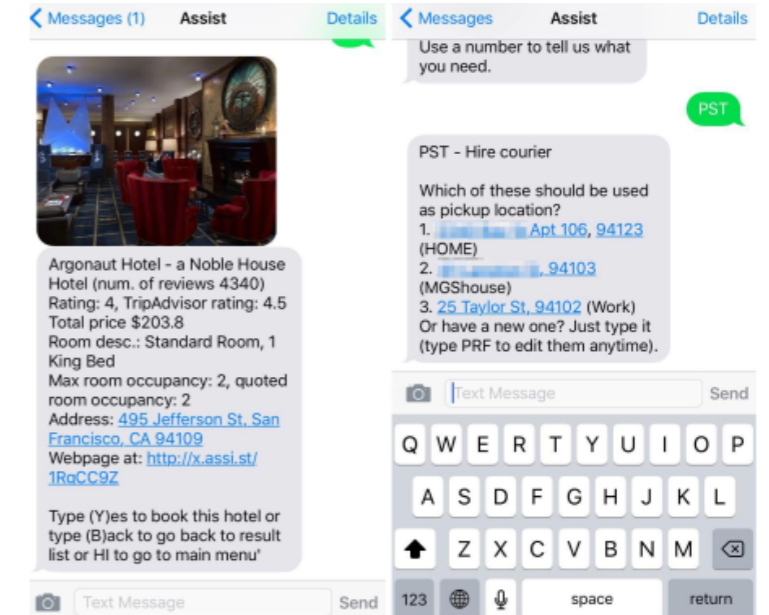
We'd love to set up a phone interview to get to know you better.

I've cc'd Clara, who can find us a good time.

Helen

Clara est une employée virtuelle dotée d'une **intelligence artificielle** qui **planifie** vos meetings et rendez-vous. Ajoutez Clara dans tous les emails et elle répond et s'occupe d'envoyer les invitations dans le calendrier aux participants !

ASSIST SUR MESSENGER



Ce Chat Bot agrège plusieurs **APIs** pour **interagir** avec de **nombreux services**, permettant de commander un chauffeur, se faire livrer de la nourriture, réserver un restaurant ou un hôtel etc.

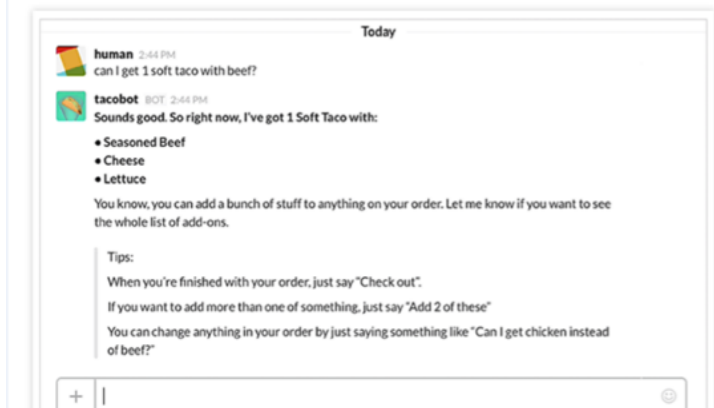


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



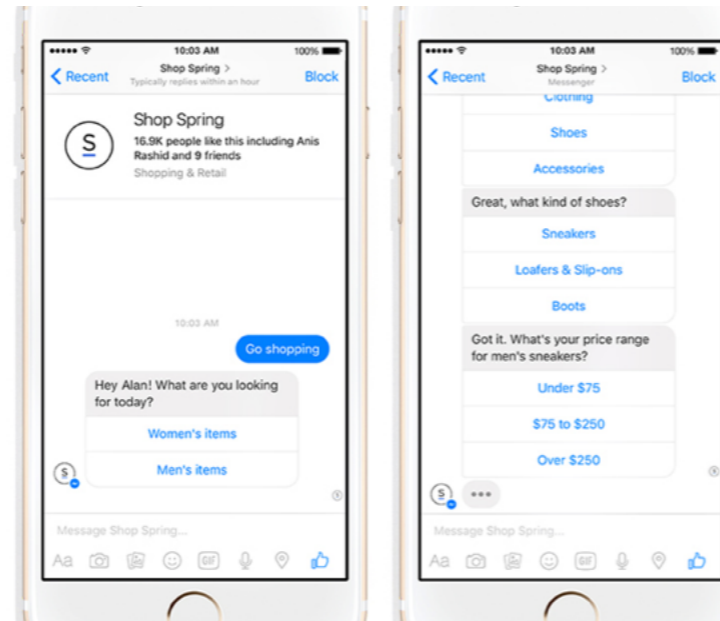
VENDRE DIFFÉREMMENT

TACO BELL SUR SLACK



Ce bot permet de **commander** ses **repas** directement depuis l'application de messagerie instantanée Slack.

SPRING SUR MESSENGER



Le bot Spring sur Messenger fait bénéficier l'utilisateur d'une mosaïque de produits selon sa **taille** et son **budget**. Il est ensuite possible de **commander** un produit, suivre la **livraison** du colis ou le **renvoyer**.

CAKE.AF



Un service via **SMS** & **emojis** qui permet d'explorer de **nouveaux restaurants** en bénéficiant d'une course en **Uber** gratuite pour s'y rendre. Cake.af permet également aux resto de remplir leurs tables.



À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



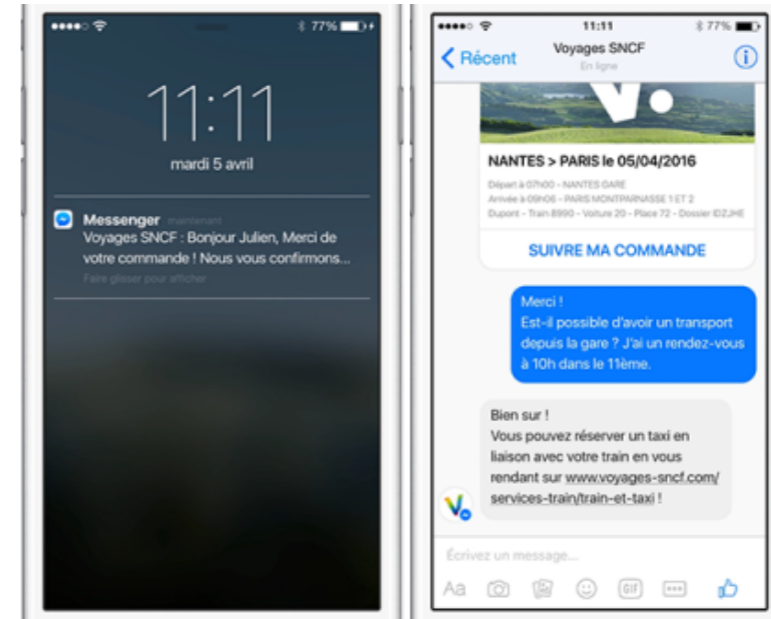
ASSISTER ET FIDÉLISER

AXA SUR MESSENGER



AXA propose à ses clients de moins de 30 ans, dans le cadre du programme **Switch by AXA** qui leur est dédié, d'utiliser **Messenger comme canal supplémentaire de relation client**.

