



# L'ECLAIRAGE DU MARDI

par



---

## Les Chatbots

Mardi 03 septembre 2019

---

« Chat » comme discussion en ligne et « bot » comme robot : un « chatbot », ou « agent conversationnel »<sup>1</sup>, est un logiciel programmé pour simuler une conversation en langage naturel : les robots sont donc capables d'interpréter un message texte ou vocal et de formuler une réponse en conséquence.

Même si le terme d'Intelligence Artificielle<sup>2</sup> semble inadapté pour la plupart des Chatbots du marché, il n'en demeure pas moins qu'il fait l'objet d'un réel intérêt de la part des assureurs<sup>3</sup>. En effet dans un contexte constant d'amélioration et modernisation de la relation client, les chatbots permettent **une expérience client plus adaptée et personnalisée.**

### Les différents usages

- Simplification du parcours client<sup>4</sup> ;
- Adaptation automatique au profil de l'interlocuteur ;
- Utilisation comme support client ou collaborateur ;
- Aide à la prospection commerciale (notamment grâce aux informations recueillies).

### Les avantages

- Disponibilité 24/24 et 7/7 sans file d'attente ;
- Accessibilité multicanale : sms ou chat, réseaux sociaux, bornes vidéo, etc. ;
- Interrogation, pour un certain type de chatbot, des bases de données internes et externes et analyse rapide de gros volumes de data ;
- Économie de temps et de main d'œuvre : réduction des coûts du service client ;
- Prise en charge des questions simples et récurrentes permettant d'une part de décharger les services clients traditionnels et d'autre part, de les affecter à des tâches à plus fortes valeurs ajoutées.

---

<sup>1</sup> On les appelle encore « robot-advisors » lorsqu'ils exercent une fonction de conseil, par ex. en Assurance-vie.

<sup>2</sup> Cf. éclairage #62

<sup>3</sup> Parmi eux Natixis (chatbot Anna), MGEN (Jam), Allianz (assurance habitation, prévention routière, espace client).

<sup>4</sup> Cf. éclairage #63



### Machine Reading et Machine Learning

- Le **Machine Reading**, ou « Natural Language Processing » (« NLP »), développe la capacité d'un chatbot à lire un document et à le comprendre. On dit ainsi qu'un bot peut comprendre un texte lorsqu'il est capable de le traduire dans son propre langage ;
- Dans la mesure où il utilise le **Machine Learning**, technologie propre à l'IA, le bot apprend avec le temps de ses différentes conversations.

### Les principaux secteurs d'application



### Avec ou sans Intelligence Artificielle ?

Les chatbots ont **des degrés de maturité différents** selon l'utilisation qu'ils font de l'IA :

- Certains fonctionnent grâce à des questions et des réponses rédigées à l'avance répondant à des scénarios déterminés. Ils n'utilisent donc pas l'IA : si la question n'est pas standard, ils ne peuvent répondre par eux-mêmes ;
- D'autres sont reliés à des bases de données avec lesquelles ils interagissent, de manière à fournir à leurs interlocuteurs des éléments approfondis ou à s'adapter à leur profil ;
- D'autres encore, plus avancés et moins courants, combinent algorithmes et analyse de données pour simuler une conversation réelle selon les principes du Machine Learning.

### Une mise en pratique complexe

- La technologie chatbot demande un historique d'utilisation important pour être pertinente : il est donc nécessaire d'enrichir en permanence les bases de données<sup>5</sup> ;
- Les compétences techniques nécessaires pour développer des chatbots sont encore rares<sup>6</sup> ;
- Aujourd'hui les chatbots ne répondent qu'à des besoins précis. Ainsi faire le choix des chatbots pour un organisme, nécessiterait de s'inscrire dans une vraie **stratégie IA** (cohérence), **transversale** (généraliste) et sur **le long terme** (apprentissage).

*Rendez-vous prochainement pour un nouvel éclairage*

<sup>5</sup> La performance du bot est en partie liée avec la qualité de la documentation qu'on lui fait lire.

<sup>6</sup> Le recours à des sociétés de services est très courant parmi les nombreuses startups ou les groupes d'envergure mondiale tels que Microsoft (Azure), Amazon (AWS), IBM (Watson), Facebook (Messenger), etc.