VOYAGES-SNCF.COM



Lorsqu'un client confirme son achat en ligne, la marque lui propose de **suivre sa commande** directement dans Messenger, d'accéder à ses **informations de voyage** : horaires, voiture, sièges, e-billet...

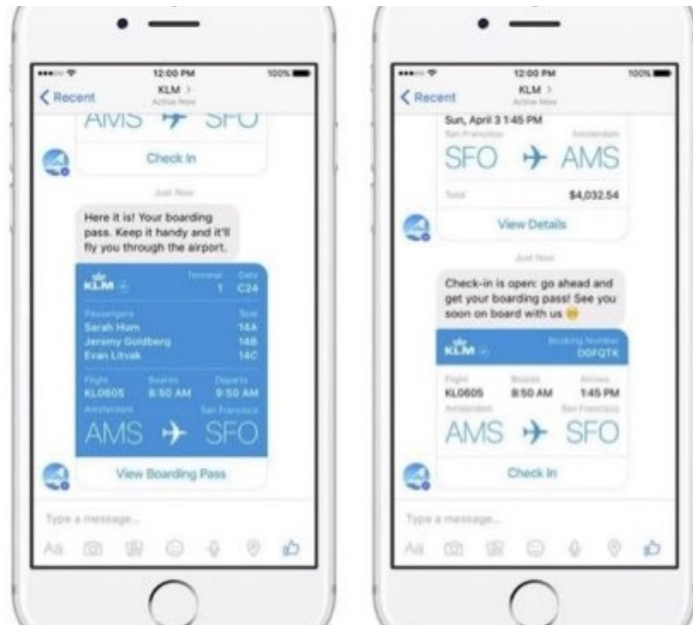


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



ASSISTER ET FIDÉLISER

KLM SUR MESSENGER



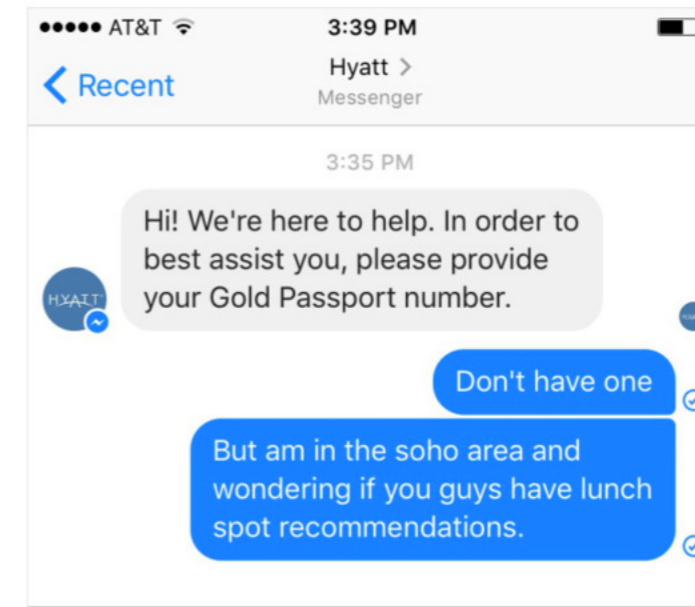
80%

80% des passagers d'un vol aux USA sont des utilisateurs de Facebook Messenger.

Source : Facebook, 2016

Une fois son vol réservé, KLM propose de recevoir les liens de **check-in**, **cartes d'embarquement**, **alertes** en cas de retard... Le **service client** est également accessible, humainement par les équipes.

HYATT SUR MESSENGER



La chaîne hôtelière a reporté son **service clients sur Messenger** afin d'améliorer sa réactivité et se rapprocher des utilisateurs.

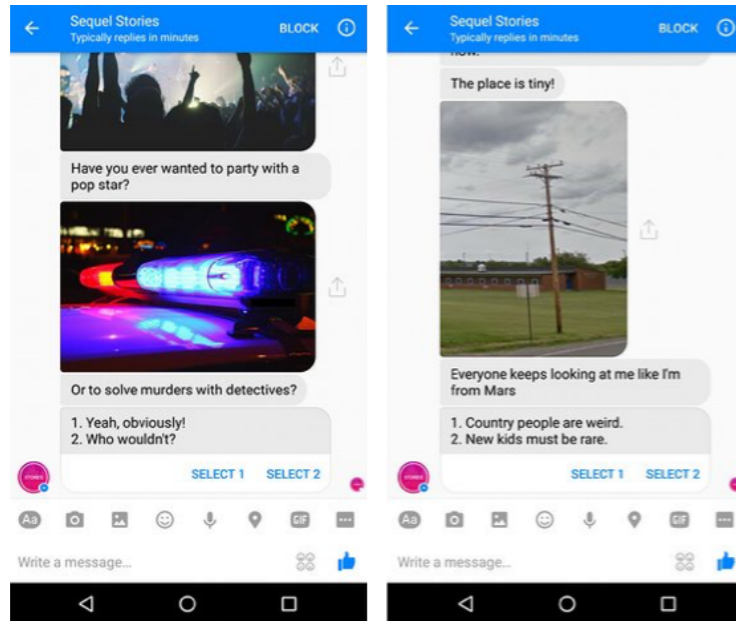


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



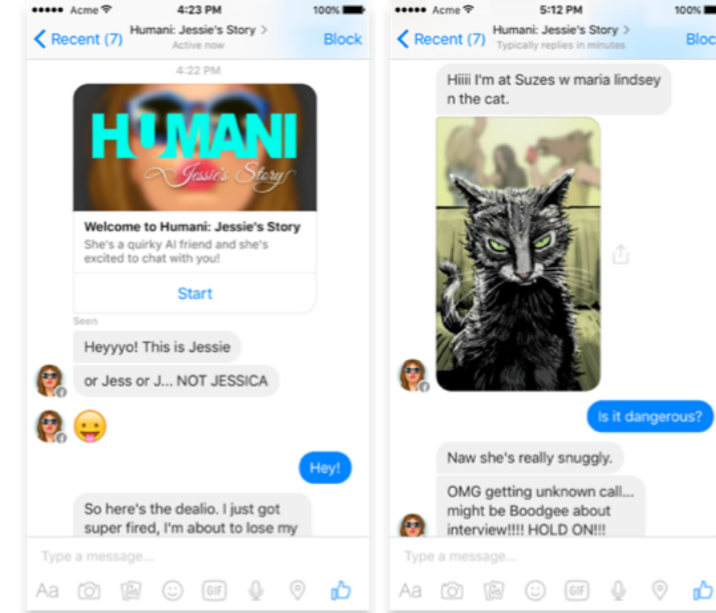
DIVERTIR

SEQUEL STORIES



Sequel Stories propose une **sélection d'histoires** d'aventures, romance, investigation etc à choix multiples qui influent sur la suite de l'histoire, dans le chat.

PULLSTRING



Pullstring a imaginé un bot permettant **divers jeux à choix multiples**.

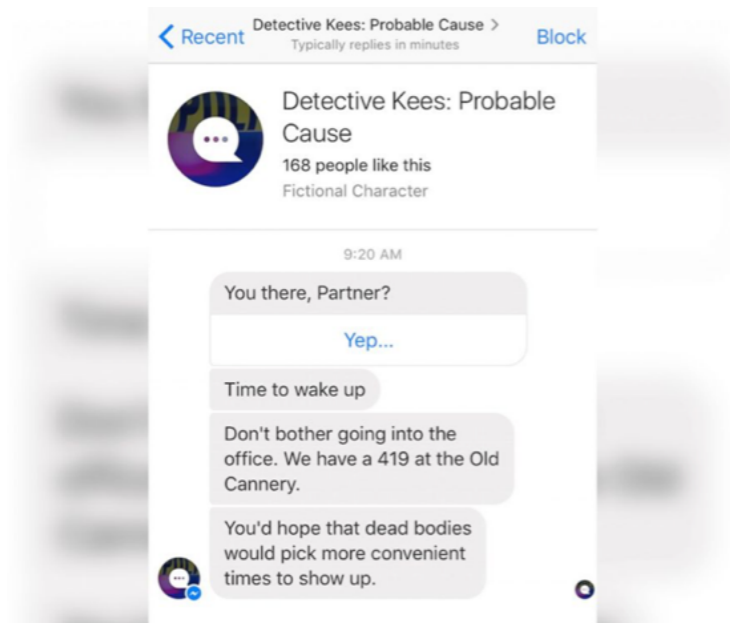


À QUOI PEUVENT SERVIR LES BOTS ?



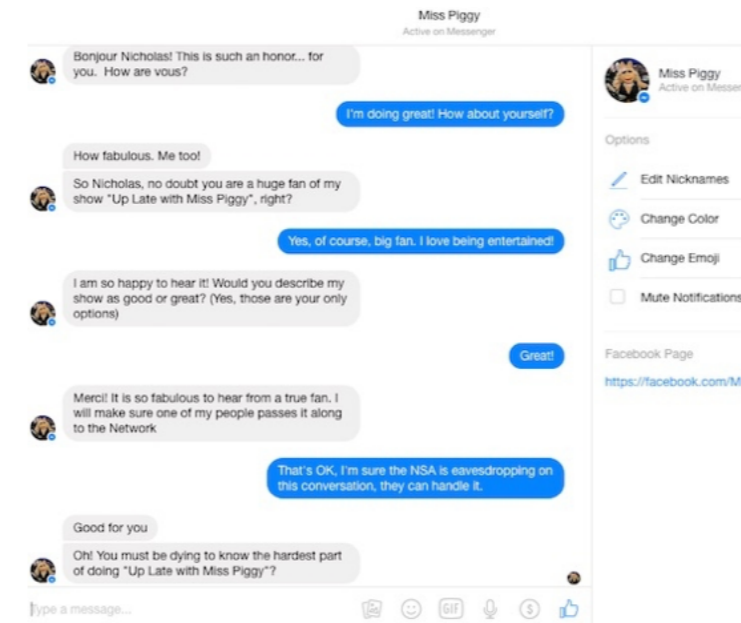
DIVERTIR

DETECTIVE KEES



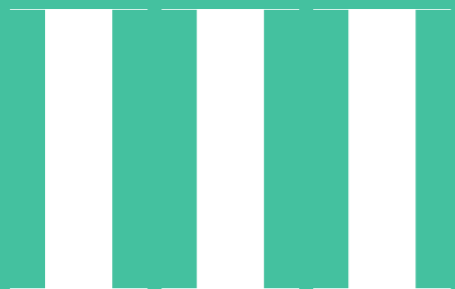
Il s'agit d'un **jeu d'enquête** sur des **crimes** mystérieux à **résoudre** avec le Detective Kees.

DISNEY MISS PIGGY



Disney a créé un bot « **Miss Piggy** » incitant à regarder son **talk show** « *Up Late With Miss Piggy* » et à le noter de 1 à 10.





**COMMENT ÇA
MARCHE ?**



LES CHAT BOTS : COMMENT ÇA MARCHE ?



1.

L'utilisateur envoie sa requête vocale ou textuelle via l'interface du bot.

Les OS n'ont pas encore ouvert leurs API pour intégrer des bots de marques à leurs assistants mais commencent déjà certains partenariats exclusifs donc cela ne saurait tarder.



Messageries instantanées



MAGIC



CLAC DES DOIGTS



JAM

SMS



PANA



SAM
BY PATH



HELLO
SHOPPER



LUKA ...

Applications dédiées

COMING SOON



SIRI



CORTANA



GOOGLE NOW



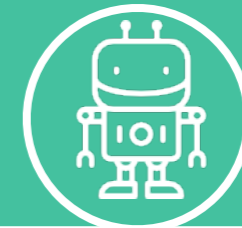
ALEXA AMAZON

Assistants des OS



2.

L'interpréteur sémantique (ou vocal) « traduit » la requête en langage natif pour qu'elle soit compréhensible par le bot (en langage technique).



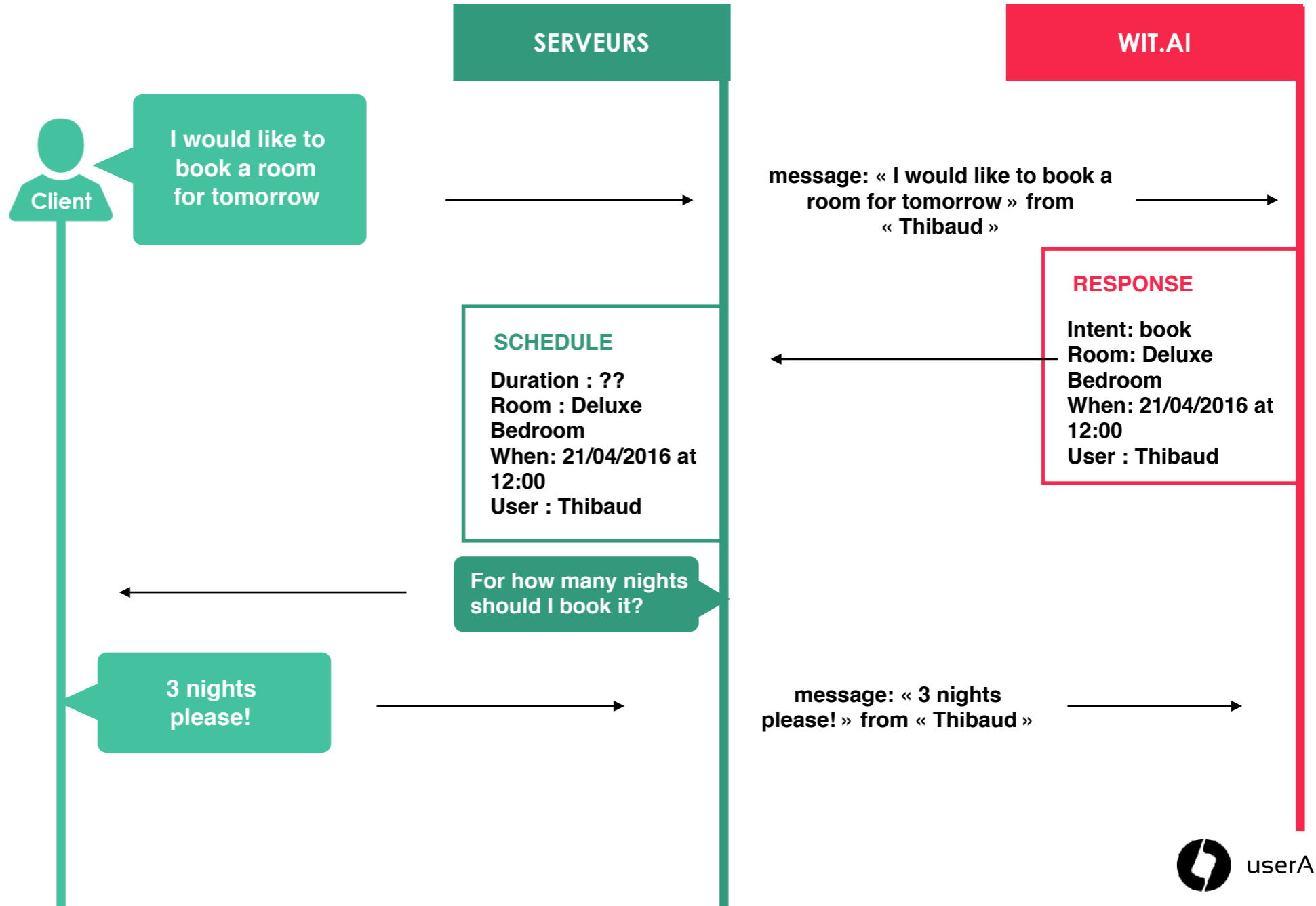
3.

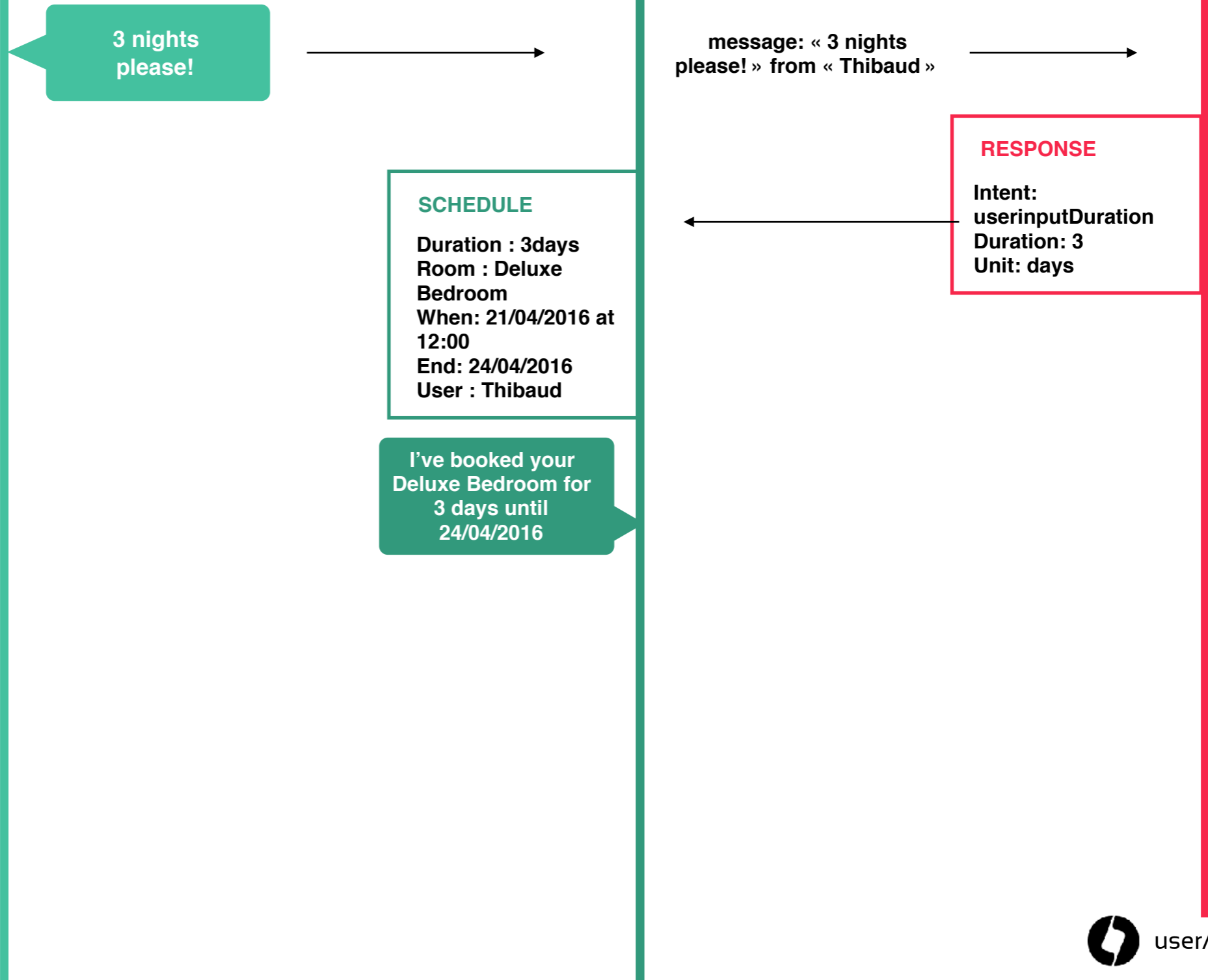
Le bot ou l'AI développée, communique avec le serveur & l'interpréteur pour répondre de manière cohérente aux requêtes des utilisateurs en envoyant les bonnes informations / effectuant les bonnes tâches.

L'INTERPRÉTEUR SÉMANTIQUE : COMMENT ÇA MARCHE ?





Wit.ai est l'interpréteur sémantique (startup française) rachetée par Facebook qui permet de traduire les intentions des utilisateurs sous Messenger en langage technique pour qu'elles soient ainsi compréhensibles par le Bot. Voici ci-contre comment cela fonctionne de manière schématisée.






LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE BOTS


Expressions Voice Archive Stories 

“ alors ? comment va ? 

Intent areYouFine


+ Add Entity Quick Add


✓ Validate ✕ Archive More Confidence: 0.99 

“ quelles sont les salles disponibles ? 

Intent userRequestRoomListing


+ Add Entity Quick Add

✓ Validate ✕ Archive More Confidence: 0.942 

“ quelles sont tes nouveautés ? 

Intent userRequestSchedule

+ Add Entity Quick Add

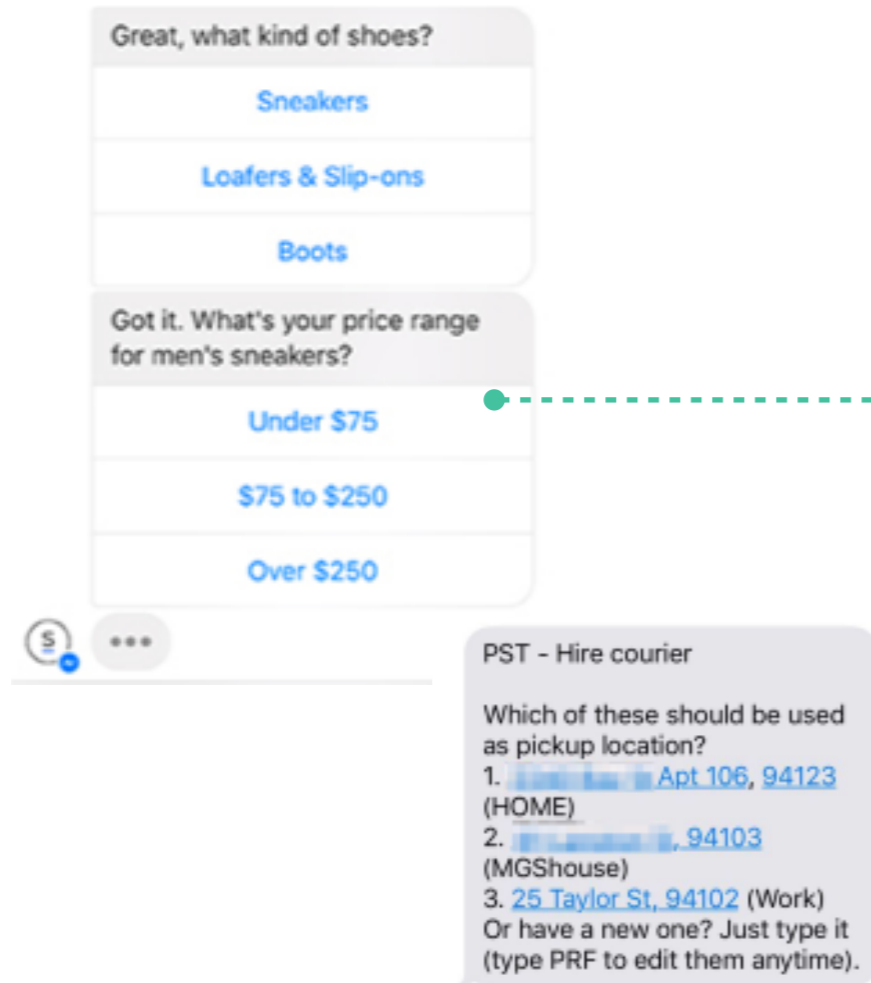
✓ Validate ✕ Archive More Confidence: 0.474 

DE LA NÉCESSITÉ DE « NOURRIR » SON BOT

La différence entre un bot basique et un bot plus intelligent est la capacité de son créateur à lui **apprendre au fur et à mesure** les requêtes qu'il ne comprend pas pour qu'il devienne **de plus en plus performant**.

Ici, un exemple des expressions non comprises par le bot sur l'interface de wit.ai. En rouge, le bot n'est pas sûr de comprendre la requête de l'utilisateur. L'administrateur va donc lui apprendre cette expression ou cette requête pour qu'il puisse par la suite être en mesure de répondre aux utilisateurs.

UNE CONVERSATION PLUS RAPIDE



DES RÉPONSES SIMPLIFIÉES

Pour simplifier la conversation avec le bot, que ce soit à la fois beaucoup plus rapide pour l'utilisateur de répondre et plus facile pour la compréhension du côté du bot, il est possible de proposer des « claviers simplifiés » ou des réponses pré-faites.

IV

UN BOT POUR MA
MARQUE, À QUOI
DOIS-JE PENSER ?



A person wearing a black and white checkered jacket is sitting outdoors, holding a smartphone. The background is a blurred green field with yellow flowers. A yellow dashed line runs vertically on the left side of the image, ending in a yellow dot. Another yellow dashed line runs horizontally across the bottom right of the image, ending in a yellow dot.

1

L'UTILITÉ, VALEUR AJOUTÉE DE VOTRE BOT

La 1ère chose consiste à réfléchir à **l'utilité** d'un bot pour vos **consommateurs**. Il n'y a rien de pire qu'un bot **gadget** qui ne répond pas à une véritable attente des utilisateurs, au risque de les exaspérer et n'obtenir qu'une réaction négative, nuisible à votre **image de marque**. Si utilité il y a, imaginez votre service dans une logique « **user centric** » pour vous assurer une **expérience** la plus **positive** possible : comment mon utilisateur aimerait utiliser mon service ? à quel moment, dans quel contexte ? quelles fonctionnalités ? etc.

2

LA PLATEFORME À PRIVILÉGIER

Selon votre **présence actuelle** et vos **enjeux** au travers du bot que vous souhaitez mettre en place, la **plateforme** pour laquelle opter pèse dans la balance. Il vous est possible d'intégrer votre bot à votre **app** (si vous en avez une), ou bien à une **plateforme existante** (Messenger, WeChat, Skype et bientôt Cortana, Siri...).

3

LIGNE ÉDITORIALE ET PERSONNALITÉ

Il est essentiel de bien penser à la **manière dont votre bot s'adresse à votre client** pour que ce dernier ne soit ni déçu, ni outré, ni dans l'incompréhension. Essayez d'incarner votre **identité de marque dans le discours** de votre bot, en respectant votre **plateforme de marque** et votre **Community Management**. Par exemple, les utilisateurs ne sont pas satisfaits des services sur-prometteurs type Siri qui manquent d'humour et de personnalité.

4

ÉVITER L'INTRUSION

La stratégie de « **push** » à imaginer se doit d'être **encore moins intrusive que les notifications**. Les marques qui sauront **capter** leur client au **bon moment** ne seront pas dans la **sur-sollicitation** quand de nombreuses marques seront présentes sur le messaging.

5

NE PAS NÉGLIGER LES RESSOURCES

Disposer d'un bot nécessite d'avoir une **équipe dédiée à sa gestion** et à son alimentation. Un bot doit évoluer et se **nourrir au fur et à mesure des requêtes** des utilisateurs pour être en mesure de répondre à tout, et **interagir naturellement** constamment. **Un bot qui ne comprend pas** ce que lui demande l'utilisateur peut être extrêmement décevant pour celui-ci. C'est en cela que réside **l'importance de l'apprentissage permanent** des bots (que ce soit manuel ou du Machine Learning).

6

SÉCURITÉ & PRIVACY

Il est primordial de **rassurer** le consommateur quant à la **sécurité de ses informations et données personnelles**. En effet, divulguer des données personnelles et informations de paiement notamment, à un **robot** peut faire **peur**, d'où la nécessité de mettre en place des **éléments de réassurance**.

V

ET DEMAIN
LES BOTS ?



ET DEMAIN LES BOTS ?

DES BOTS PRINCIPALEMENT POUR DE L'INFO PRATIQUE & DE LA COMMANDE SIMPLE

Le succès des bots résidera surtout dans le fait de pouvoir avoir **accès à de l'information pratique plus rapidement** et à réaliser des **commandes simples** : commander un billet de train, une pizza...

Nous imaginons facilement que les mobinautes utilisent les bots pour ce genre d'actions qui seront les premières à être réellement « opérationnelles » chez les bots et plus fluides que de passer par des apps ou sites.

En revanche, nous avons du mal à croire que tout pourra se faire via une conversation, certaines actions étant plus complexe (du lèche vitrine par exemple).

ET DEMAIN LES BOTS ?

DU ONE-TO-ONE AU ONE-TO-FEW : UN BOT DANS UNE CONVERSATION À PLUSIEURS

Plus que venir dialoguer avec un utilisateur unique, l'enjeu pour les marques via les chat bots va être de s'immiscer au sein de **conversations de groupes**, en proposant une interaction cohérente selon le contexte de la discussion, pour une expérience vraiment sans couture.

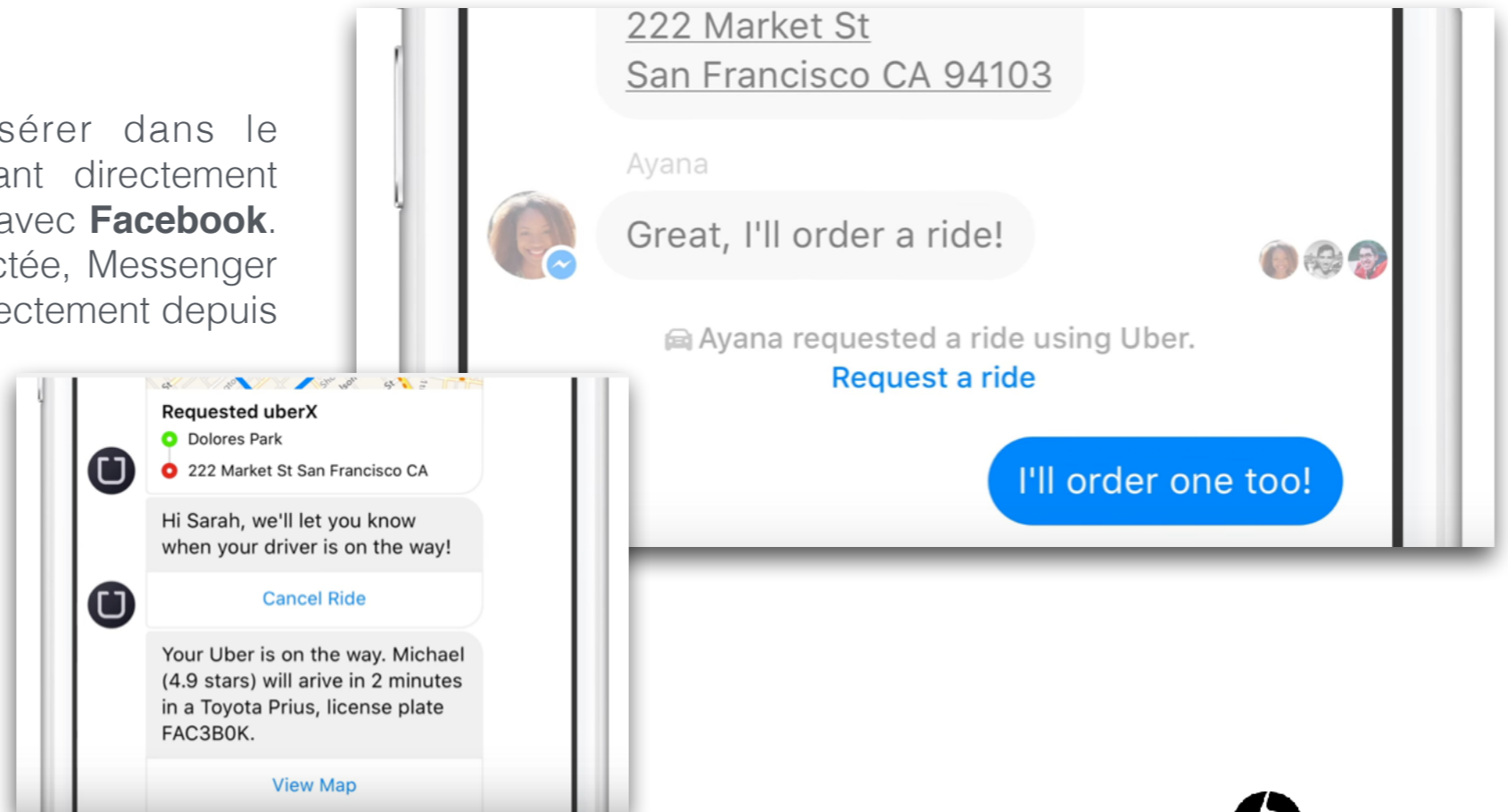
On peut très bien imaginer un acteur tel qu'**Allo Ciné** s'intégrer dans une conversation entre amis qui planifient d'aller voir un film au cinéma ensemble, en proposant les films à l'affiche, critiques et séances disponibles dans leur cinéma de prédilection !

ET DEMAIN LES BOTS ?

DU ONE-TO-ONE AU ONE-TO-FEW : UN BOT DANS UNE CONVERSATION À PLUSIEURS

Par exemple...

En 2015, **Uber** est le 1er à s'insérer dans le conversational commerce en s'intégrant directement dans Messenger suite à un **partenariat** avec **Facebook**. A chaque fois qu'une adresse est détectée, Messenger propose de commander un chauffeur directement depuis la conversation.

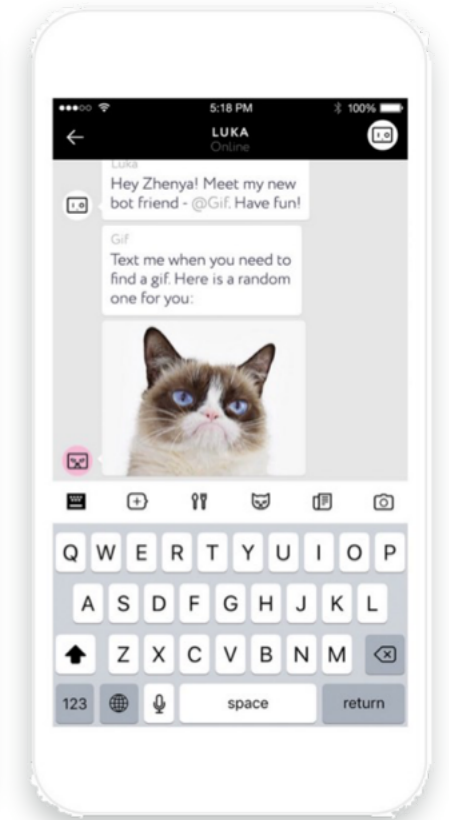
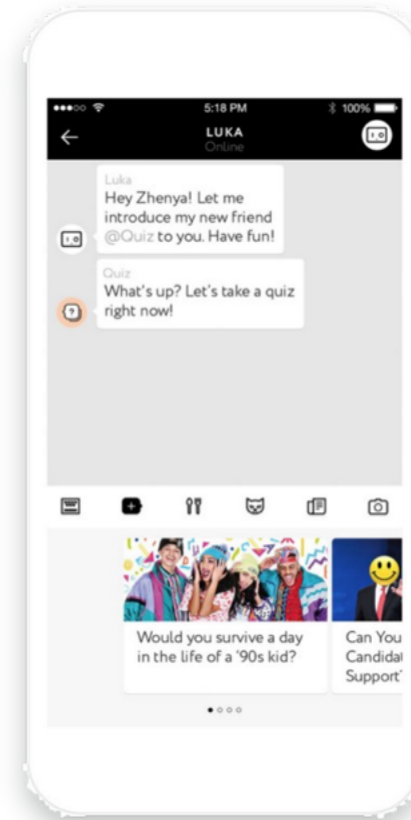
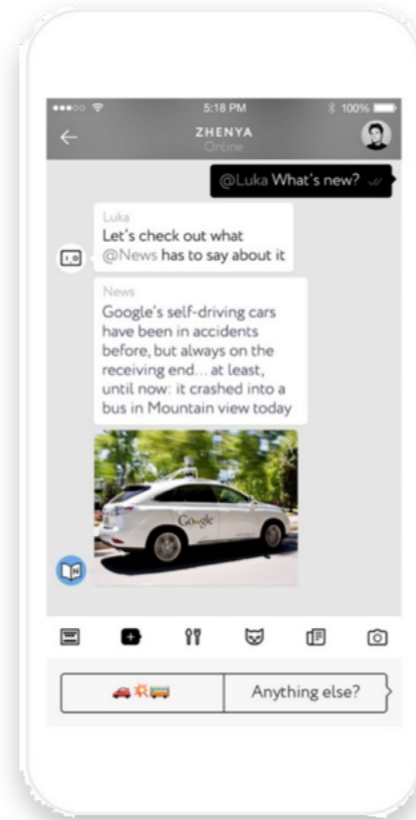


ET DEMAIN LES BOTS ?

DU ONE-TO-ONE AU ONE-TO-FEW : UN BOT DANS UNE CONVERSATION À PLUSIEURS

Par exemple...

Luka est une application de messagerie avec différents bots intégrés. À travers une **conversation avec ses amis** ou directement avec les bots, il est possible de connaître la météo à San Francisco, de trouver des restaurants ouverts et de faire une réservation, de se distraire avec des quizz et des vidéos, etc.



ET DEMAIN LES BOTS ?

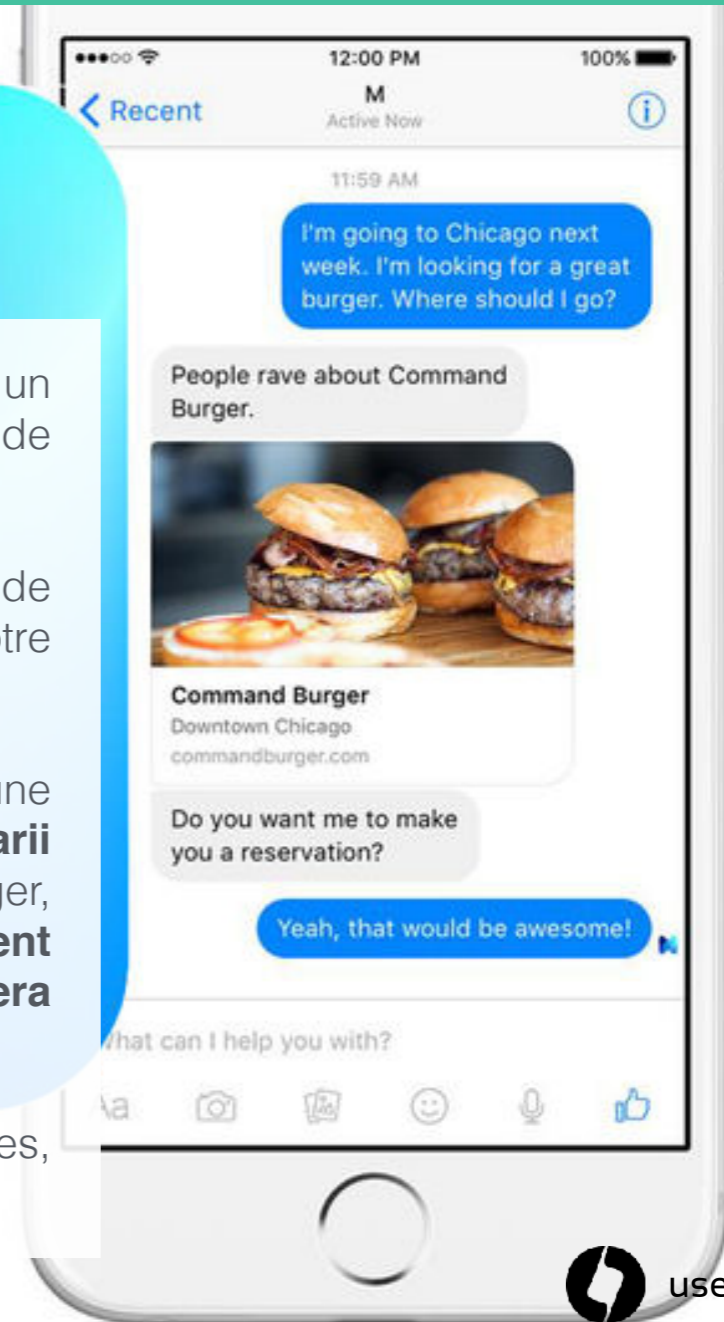
DES BOTS TOUT EN UN ? M DE MESSENGER

Facebook développe un **assistant personnel** sur Messenger, appelé **M**, un mélange d'**AI** et d'**assistance humaine** sur le même modèle qu'un service de conciergerie.

Il s'agira d'un **bot tout en 1**, à même de réserver un vol, acheter des places de concert, commander une pizza, mais aussi se charger des démarches avec votre centre d'impôts simplement en lui envoyant un message sur Messenger.

Pour rendre cela possible, Facebook doit dans un premier temps engager une **équipe de centaine d'assistants M humains** pour imaginer tous les **scenarii** possibles et **concentrer tous les bots** de marques mis en place sur Messenger, d'où l'ouverture de leur API. M deviendra donc un **intermédiaire de paiement** pour effectuer toutes ces actions de A à Z, et son **potentiel de monétisation sera exponentiel**, devenant incontournable dans les stratégies des marques.

A termes, l'AI devrait se **perfectionner** et **apprendre** des interactions passées, pour peu à peu se passer d'éléments humains.



ET DEMAIN LES BOTS ?

DES BOTS TOUT EN UN ? LES AI DES OS

Les OS développent tous leur propre Intelligence Artificielle, de plus en plus évoluée afin de transformer les terminaux en véritable **personal assistants** capable d'aider leur utilisateur en permanence.

Microsoft compte sur **Cortana**, son assistant virtuel pour **rendre possible via un bot tout ce que l'utilisateur fait sur Internet** (commander un taxi, une pizza, acheter un billet d'avion etc). Cet assistant est déjà présent dans une multitude d'appareils tels que les **smartphones** (Windows et Android), les **ordinateurs** (Windows 10) et devrait bientôt arriver sur **Xbox One** ainsi que **HoloLens** ! Même si pour le moment Cortana renvoie encore souvent vers des apps tierces sans communiquer avec elles, Microsoft veut permettre à son AI de discuter avec une multitude de chatbots implémentés dans les apps pour la rendre **ultra proactive** et de + en + **humaine** (à l'image de son chatbot **Xiaolce** une AI plus performante que Cortana lancé en 2014 en Chine et utilisé par 40 millions d'utilisateurs de manière très régulière car elle a le sens de l'humour et se souvient des conversations précédentes).

Mais aussi...

Apple & Siri qui a accompagné le lancement de l'iPhone 4S en 2011.
Google & Google Now depuis 2012.
Amazon avec **Alexa** dans son enceinte Echo.

LE BSO, NOUVEL ENJEU POUR LES MARQUES (BOT STORE OPTIMIZATION)

Avec le développement des bots tout en un tel que M de Messenger ou bien les assistants des OS, **émerger via la multitude de bots** sur chaque plateforme va devenir un réel enjeu à la manière des apps dans les stores aujourd'hui. Des **stratégies à la fois de référencement naturel et payant** seront un passage obligé pour les marques pour se faire connaître par une large audience.

ET DEMAIN LES BOTS ?

DE NOUVELLES MANIÈRES D'INTERAGIR AVEC SON MOBILE / LES MARQUES

Plutôt que de télécharger plein d'**applications** pour des services et usages différents, l'utilisateur va installer des **bots**, qui iront eux-mêmes chercher les contenus dont il a besoin, sans qu'il ne fasse rien de plus qu'envoyer un **message**. Cela changera la manière dont nous percevons une marque, et notre **relation** avec elle deviendra plus **intime**. L'**UX** va également changer puisqu'il ne s'agira plus de naviguer entre apps et sites, mais simplement de **chatter**, d'utiliser des **emojis**, des **commandes spécifiques**. Nous allons discuter dans un langage de plus en plus **naturel** avec la marque notamment via la **voix**, et les bots eux-mêmes comprennent de mieux en mieux le langage humain, c'est ce que l'on appelle le **Natural Language Processing**, ou NLP. Grâce à cela, les bots évoluent et sont programmés pour comprendre les **comportements**, **désirs** et **besoins** donnant lieu à une nouvelle manière de générer des ventes et d'automatiser l'Internet des objets. Nous voyons déjà cette évolution de la part d'Apple avec Siri, Google Now et même Alexa d'Amazon.

POUR ALLER + LOIN

LA CONF'

**CETTE ÉTUDE PRÉSENTÉE EN LIVE
CHEZ VOUS PAR NOS FORMATEURS**

À PARTIR DE 2000€HT

LE WORKSHOP

**POUR DÉVELOPPER DES PISTES
D'IDÉES & D'OPPORTUNITÉS POUR
VOTRE ENTREPRISE**

À PARTIR DE 3600€HT

VOTRE CONTACT

Solange DERREY
s.derrey@useradgents.com

ÉTUDE RÉALISÉE PAR



userADgents
TRENDWATCHERS

Solange Derrey

*Responsable du Pôle Trendwatchers
& de la Communication*
s.derrey@useradgents.com

Marie Billon

Chargée d'Études Digitales
m.billon@useradgents.com

[VOIR TOUTES NOS OFFRES](#)

*Et pour ne rien manquer
des prochaines études !*

[JE M'INSCRIS À LA NEWS](#)

[JE FOLLOW SUR TWITTER](#)



userADgents

USERADGENTS & JOSHFIRE

userADgents



**AGENCE DIGITALE
MOBILE FIRST USER CENTRIC**

userADgents est spécialisée dans la conception, le développement et la promotion de sites et d'applications pour **smartphones, tablettes et objets connectés.**

Joshfire



**FABRIQUE D'OBJETS CONNECTÉS
& CABINET D'INNOVATIONS**

Joshfire, une équipe de designers et d'ingénieurs qui conçoivent de A à Z des **objets connectés et des expériences interactives** sur mesure.

USERADGENTS & JOSH FIRE

DEUX AGENCES COMPLÉMENTAIRES

Hier l'enjeu était de s'adapter au web mobile, **aujourd'hui & demain** il sera d'embrasser ce nouveau monde ultra connecté où **terminaux mobiles & objets communicant**.

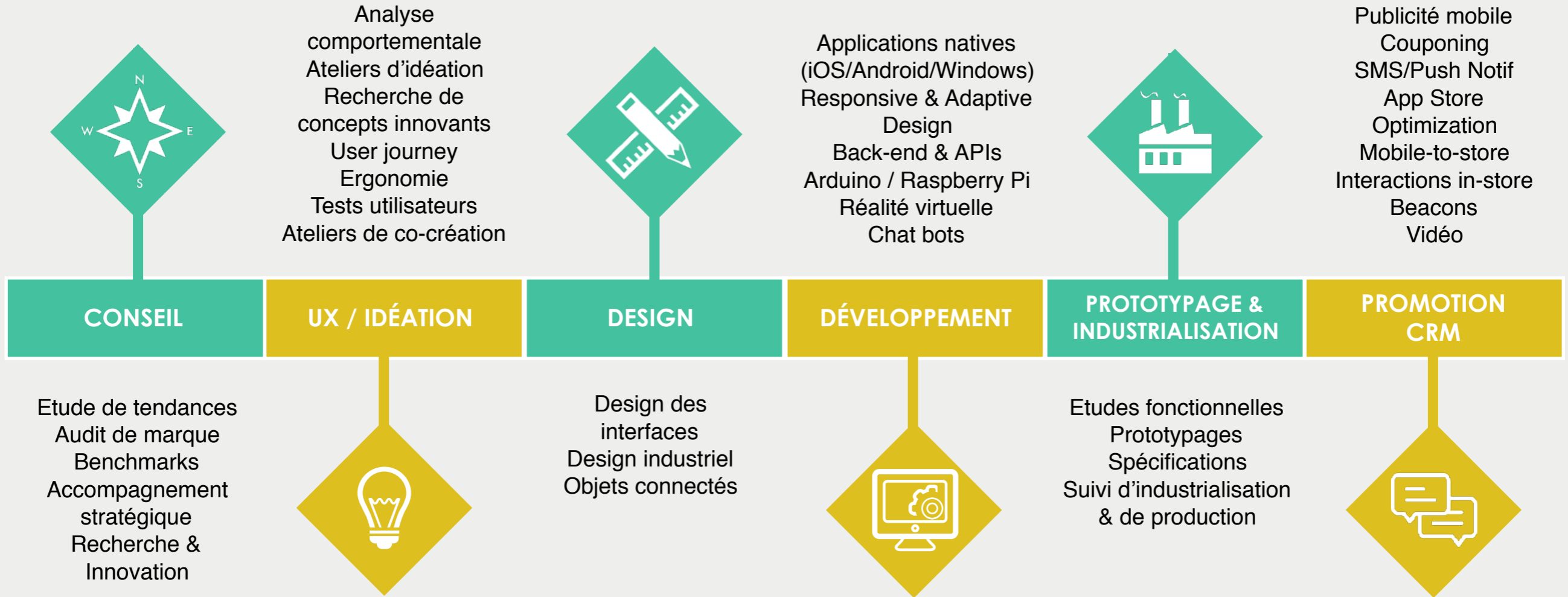
Notre **complémentarité** nous permet d'imaginer des expériences transversales à ces dispositifs et de répondre aux nouvelles problématiques des marques.

FORMANT À ELLES DEUX LA :

1 ÈRE
FABRIQUE
DE DISPOSITIFS
DIGITAUX INNOVANTS



...DU CONSEIL À LA COMMERCIALISATION...



...ANIMÉES PAR UNE VISION COMMUNE !

CULTIVEZ VOTRE DIFFÉRENCE

Dans un environnement de plus en plus concurrentiel et un contexte de surexposition des consommateurs, chaque marque doit cultiver sa différence et revendiquer son ADN et ses valeurs.

SENS ESSENCE EFFERVESCENCE

SOYEZ UTILES & COHÉRENTS

Nous pensons que le digital ne doit pas être gadget ! Nous voulons créer des dispositifs qui ont du sens pour vos clients.

OUVREZ GRAND LES YEUX

Le digital et vos clients sont en constante mouvance ! Nous aimons faire bouger les choses et secouer les esprits pour sortir des idées reçues et se challenger constamment.

